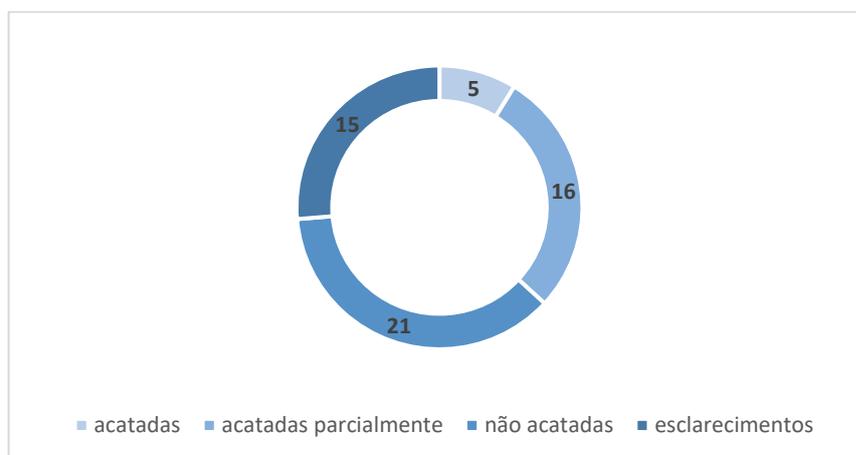


## Contribuições referentes à Consulta Pública no 01/2022

### **Proposta Revisão dos Parâmetros das Concessões (RPC) quanto ao nível de serviço, à metodologia de cálculo do Fator Q e dos Indicadores de Qualidade de Serviço, dos Aeroportos Internacionais de Florianópolis (SBFL), Fortaleza (SBFZ), Porto Alegre (SBPA) e Salvador (SBSV).**

A Consulta Pública foi realizada no período de 21 de janeiro a 31 de março de 2022, durante o qual foram recebidas 57 contribuições\*. O gráfico abaixo contém os números de contribuições não acatadas, acatadas parcialmente e acatadas integralmente.



\* As contribuições 19.237, 19.238, 21.260, 21.261, 21.262, 21.263, 21.264 não foram computadas porque se tratava somente de testes para verificação da efetividade do Sistema AudPub.

**Nota:** As contribuições 19.237, 19.238, 21.260, 21.261, 21.262, 21.263, 21.264 não foram listadas porque se tratava somente de testes para verificação da efetividade do Sistema AudPub.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Felipe Gabriel de Souza
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 19.239 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Instrução Suplementar (IS) nº 21-010D.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
<p>Senhores, ao verificar a minuta da revisão da IS 21-010D foi possível perceber que da mesma forma em que havia sido mantido nas revisões anteriores, o item 5.6.1 da IS manteve os critérios de 6.000 horas de vôo para aceitação de modificação estrangeira em aeronaves certificadas no Brasil com PMD acima de 5.670Kg em aviões e 3.175Kg em helicópteros, bem como o critério de 600 horas de vôo para as outras aeronaves.</p> <p>Não há nesta consulta pública sequer a opção de selecionar este item da IS para que sejam enviadas contribuições para alterações destes critérios e este item é muito importante para se manter com os mesmos critérios de aceitação no Brasil por tantos anos.</p> <p>Durante o ano de 2021 eu efetuei o envio de contribuições dentro do programa vôo simples e também por email com a agência solicitando revisão destes critérios de aceitação para que sejam levados em consideração o tempo calendárico em que essas modificações foram incorporadas na aeronave ou que houvesse uma redução do número de horas voadas para a aceitação.</p> <p>Como colaborador de empresas 145 e 135 ao longo de vários anos, pude perceber a dificuldade de operadores e oficinas em conseguir que aeronaves adquiridas no exterior e que sejam certificadas no Brasil estejam dentro deste critério de aceitação, que já acarretou na desistência de aquisição de várias aeronaves em excelentes condições de operação e também acarretou na remoção de modificações realizadas em excelentes oficinas estrangeiras que utilizaram os critérios aceitos pelo FAA para realizarem tais modificações para que algumas aeronaves pudessem ser registradas no Brasil.</p> <p>Como profissional credenciado em aeronavegabilidade tive a oportunidade de analisar diversas modificações feitas em aeronaves que incorporaram modificações válidas em seu país de origem mas que não puderam ser aceitas no Brasil por não atender a este critério de aceitação em questão, e tenho estudado este assunto nos últimos anos e feito minha contribuição para a alteração deste item através de e-mail, através do programa vôo simples, em reuniões com técnicos e empresários da aviação e também em eventos realizados pela ANAC como seminários e em curso de formação de profissionais credenciados em aeronavegabilidade.</p>

Assim, venho mais uma vez solicitar que haja uma modificação deste critério, e agora escrevo uma possível forma de texto que possa ser inserido na IS:

"5.6 Aceitação de grande modificação já instalada na aeronave no momento da importação

5.6.1 Uma grande modificação com aprovação estrangeira através de CST pode ter sua instalação considerada como aceita pela ANAC, de acordo com a fundamentação apresentada no parágrafo 3.3 desta IS, sem necessidade de validação brasileira, nos seguintes casos (exceto aqueles descritos no parágrafo 5.6.2 desta IS):

- a) aeronave isenta de certificação de tipo no Brasil (vide parágrafo 5.2.3 desta IS);
- b) aeronave com CT brasileiro, com uma grande modificação aprovada através de CST dos Estados Unidos, do Canadá ou da União Europeia, desde que os registros demonstrem que essa modificação tenha sido incorporada, na aeronave em questão, há mais de:
  - I – 6.000 horas de voo ou 5 anos, se helicóptero com Peso Máximo de Decolagem – PMD acima de 7.000 lb (3175 kg) ou avião com PMD acima de 12.500 lb (5670 kg), certificados conforme RBAC 91 e RBAC 135; ou
  - II - 600 horas de voo ou 2 anos, para as outras aeronaves certificadas conforme RBAC 91 e RBAC 135.

5.6.2 O critério descrito no parágrafo 5.6.1 não se aplica aos casos em que o CST for referente à troca de tipo de combustível ou à troca por motores e/ou hélices que não possuem CT brasileiro ou não estão isentos de certificação de tipo no Brasil. Nestes casos, deverá haver 26/04/2013 IS Nº 21-010 Revisão B Origem: SAR/GTPN 8/12 validação do CT da hélice e do motor e consequente validação do CST.

5.6.3 É importante destacar que a aceitação descrita no parágrafo 5.6.1 se limita à aeronave na qual a grande modificação está instalada. A mesma grande modificação instalada (ou a ser instalada) em outras situações não descritas no critério acima deverá ser validada no Brasil.

5.6.4 As demais modificações realizadas com aprovação estrangeira, usando dados técnicos aprovados ou aceitáveis, não cobertas pelos parágrafos 5.2.5 ou 5.6.1, podem ser aceitas durante a Vistoria Técnica Inicial – VTI, a menos que, dentro do conhecimento da ANAC, se identifique algo que contrarie as regras de segurança de voo."

Eu tenho plenas convicções que com tal tempo decorrido, é possível garantir que não exista comprometimento da segurança de voo destas aeronaves, visto que tais modificações são certificadas em seus países de origem pelas suas respectivas agências reguladoras, e após uma análise com critérios já previstos nos regulamentos brasileiros em cima da documentação gerada com a aplicação desta modificação, e que assegure não somente a confiabilidade dos dados utilizados para incorporação da modificação mas também a manutenção da aeronavegabilidade continuada conforme descrito pelo detentor

da modificação, é possível aumentarmos a frota de aeronaves operando no Brasil segundo o RBAC 91 e RBAC 135.

Eu gostaria bastante que essa contribuição pudesse ser levada a uma discussão mais ampla e que pudesse até mesmo resultar em uma reunião com membros da agência sobre o assunto e que também pudesse contar com membros da sociedade civil que sejam impactados diretamente por este requisito do regulamento, e sinceramente não vejo momento melhor para isto do que agora, já que várias ações de melhorias em processos e regulamentos estão sendo tomadas através do programa voo simples.

#### **JUSTIFICATIVA**

O critério de 6.000 horas de vôo ou 600 horas de vôo representa uma quantidade muito grande das horas voadas por aeronaves que operam segundo o RBAC 91 e 135. Tais valores se adequam prioritariamente a aeronaves que operam segundo o RBAC 121. Não incluir um critério que trate do tempo calendárico passado desde a implementação da modificação reduz substancialmente a chance de uma aeronave utilizada na aviação geral brasileira de operar com uma modificação implementada quando a mesma possuía marcas de nacionalidade e matrículas estrangeiras.

Em minha atuação profissional tive a oportunidade de me deparar com aeronaves que incorporaram modificações há mais de 15 anos e ainda assim não haviam operado por 6.000 horas de voo, sendo necessário realizar a remoção da modificação para que a aeronave fosse registrada no Brasil, ou o possível comprador perdesse o interesse na aquisição da aeronave por ser necessário realizar a desinstalação de alguma modificação que o mesmo julgasse interessante para si.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Instrução Suplementar (IS) nº 21-010D não é objeto da presente Consulta Pública.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

#### **. DADOS DO COLABORADOR**

Tulio Assis de Siqueira Pinto

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.256 do Sistema AudPub da ANAC.

#### **ITEM**

Instrução Suplementar (IS) nº 21-010D.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Pedido de alteração do item 5.6.1 (b) e os critérios para serem aceitas no Brasil as modificações feitas em aeronaves certificadas antes de serem importadas para o Brasil e

reduzir o número de horas voadas de 6.000 para um critério que leve em conta a data da modificação.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
6.000 horas de voo é um intervalo muito grande para aeronaves sem que se leve em consideração o tempo em que a modificação foi aplicada na aeronave.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Instrução Suplementar (IS) nº 21-010D não é objeto da presente Consulta Pública.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Esclarecimento.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Tulio Assis de Siqueira Pinto
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.257 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Instrução Suplementar (IS) nº 21-010D.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Pedido de alteração do item 5.6.1 (b) e os critérios para serem aceitas no Brasil as modificações feitas em aeronaves certificadas antes de serem importadas para o Brasil e reduzir o número de horas voadas de 6.000 para um critério que leve em conta a data da modificação.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
6.000 horas de voo é um intervalo muito grande para aeronaves sem que se leve em consideração o tempo em que a modificação foi aplicada na aeronave
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Instrução Suplementar (IS) nº 21-010D não é objeto da presente Consulta Pública.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Esclarecimento.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Brasil Aviation
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.258 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Instrução Suplementar (IS) nº 21-010D.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>

Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
ITEM 5.6.1(b) Alteração do critério de 6.000 horas de voo ou 600 horas de voo, para um critério que leve em consideração o tempo em que a modificação foi incorporada, bem como na redução da quantidade de horas requeridas.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
O intervalo de 6.000 ou 600 horas de voo é muito grande para aeronaves de pequeno e médio porte e inviabiliza em muitos casos a compra de uma aeronave certificada no Brasil. Esta redução, e a consideração do tempo decorrido da modificação, caso aceitos, podem significar um aumento de aeronaves a serem matriculadas no Brasil.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Instrução Suplementar (IS) nº 21-010D não é objeto da presente Consulta Pública.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Esclarecimento.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Alex Cristiano de Paula
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.303 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7022971.
<b>ITEM</b>
Item 2 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimento.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Airports Council International (ACI) vem respeitosamente apresentar suas contribuições para a Consulta Pública. Em particular, por favor, veja em anexo as Recomendações de Política da ACI sobre Regulamentação Econômica [documento SEI 7022971]. Separadamente, a ACI também fornecerá suas recomendações sobre Qualidade de Serviço [documento SEI 7266840].
<b>JUSTIFICATIVA</b>
Informamos ainda que apoiamos as contribuições que serão enviadas pelos Aeroportos citados acima, respeitando suas especificidades.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição.
As contribuições da ACI foram apresentadas em dois documentos: Recomendações de Política da ACI sobre Regulamentação Econômica [documento SEI 7022971] e recomendações sobre Qualidade de Serviço [documento SEI 7266840]. De modo a expor de maneira mais transparente a posição desta Agência, a resposta será dada para cada uma das contribuições apresentadas ao longo deste documento.

Recomendações de Política da ACI sobre Regulamentação Econômica [documento SEI 7022971]

**Contribuição ACI:**

- As políticas sobre taxas aeroportuárias devem garantir que elas atendam aos melhores interesses do público que viaja e das comunidades locais. A política governamental precisa considerar o que é melhor para os consumidores, independentemente das relações de mercado de outros atores da Indústria de aviação, como aeroportos e companhias aéreas. Em muitos casos, isso significa elaborar políticas que incentivem a sustentabilidade, eficiência, investimento em infraestrutura e gere um multiplicador de benefícios socioeconômicos e conectividade.
- Direito de avaliar taxas. Os aeroportos têm o direito de definir e cobrar taxas para instalações aeroportuárias. Embora isso possa parecer óbvio e tenha sido uma política da ICAO desde o início, em alguns países ainda é necessário permitir isso em lei.
- As taxas aeroportuárias estritamente baseadas em custos devem ser reconsideradas, pois não garantem que a infraestrutura seja usada de forma mais eficiente em benefício do público viajante. A abordagem baseada em custos considera apenas um lado do mercado. Ignora o lado da demanda e a necessidade de políticas de preços aeroportuários para fornecer os incentivos e sinais certos sobre a utilização da capacidade, responsabilidade da comunidade em relação ao ruído e impacto ambiental, crescimento do tráfego para apoiar setores econômicos dependentes da aviação e conexão social, e desenvolvimento de receitas não aeronáuticas.
- O foco principal das taxas deve estar nas necessidades e sinais do mercado. O foco principal das políticas para as tarifas aeroportuárias deve ser a flexibilidade e a capacidade de resposta às necessidades e desenvolvimentos do mercado. As tarifas aeroportuárias devem fornecer incentivos para o uso ideal dos recursos aeroportuários e para investimentos. O princípio de relação de custos deve ser complementado por um princípio de responsividade do mercado que reflete a dimensão competitiva da indústria aeroportuária e permite incentivos e financiamentos baseados no mercado encargos para responder às necessidades de passageiros e companhias aéreas e lidar com impactos como a poluição do anúncio de ruído.
- A função de supervisão econômica deve avaliar o grau em que um aeroporto está sujeito à concorrência em diversos setores. A visão tradicional de que os aeroportos são monopólios naturais que inevitavelmente exercerão o poder de mercado não se sustenta mais. A maioria dos aeroportos compete em múltiplas dimensões. Tal concorrência pode e restringe a conduta de preços dos aeroportos. Onde os aeroportos enfrentam concorrência em uma ou mais dimensões da área de captação, passageiros de transferência, atratividade de destino ou implantação de frotas aéreas, a presunção deve ser que a regulação de acusações não é

necessário e o ônus deve estar no governo para demonstrar que a concorrência não está restringindo suficientemente os preços. A abordagem australiana do monitoramento periódico das tarifas aeroportuárias, sobre se o poder de mercado foi realmente exercido indevidamente com resultados negativos de desempenho, merece consideração.

- A função de supervisão econômica deve avaliar o grau em que as companhias aéreas podem exercer o poder compensatório em relação às taxas aeroportuárias. As companhias aéreas têm a capacidade de responder aos preços com capacidade de movimentação. Além disso, a concentração de companhias aéreas em muitos aeroportos é alta e crescente. Fusões aéreas e vários tipos de alianças, especialmente aquelas com preços de companhias aéreas e imunidade de capacidade, têm aumentado o poder de compensação das companhias aéreas.
- Onde os aeroportos são regulamentados, abordagens regulatórias duplas devem ser consideradas favoravelmente. As taxas duplas permitem que um aeroporto retenha receitas líquidas não aeronáuticas em vez de aplicá-las imediatamente para compensar os custos aeronáuticos. As políticas duplas incentivam fortemente o aeroporto a desenvolver agressivamente serviços não aeronáuticos. Como os volumes de tráfego de passageiros são o principal motor de receitas não aeronáuticas duplas até que os aeroportos sejam fortemente incentivados a desenvolver volumes de passageiros por meio de incentivos de marketing baseados em encargos como descontos em volume e novos suportes de serviços aéreos. Em muitos aeroportos, a dupla renda até é uma fonte chave de financiamento e futuro CAPEX, seja diretamente ou através da manutenção de novas dívidas e/ou fundos de capital para capex. Além disso, os arranjos duplos incentivam os aeroportos a desenvolver serviços não relacionados à aviação de forma eficiente, especialmente quando eles têm terras não necessário para usos atuais ou futuros da aviação.

**Resposta ANAC:** Esta Agência informa que a regulamentação vigente sobre as tarifas aeroportuárias não é objeto de revisão e discussão no âmbito do processo da RPC, limitando-se este processo à revisão do que está previsto na Seção II, Capítulo VI dos Contratos de Concessão da 4ª rodada

**Contribuição ACI:** O melhor caminho a seguir é através de acordos comerciais entre aeroportos e companhias aéreas. Casos excepcionais à parte, acordos comerciais entre aeroportos e companhias aéreas são o melhor caminho a seguir. Tais acordos foram bem-sucedidos em várias jurisdições e podem abordar questões de divulgação de informações por aeroportos e companhias aéreas, formatos de consulta, planos CAPEX e aprovações, incentivos de ruído/congestionamento/meio ambiente e resolução de disputas.

**Resposta ANAC:** A ANAC pactua a mesma opinião no sentido de que deve haver acordos comerciais robustos entre os aeroportos e companhias aéreas. A questão dos acordos comerciais entre aeroportos e companhias aéreas, esclarece-se que está em previsto no

item 11.11 do PEA, no qual prevê que a Concessionária deverá encaminhar juntamente, com o terceiro Plano de Qualidade de Serviços, os protocolos de concordância referentes aos Acordos de Nível de Serviço entre a Concessionária e Empresas Aéreas atuantes no Aeroporto. Além disso, estão previstos mecanismos de consulta às partes interessadas, conforme preconizado no Capítulo XV dos contratos de concessão da 4ª rodada.

**Contribuição ACI:** Qualquer consideração sobre se regular ou continuar a regular os encargos aeroportuários deve estar sujeita a uma análise custo-benefício. A regulação só deve ser utilizada se os benefícios da regulação excederem os custos. Os governos devem exigir que qualquer nova regulamentação dos encargos aeroportuários seja justificada pela análise custo benefício, e eles devem revisar periodicamente se a regulamentação contínua dos charges permanece justificado em uma base custo-benefício.

**Resposta ANAC:** No contexto da análise custo-benefício, as alterações propostas nos Contratos da 4ª rodada visam aumentar a eficiência do monitoramento dos parâmetros de níveis e de qualidade de serviço, com a redução do custo regulatório, conforme pode ser constatado na Justificativa da Consulta Pública nº 01/2022.

**Contribuição ACI:** Quando a regulamentação for considerada necessária, os formatos de supervisão leves devem ser preferidos. Nesses poucos casos em que os acordos comerciais entre aeroportos e companhias aéreas não restringirão satisfatoriamente as tarifas aeroportuárias, pode ser apropriado considerar uma restrição regulatória sobre as taxas. Tal consideração deve primeiro conduzir e passar por um teste de custo-benefício. Qualquer regulamentação aplicada deve buscar promover a evolução das forças competitivas e incentivar os players do mercado a chegar à sua própria resolução. O uso de formatos opressivos, como regulação de gatilhos ou monitoramento de tarifas aeroportuárias, poderia ser favorecido antes de formatos regulatórios mais intrusivos

**Resposta ANAC:** No que diz respeito à preferência dos “formatos de supervisão leves” para a regulamentação, a ANAC lançou em agosto de 2020, o Projeto de Regulação Responsiva, como alternativa ao modelo regulatório baseado essencialmente em punições, conhecido como comando e controle. O foco passou a ser o estabelecimento de incentivos, a prevenção e a conformidade regulatória, e não o sancionatório. Com o uso adequado de instrumentos de persuasão e penalidades, espera-se que a regulação da aviação civil se torne mais efetiva com resultados positivos para o ambiente regulado e para a sociedade. Com este enfoque, a proposta da RPC foi desenhada.

Recomendações sobre Qualidade de Serviço [documento SEI 7266840]

**Contribuição ACI:** Indicador “tempo de espera na fila de inspeção de segurança”. A medição da duração de um processo é um KPI útil para gerenciar a operação, mas menos relevante para avaliar a experiência do passageiro e a qualidade dos serviços prestados. Com efeito, a percepção do tempo de espera por parte do passageiro é influenciada por

muitos parâmetros como o ambiente, o conforto na área de embarque, a indicação do tempo de espera, etc. Assim, a ACI acredita que o melhor indicador é a satisfação do cliente no tempo de espera.

**Resposta ANAC:** Apesar desta Agência entender que a percepção dos passageiros é um elemento importante que demonstrar a qualidade dos serviços prestados pelas Concessionárias (tanto que o peso maior dos bônus e decréscimos do Fator Q está estabelecido na Pesquisa de Satisfação dos Passageiros), para este quesito de tempo de espera da fila de inspeção de segurança o que se pretende medir de maneira objetiva é a eficiência da operação de inspeção de segurança. Desse modo, não foi aplicado um indicador “subjetivo” para este quesito.

#### **Contribuição ACI:**

A pesquisa ACI ASQ tornou-se uma ferramenta única para países, autoridades de aviação civil e reguladores da aviação no monitoramento da qualidade do serviço aeroportuário. Por exemplo, os seguintes reguladores estão supervisionando e garantindo a qualidade dos serviços aeroportuários aos passageiros com a pesquisa ASQ: Autoridade Aeroportuária da Índia (AAI), tanto o Diretor Geral de Aviação Civil (DGAC) quanto a Agência Estadual de Segurança da Aviação (AESA) que regula a AENA, e a Autoridade de Aviação Civil Portuguesa para Portugal.

As pontuações e KPIs do ACI ASQ são, portanto, cada vez mais usados pelas autoridades e reguladores da aviação civil para fornecer uma medida confiável, independente, robusta, transparente e imparcial do desempenho da qualidade do serviço aeroportuário. Em uma recente pesquisa de satisfação dos membros do aeroporto, 72% dos entrevistados indicaram que estavam compartilhando resultados com órgãos reguladores trimestralmente.

A tabela apresentada nas páginas anteriores destaca que a pesquisa ACI ASQ está fornecendo o conjunto mais perspicaz de KPIs para medir a qualidade do serviço e a experiência do cliente. Além disso, contribuirá para reduzir o custo dos aeroportos regulamentados e fornecer muitos benefícios, incluindo benchmarking global.

#### **Resposta ANAC:**

O Contrato de Concessão estabelece que as concessionárias de aeroportos concedidos com devem aferir Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS). Trata-se de um dos mecanismos contratuais a fim de garantir a adequada prestação do serviço, conforme requer a Lei nº 8987/1995:

*Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.*

*§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.*

*§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.*

Como parte integrante dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS), tem-se a realização da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros (PSP). Os resultados dos IQS compõem o Fator Q, que impacta diretamente nas tarifas aeroportuárias.

Importante ressaltar que a PSP contratual visa a gestão do contrato de concessão, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados, e não o benchmarking com o setor. Assim, o objetivo primordial é garantir que a qualidade de serviço do aeroporto esteja adequada, e não a padronização ou o benchmarking dos resultados entre diferentes aeroportos – uma vez que os próprios contratos de concessão são diferentes, a partir das evoluções regulatórias de cada rodada de concessão. Ou seja, à medida que há um amadurecimento e evolução regulatória da ANAC, é natural também encontrar indicadores integrantes da PSP diferentes de acordo com a rodada de concessão. Ainda que se busque como norteador geral a padronização da PSP de cada aeroporto de acordo com os conhecimentos e a evolução regulatória do setor, observam-se particularidades de cada aeroporto a fim de garantir a qualidade de serviço, bem como respeita-se a determinação contratual em relação à possibilidade de alteração dos IQS dentro das revisões permitidas, nos prazos permitidos.

Além disso, para fins de estabilidade regulatória e segurança jurídica, é importante que os parâmetros sobre os quais se baseia a qualidade de serviço sejam determinados contratualmente, e sejam geridos e fiscalizados pela ANAC, além de divulgados publicamente – por isso a importância da PSP contratual.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada parcialmente.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Alex Cristiano de Paula

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.304 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7022971.

#### **ITEM**

Item 2 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Airports Council International (ACI) vem respeitosamente apresentar suas contribuições para a Consulta Pública. Em particular, por favor, veja em anexo as Recomendações de Política da ACI sobre Regulamentação Econômica [documento SEI 7022971]. Separadamente, a ACI também fornecerá suas recomendações sobre Qualidade de Serviço.

**JUSTIFICATIVA**

Informamos ainda que apoiamos as contribuições que serão enviadas pelos Aeroportos citados acima, respeitando suas especificidades.

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição.

As contribuições da ACI foram apresentadas em dois documentos: Recomendações de Política da ACI sobre Regulamentação Econômica [documento SEI 7022971] e recomendações sobre Qualidade de Serviço [documento SEI 7266840]. De modo a expor de maneira mais transparente a posição desta Agência, a resposta será dada para cada uma das contribuições apresentadas ao longo deste documento.

Recomendações de Política da ACI sobre Regulamentação Econômica [documento SEI 7022971]

**Contribuição ACI:**

- As políticas sobre taxas aeroportuárias devem garantir que elas atendam aos melhores interesses do público que viaja e das comunidades locais. A política governamental precisa considerar o que é melhor para os consumidores, independentemente das relações de mercado de outros atores da Indústria de aviação, como aeroportos e companhias aéreas. Em muitos casos, isso significa elaborar políticas que incentivem a sustentabilidade, eficiência, investimento em infraestrutura e gere um multiplicador de benefícios socioeconômicos e conectividade.
- Direito de avaliar taxas. Os aeroportos têm o direito de definir e cobrar taxas para instalações aeroportuárias. Embora isso possa parecer óbvio e tenha sido uma política da ICAO desde o início, em alguns países ainda é necessário permitir isso em lei.
- As taxas aeroportuárias estritamente baseadas em custos devem ser reconsideradas, pois não garantem que a infraestrutura seja usada de forma mais eficiente em benefício do público viajante. A abordagem baseada em custos considera apenas um lado do mercado. Ignora o lado da demanda e a necessidade de políticas de preços aeroportuários para fornecer os incentivos e sinais certos sobre a utilização da capacidade, responsabilidade da comunidade em relação ao ruído e impacto ambiental, crescimento do tráfego para apoiar setores econômicos dependentes da aviação e conexão social, e desenvolvimento de receitas não aeronáuticas.
- O foco principal das taxas deve estar nas necessidades e sinais do mercado. O foco principal das políticas para as tarifas aeroportuárias deve ser a flexibilidade e a capacidade de resposta às necessidades e desenvolvimentos do mercado. As tarifas aeroportuárias devem fornecer incentivos para o uso ideal dos recursos aeroportuários e para investimentos. O princípio de relação de custos deve ser complementado por um princípio de responsividade do mercado que reflete a dimensão competitiva da indústria aeroportuária e permite incentivos e

financiamentos baseados no mercado encargos para responder às necessidades de passageiros e companhias aéreas e lidar com impactos como a poluição do anúncio de ruído.

- A função de supervisão econômica deve avaliar o grau em que um aeroporto está sujeito à concorrência em diversos setores. A visão tradicional de que os aeroportos são monopólios naturais que inevitavelmente exercerão o poder de mercado não se sustenta mais. A maioria dos aeroportos compete em múltiplas dimensões. Tal concorrência pode e restringe a conduta de preços dos aeroportos. Onde os aeroportos enfrentam concorrência em uma ou mais dimensões da área de captação, passageiros de transferência, atratividade de destino ou implantação de frotas aéreas, a presunção deve ser que a regulação de acusações não é necessário e o ônus deve estar no governo para demonstrar que a concorrência não está restringindo suficientemente os preços. A abordagem australiana do monitoramento periódico das tarifas aeroportuárias, sobre se o poder de mercado foi realmente exercido indevidamente com resultados negativos de desempenho, merece consideração.
- A função de supervisão econômica deve avaliar o grau em que as companhias aéreas podem exercer o poder compensatório em relação às taxas aeroportuárias. As companhias aéreas têm a capacidade de responder aos preços com capacidade de movimentação. Além disso, a concentração de companhias aéreas em muitos aeroportos é alta e crescente. Fusões aéreas e vários tipos de alianças, especialmente aquelas com preços de companhias aéreas e imunidade de capacidade, têm aumentado o poder de compensação das companhias aéreas.
- Onde os aeroportos são regulamentados, abordagens regulatórias duplas devem ser consideradas favoravelmente. As taxas duplas permitem que um aeroporto retenha receitas líquidas não aeronáuticos em vez de aplicá-las imediatamente para compensar os custos aeronáuticos. As políticas duplas incentivam fortemente o aeroporto a desenvolver agressivamente serviços não aeronáuticos. Como os volumes de tráfego de passageiros são o principal motor de receitas não aeronáuticas duplas até que os aeroportos sejam fortemente incentivados a desenvolver volumes de passageiros por meio de incentivos de marketing baseados em encargos como descontos em volume e novos suportes de serviços aéreos. Em muitos aeroportos, a dupla renda até é uma fonte chave de financiamento e futuro CAPEX, seja diretamente ou através da manutenção de novas dívidas e/ou fundos de capital para capex. Além disso, os arranjos duplos incentivam os aeroportos a desenvolver serviços não relacionados à aviação de forma eficiente, especialmente quando eles têm terras não necessário para usos atuais ou futuros da aviação.

**Resposta ANAC:** Esta Agência informa que a regulamentação vigente sobre as tarifas aeroportuárias não é objeto de revisão e discussão no âmbito do processo da RPC, limitando-se este processo à revisão do que está previsto na Seção II, Capítulo VI dos Contratos de Concessão da 4ª rodada

**Contribuição ACI:** O melhor caminho a seguir é através de acordos comerciais entre aeroportos e companhias aéreas. Casos excepcionais à parte, acordos comerciais entre aeroportos e companhias aéreas são o melhor caminho a seguir. Tais acordos foram bem-sucedidos em várias jurisdições e podem abordar questões de divulgação de informações por aeroportos e companhias aéreas, formatos de consulta, planos CAPEX e aprovações, incentivos de ruído/congestionamento/meio ambiente e resolução de disputas.

**Resposta ANAC:** A ANAC pactua a mesma opinião no sentido de que deve haver acordos comerciais robustos entre os aeroportos e companhias aéreas. A questão dos acordos comerciais entre aeroportos e companhias aéreas, esclarece-se que está em previsto no item 11.11 do PEA, no qual prevê que a Concessionária deverá encaminhar juntamente, com o terceiro Plano de Qualidade de Serviços, os protocolos de concordância referentes aos Acordos de Nível de Serviço entre a Concessionária e Empresas Aéreas atuantes no Aeroporto. Além disso, estão previstos mecanismos de consulta às partes interessadas, conforme preconizado no Capítulo XV dos contratos de concessão da 4ª rodada.

**Contribuição ACI:** Qualquer consideração sobre se regular ou continuar a regular os encargos aeroportuários deve estar sujeita a uma análise custo-benefício. A regulação só deve ser utilizada se os benefícios da regulação excederem os custos. Os governos devem exigir que qualquer nova regulamentação dos encargos aeroportuários seja justificada pela análise custo benefício, e eles devem revisar periodicamente se a regulamentação contínua dos charges permanece justificado em uma base custo-benefício.

**Resposta ANAC:** No contexto da análise custo-benefício, as alterações propostas nos Contratos da 4ª rodada visam aumentar a eficiência do monitoramento dos parâmetros de níveis e de qualidade de serviço, com a redução do custo regulatório, conforme pode ser constatado na Justificativa da Consulta Pública nº 01/2022.

**Contribuição ACI:** Quando a regulamentação for considerada necessária, os formatos de supervisão leves devem ser preferidos. Nesses poucos casos em que os acordos comerciais entre aeroportos e companhias aéreas não restringirão satisfatoriamente as tarifas aeroportuárias, pode ser apropriado considerar uma restrição regulatória sobre as taxas. Tal consideração deve primeiro conduzir e passar por um teste de custo-benefício. Qualquer regulamentação aplicada deve buscar promover a evolução das forças competitivas e incentivar os players do mercado a chegar à sua própria resolução. O uso de formatos opressivos, como regulação de gatilhos ou monitoramento de tarifas aeroportuárias, poderia ser favorecido antes de formatos regulatórios mais intrusivos

**Resposta ANAC:** No que diz respeito à preferência dos “formatos de supervisão leves” para a regulamentação, a ANAC lançou em agosto de 2020, o Projeto de Regulação Responsiva, como alternativa ao modelo regulatório baseado essencialmente em punições, conhecido como comando e controle. O foco passou a ser o estabelecimento de

incentivos, a prevenção e a conformidade regulatória, e não o sancionatório. Com o uso adequado de instrumentos de persuasão e penalidades, espera-se que a regulação da aviação civil se torne mais efetiva com resultados positivos para o ambiente regulado e para a sociedade. Com este enfoque, a proposta da RPC foi desenhada.

Recomendações sobre Qualidade de Serviço [documento SEI 7266840]

**Contribuição ACI:** Indicador “tempo de espera na fila de inspeção de segurança”.

A medição da duração de um processo é um KPI útil para gerenciar a operação, mas menos relevante para avaliar a experiência do passageiro e a qualidade dos serviços prestados. Com efeito, a percepção do tempo de espera por parte do passageiro é influenciada por muitos parâmetros como o ambiente, o conforto na área de embarque, a indicação do tempo de espera, etc. Assim, a ACI acredita que o melhor indicador é a satisfação do cliente no tempo de espera.

**Resposta ANAC:** Apesar desta Agência entender que a percepção dos passageiros é um elemento importante que demonstrar a qualidade dos serviços prestados pelas Concessionárias (tanto que o peso maior dos bônus e decréscimos do Fator Q está estabelecido na Pesquisa de Satisfação dos Passageiros), para este quesito de tempo de espera da fila de inspeção de segurança o que se pretende medir de maneira objetiva a eficiência da operação de inspeção de segurança. Desse modo, não foi aplicado um indicador “subjetivo” para este quesito.

**Contribuição ACI:**

A pesquisa ACI ASQ tornou-se uma ferramenta única para países, autoridades de aviação civil e reguladores da aviação no monitoramento da qualidade do serviço aeroportuário. Por exemplo, os seguintes reguladores estão supervisionando e garantindo a qualidade dos serviços aeroportuários aos passageiros com a pesquisa ASQ: Autoridade Aeroportuária da Índia (AAI), tanto o Diretor Geral de Aviação Civil (DGAC) quanto a Agência Estadual de Segurança da Aviação (AESA) que regula a AENA, e a Autoridade de Aviação Civil Portuguesa para Portugal.

As pontuações e KPIs do ACI ASQ são, portanto, cada vez mais usados pelas autoridades e reguladores da aviação civil para fornecer uma medida confiável, independente, robusta, transparente e imparcial do desempenho da qualidade do serviço aeroportuário. Em uma recente pesquisa de satisfação dos membros do aeroporto, 72% dos entrevistados indicaram que estavam compartilhando resultados com órgãos reguladores trimestralmente.

A tabela apresentada nas páginas anteriores destaca que a pesquisa ACI ASQ está fornecendo o conjunto mais perspicaz de KPIs para medir a qualidade do serviço e a experiência do cliente. Além disso, contribuirá para reduzir o custo dos aeroportos regulamentados e fornecer muitos benefícios, incluindo benchmarking global.

**Resposta ANAC:**

O Contrato de Concessão estabelece que as concessionárias de aeroportos concedidos com devem aferir Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS). Trata-se de um dos mecanismos contratuais a fim de garantir a adequada prestação do serviço, conforme requer a Lei nº 8987/1995:

*Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.*

*§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.*

*§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.*

Como parte integrante dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS), tem-se a realização da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros (PSP). Os resultados do IQS compõem o Fator Q, que impacta diretamente nas tarifas aeroportuárias.

Importante ressaltar que a PSP contratual visa a gestão do contrato de concessão, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados, e não o benchmarking com o setor. Assim, o objetivo primordial é garantir que a qualidade de serviço do aeroporto esteja adequada, e não a padronização ou o benchmarking dos resultados entre diferentes aeroportos – uma vez que os próprios contratos de concessão são diferentes, a partir das evoluções regulatórias de cada rodada de concessão. Ou seja, à medida que há um amadurecimento e evolução regulatória da ANAC, é natural também encontrar indicadores integrantes da PSP diferentes de acordo com a rodada de concessão. Ainda que se busque como norteador geral a padronização da PSP de cada aeroporto de acordo com os conhecimentos e a evolução regulatória do setor, observam-se particularidades de cada aeroporto a fim de garantir a qualidade de serviço, bem como respeita-se a determinação contratual em relação à possibilidade de alteração dos IQS dentro das revisões permitidas, nos prazos permitidos.

Além disso, para fins de estabilidade regulatória e segurança jurídica, é importante que os parâmetros sobre os quais se baseia a qualidade de serviço sejam determinados contratualmente, e sejam geridos e fiscalizados pela ANAC, além de divulgados publicamente – por isso a importância da PSP contratual.

**RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada parcialmente.

**DADOS DO COLABORADOR**

Fraport Brasil S.A. – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil S.A – Aeroporto de Fortaleza

<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.361 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7007168 (item D).
<b>ITEM</b>
Item 3 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Adequação dos valores dos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento e Nível de Serviço às melhores práticas internacionais.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
<p>Entendemos que as alterações feitas por essa Agência deveriam estar alinhadas às melhores práticas internacionais, especialmente quanto aos manuais da International Air Transport Association (“IATA”).</p> <p>Nesse sentido, citamos o dimensionamento dos Terminais. Ao comparar a tabela dos novos PMD estabelecidos por essa Agência com a tabela elaborada no Manual da IATA (conforme documento anexo), pode-se notar uma maior flexibilidade no Manual, o qual considera intervalos maiores para definir os parâmetros “ótimos” e, em alguns casos, se abstém de recomendar o parâmetro de “tempo de ocupação”.</p> <p>Além disso, estas Concessionárias observaram que nas regras sugeridas pela IATA não há subtração das áreas em que há meros “obstáculos”, como lixeiras, totens, extintores etc., enquanto essa Agência elimina tais espaços do cálculo de cômputo das áreas requeridas para o dimensionamento, trazendo substancial diferença na necessidade de área total requerida para atendimento dos PMD do Terminal.</p>
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
<p>A ANAC agradece a contribuição e apresenta a seguir alguns esclarecimentos sobre os pontos abordados.</p> <p>Inicialmente, foram apresentadas considerações sobre os parâmetros de nível de serviço, pontuando o manual da IATA/ACI como referência de melhores práticas internacionais. Esta área técnica corrobora com este entendimento, utilizando-se do ADRM para a modelagem contratual e definição dos parâmetros de nível de serviço. Nota-se, inclusive, que esta referência foi utilizada para a fixação da equação de capacidade em termos de equipamentos, na mesma linha da tabela apresentada pela concessionária, que apresenta o tempo como variável de nível de serviço para os componentes de fluxo.</p> <p>No tocante ao ajuste inicialmente proposto para o parâmetro de nível de serviço da sala de embarque, deve-se esclarecer que a proposta da área técnica visava unicamente simplificar a equação utilizada no contrato, sem buscar aumentar a exigência dos aeroportos. Esta proposta está em linha com a alteração realizada entre a 10ª e a 11ª edição do ADRM. Não obstante, considerando que a proposta causou desconforto por parte das</p>

concessionárias, tomando-se como premissa que não é intenção desta área técnica alterar os parâmetros de nível de serviço, optou-se por manter os parâmetros para a sala de embarque da forma como originalmente consta no contrato.

Por fim, ainda sobre nível de serviço, a concessionária pontua que o procedimento adotado por esta área técnica de descontar obstáculos, como totens, do cálculo de área do componente não possui amparo no manual da IATA.

Antes de adentrar nas orientações do ADRM, é importante destacar que o conceito de nível de serviço em termos de área está relacionado a infraestrutura ofertada ao passageiro para que este ocupe e desfrute da infraestrutura. Em um cenário limite, em que toda a área do componente está ocupada por obstáculos, é óbvio que o passageiro não consegue utilizar qualquer capacidade. Isto decorre, antes do ADRM, de uma impossibilidade física de dois corpos ocuparem o mesmo lugar no espaço ao mesmo tempo. Em outras palavras, o passageiro não ocupa uma área em que há um obstáculo, seja este uma fonte d'água, um tótem, um balcão ou qualquer outro elemento físico.

Nesta linha, a própria argumentação da concessionária traz, implicitamente, que a diferença entre área bruta e área líquida disponível ao passageiro é relevante, como se observa:

*“enquanto essa Agência elimina tais espaços do cálculo de cômputo das áreas requeridas para o dimensionamento, trazendo substancial diferença na necessidade de área total requerida para atendimento dos PMD do Terminal”*

Se há substancial diferença, essa perda de capacidade não pode ser em detrimento do nível de serviço do passageiro. A concessionária deve mensurar estes obstáculos e prover capacidade real para que o processamento de passageiros na hora pico ocorra com o nível de serviço definido no contrato.

Esta definição, ao contrário do que é pontuado pela concessionária, encontra respaldo no ADRM, como se observa das diretrizes para dimensionamento de componentes de estoque:

*“3.4.6.1.2 For Holding Facilities*

- 1. Determine the arrival rate of occupants at the facility.*
- 2. Determine the processing (or departure) rate of occupants from the facility.*
- 3. Calculate the maximum number of occupants at any one time during the period under analysis.*

4. *Using the target proportion of seated versus standing occupants, calculate the number of persons seated and the number of persons standing.*
5. *Using the LoS space standard, calculate the required effective holding area. The effective area is net of any obstruction or impediments such as walls, amenities, etc.”*

Tanto por um critério de impossibilidade física de ocupação do espaço quanto pela definição da IATA/ACI, o atendimento ao nível de serviço é dado pela área líquida, livre de obstáculos ou impedimentos.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Fraport Brasil S.A. – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil S.A – Aeroporto de Fortaleza

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.362 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7007168 (item II, alínea A).

#### **ITEM**

Item 7 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Alteração da metodologia de aferição da Pesquisa de Satisfação do Passageiro e dos valores de bonificação e decréscimo.

#### **JUSTIFICATIVA**

Em primeiro lugar, percebe-se que essa Agência alterou significativamente os itens da PSP. O novo Apêndice C apresenta 05 (cinco) grupos de questões, quais sejam: “Mobilidade”, “Serviços Básicos”, “Ambiente”, “Acesso” e “Índices de Satisfação”.

Alguns destes grupos trataram de separar questões em duas. Por exemplo, o item “Limpeza e Disponibilidade de Banheiros”, do atual Apêndice C, foi segregado em dois itens no novo Apêndice C, sendo “Limpeza de Banheiros” e “Disponibilidade de Banheiros”.

Desde logo, e conforme se verá adiante, trata-se de avaliação extremamente subjetiva e desprovida de aspectos técnicos-objetivos. A “Disponibilidade de Banheiros” remete à quantidade de banheiros disponíveis no TPS e este número é definido por normas de construção/engenharia, de modo que não é razoável atribuir essa avaliação ao passageiro, pois ainda que os TPS possuam um número adequado de banheiros e, portanto, estejam

em conformidade com as normas do setor construtivo, o item poderá ser mal avaliado pelos usuários.

Além desse fato gerar maior exposição dos Aeroportos na avaliação dos passageiros, segue-se a lógica subjetiva da PSP. Vale dizer, permanece a metodologia de percepção individual de cada passageiro em relação aos itens da pesquisa. E não só essa Agência manteve tal método, como asseverou ser exatamente este o objetivo central da PSP. Vejamos:

“Antes de ser, contudo, uma característica indesejável, na realidade é o objetivo central da pesquisa: a PSP tem como objetivo avaliar a percepção individual de cada um dos passageiros com relação aos Indicadores de Qualidade listados na pesquisa e, por isso, o monitoramento subjetivo deve permanecer.”

Estas Concessionárias insistem em suas posições iniciais no sentido de que não é o método adequado de mensurar a qualidade dos Aeroportos. As percepções individuais dos passageiros variam conforme cada cultura, experiência, perfil, e outros aspectos personalíssimos, especialmente no Brasil, país que apresenta dimensões continentais.

Em outras palavras, os conceitos de termos como “conforto”, “limpeza”, “facilidade” não são valores universais e imutáveis. A percepção de um passageiro de determinada região do país quanto ao conforto térmico de um Terminal definitivamente pode não ser a mesma de outro passageiro de região diversa.

Não se despreza que a avaliação dos passageiros deve ser levada em consideração, mas o que não se pode é estabelecer que a percepção destes seja a única forma de aferição da qualidade dos itens da PSP, dada a falta de razoabilidade e proporcionalidade.

Ainda nessa linha, percebe-se que a PSP no novo Apêndice C recebeu maior peso de bonificação e decréscimo perante o Fator Q.

A partir da nova proposta, os itens da PSP somam uma possível bonificação de 1,60% (um vírgula seis por cento) e um eventual decréscimo de 4,0% (quatro por cento). Vale dizer, mais da metade da possibilidade de bonificação total está distribuído na PSP! De igual forma, assim está no decréscimo – 4,0% dos possíveis 7,5%!

Definitivamente, estas Concessionárias veem total falta de proporcionalidade e razoabilidade em tal medida. Os IQS são divididos em 05 (cinco) Indicadores: Serviços Diretos, Disponibilidade de Equipamentos, Instalações Lado Ar, PSP e Pesquisa de Acessibilidade, e somente um deles – o mais subjetivo de todos, a PSP – é responsável por mais de 50% do decréscimo e da bonificação.

Ora, questiona-se qual será o estímulo das Concessionárias em buscar eficiência nos demais IQS sendo que somente a PSP – a qual independe dos esforços da operação e sim da subjetividade dos passageiros – pode prejudicar sobremaneira o Fator Q?

Nesse sentido, a fim de intensificar os estudos e demonstrar que tal proposta não merece prosperar, estas Concessionárias foram buscar analisar o tema sob a ótica da regulação comparada e, como podemos ver por meio do documento anexo, encontramos exemplos de países que estabelecem, sim, penalidades e bonificações por meio da Pesquisa, mas não se observa tamanha relevância atribuída à PSP.

Na regulação francesa, o que se verificou é que de 10 (dez) indicadores de qualidade com impacto financeiro, 05 (cinco) foram medidos via pesquisa, com proporcionalidade de bonificação e decréscimo de 0,10% cada. Isso significa que o peso da satisfação do passageiro refletiu em 0,50% (meio por cento) para mais ou para menos no cálculo do reajuste tarifário. Em comparação, a proposta dessa Agência estabelece 09 (nove) itens “Q” mensurados via PSP, os quais impactam em uma penalidade de até 4,0% ou bônus de até 1,6% (em anexo o Doc. de contribuições com a composição da regulação francesa).

Além disso, pudemos observar que a penalidade ou bonificação de 0,50% se aplica, ao final, em uma tarifa calculada com base nos custos reais e revisados periodicamente, diferente da regulação brasileira, baseada em tarifas históricas.

Na Irlanda (Dublin), de fato, é correto afirmar que há decréscimo na tarifa motivado por pesquisa de passageiro (customer service monitor), porém a lógica da avaliação subjetiva e seu impacto financeiro são diversos.

Os Indicadores mensurados estão vinculados aos projetos de investimentos (capex), de modo que, caso o investimento não seja realizado e, conseqüentemente, apurada uma queda na qualidade dos serviços, haverá então penalidade na tarifa. Vale dizer, o pênalti sofrido decorre prioritariamente da falta de investimentos.

Na Inglaterra (Heathrow), o modelo consiste no esquema de desconto (“Service Quality Rebate Scheme”)<sup>9</sup>, por meio do qual o Aeroporto pode ter decréscimos de parte das tarifas caso seja constada queda no nível de serviço, o qual, em parte, é medido pela percepção dos passageiros.

Porém, observa-se uma relevância muito menor atribuída à pesquisa de satisfação dos passageiros. A “Quality of Service Monitor” (“QSM”) é utilizada, sobretudo, para coletar informações gerenciais sobre a performance do Aeroporto e seu impacto financeiro nas tarifas tem menor relevância. No documento anexo, encontra-se a tabela do modelo inglês, onde é possível verificar que o desconto anual máximo causado pela mensuração da percepção subjetiva dos passageiros é muito menor do que o proposto por essa Agência.

Por fim, na regulação portuguesa (conforme explanado no documento de contribuições em anexo), é possível notar, da mesma forma, que a pesquisa de satisfação subjetiva compõe uma metodologia de cálculo diversa, pois a penalidade é aplicada considerando: (i) montante total do trimestre de receitas reguladas afetadas no aeroporto (0% a 7,5%); (ii) multiplicação dessa receita por 20%; e (iii) a penalidade aplicável a cada indicador de qualidade medido na pesquisa correspondente a 1/8 do total da receita trimestral afetada no aeroporto.

Portanto, percebe-se que, sim, de fato pode ocorrer decréscimo tarifário na regulação comparada, mas nem todos os casos apresentam relação direta com a pesquisa subjetiva ou, quando o fazem, apresentam impacto financeiro menor do que o proposto por essa Agência.

Diante disto, estas Concessionárias entendem que essa Agência deveria redistribuir os valores de bonificação e decréscimo dos IQS, tornando-os mais equilibrados, razoáveis e proporcionais.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

De fato, esta unidade técnica privilegiou na proposta a percepção dos passageiros e, por isso, redistribuiu os valores de decréscimo e bônus do Fator Q para os IQS da PSP. Cabe dizer que esta redistribuição teve origem na construção da minuta do contrato para a reliberação de Viracopos e permaneceu nas minutas da 7ª rodada de concessões. Conforme Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383):

*7.274. Propõe-se, ainda, que o bônus retirado dos indicadores de disponibilidade de equipamentos (que totalizavam + 0,60%) e os decréscimos dos indicadores excluídos (relacionados a tempo de espera nas filas de inspeção e à disponibilidade de equipamentos – que totalizavam -1,50%) sejam redistribuídos para os indicadores da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros (PSP). Pretende-se, assim, dar maior peso à percepção dos passageiros, que representam a maior parcela dos Usuários do aeroporto.*

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta importante para a coleta de dados sobre a percepção dos passageiros, pois consegue captar o impacto aos passageiros das ações e omissões da Concessionária com relação à qualidade dos serviços. Os IQS objetivos não viabilizam essa relação direta com a percepção dos passageiros e, em determinadas situações, por ausência de mecanismos automatizados de verificação, podem conter distorções nos resultados e podendo prejudicar o usuário final do serviço. Por isso, o peso maior dado à PSP com relação aos decréscimos e bônus do Fator Q.

Cabe ainda destacar que, de fato, diversos fatores influenciam a resposta, ou melhor, a satisfação do usuário. Segundo BINOTTO, Simone & et al., a satisfação de um serviço prestado pode ser diferente de um consumidor para o outro, isso porque depende da importância dada por cada um às diferentes características e atributos desse serviço (apud GUMMERUS, et al., 2004; HARRIS; GOODE, 2004). Contudo, este fato não implica haver necessidade cautela do uso da PSP, ao contrário.

Cabe à Concessionária entender melhor quem são os seus consumidores e, assim, antecipar e elaborar as melhores estratégias que façam aumentar a sua satisfação. Não cabe aos usuários a adequação ao nível de qualidade que o aeroporto considera razoável. Cabe à Concessionária atender o padrão de qualidade estabelecido em contrato levando em conta as características dos seus usuários.

Outro ponto que cabe destacar é que esta Agência entende que não cabe bônus ao indicador “disponibilidade de equipamentos”. De acordo com o art. 6º da Lei nº 8.987/1995, toda concessão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários. A observância deste artigo, então, implica na disponibilidade de elevadores, escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas considerados como essenciais. Isto posto, entende-se que o cumprimento do que está estabelecido em lei não deveria ser motivo para a Concessionária receber bonificação no Fator Q e, conseqüentemente, o usuário do aeroporto pagar por isso uma tarifa maior. Dessa forma, houve a exclusão da bonificação do Fator Q para os indicadores de disponibilidade de equipamentos.

Ademais, com relação à avaliação da regulação comparada, cabe ressaltar que, conforme pontuado na própria contribuição, existem diferenças significativas na estrutura regulatória aplicável nos aeroportos utilizados como referência, exigindo um cuidado adicional na comparação entre a presente proposta e a regulação de qualidade desses aeroportos. Nesse sentido, destaca-se que a presente RPC não discute alteração para uma regulação baseada em custos e nem propõe alterações nos tetos já estabelecidos para os valores de decréscimo e bônus do Fator Q (- 7,5% a 2,0%).

Feitos esses esclarecimentos, cabe ressaltar que os valores apresentados pela Concessionária ao citar a aplicação de bônus e decréscimo na regulação francesa, além de carecerem de maior detalhamento, fazem referência aos Indicadores válidos para o período entre 2011 e 2015. Destaca-se que, para o período de 2011 e 2015, conforme citado, os indicadores obtidos por pesquisa de satisfação eram responsáveis por até 0,5% de decréscimo ou bônus, em um total de 1,0%, considerando o impacto de todos os indicadores previstos para o período. Ou seja, a pesquisa de satisfação respondia por 50% do bônus e por 50% do decréscimo máximo previsto.

Contudo, no período seguinte, de 2016 a 2020, após a revisão quinquenal do "Economic Regulation Agreement", os indicadores, bem como seu impacto para bônus e decréscimo foram revisados. Nesse período, manteve-se o total de 10 indicadores (A-1 a A-10), com 5 deles (A-6 a A-10) aferidos por meio de pesquisa de satisfação. Os valores máximos de bônus e decréscimos foram definidos da seguinte forma:

- "- Indicator A-1: -0.04%*
- Indicator A-2: -0.04%*
- Indicator A-3: -0.04%*

- *Indicator A-4: -0.04%*
- *Indicator A-5: -0.04%*
- *Indicator A-6: -0.04%*
- *Indicator A-7: -0.04%*
- *Indicator A-8: +0.08% / -0.08%*
- *Indicator A-9: +0.08% / -0.08%*
- *Indicator A-10: +0.08% / -0.08%*

Nota-se que a totalidade do bônus está alocado em indicadores cujos resultados são obtidos por meio de pesquisa de satisfação. Adicionalmente, do decréscimo máximo previsto (0,52%), mais de 60% do valor (0,32%) está alocado a indicadores cujos resultados são obtidos por meio de pesquisa de satisfação.

Ratifica-se, por fim, a validade na utilização da PSP para a aferição da qualidade do serviço prestado e a motivação já apresentada pela área técnica para a alteração da ponderação do Fator Q entre os indicadores monitorados, mantendo-se os limites já fixados para o Fator Q desde o início da Concessão.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição não acatada.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Fraport Brasil S.A. – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil S.A – Aeroporto de Fortaleza

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.363 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7077168 (item II, alínea B).

#### **ITEM**

Item 15 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimentos sobre a metodologia de cálculo para definir os valores-padrão individualizados.

#### **JUSTIFICATIVA**

No que diz respeito ao IQS Tempo de Fila de Inspeção de Segurança, verifica-se que a proposta dessa Agência trouxe valores-padrão individualizados para cada Aeroporto administrado pelas Concessionárias da 4ª rodada de Concessões, sendo, portanto, divergentes uns dos outros.

Observa-se a partir da Nota Técnica nº. 31/2021/GTIM/SRA que tais valores foram definidos pelos percentuais de passageiros que seriam atendidos nos tempos máximo de 10 minutos (DOM) e 15 minutos (INTER), considerando o PMD do componente “inspeção de segurança” definido no novo Apêndice B. Porém, essa Agência não disponibilizou a memória de cálculo dessa equação, o que prejudica a análise das Concessionárias para contribuir de forma mais assertiva.

Dessa maneira, solicitamos que seja apresentada a referida memória de cálculo para que se possa contribuir quanto à definição do valor-padrão desse IQS. A avaliação por parte das Concessionárias é fundamental, pois a elevação do nível de qualidade está diretamente ligada ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a sua contribuição e esclarece que a memória de cálculo foi disponibilizada no âmbito do processo 00058.020539/2021-52, SEI 6493851, conforme informado no item 18 da Justificativa.

Entretanto, cabe destacar que, após a análise das contribuições das Concessionárias com relação aos valores de referência definidos para o IQS, optou-se pela manutenção daqueles adotados para a 2ª rodada, já ajustados após a 1ª RPC, considerando-se que a mudança de metodologia de cálculo em um contrato vigente, aliada à alteração dos valores de referência previamente proposta, poderia gerar impactos não mensuráveis neste momento. Assim, buscado a razoabilidade regulatória, será mantido o percentual de 95% como padrão para todos os aeroportos.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Fraport Brasil S.A. – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil S.A – Aeroporto de Fortaleza.

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.364 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7077168 (item II, alínea B).

#### **ITEM**

Item 15 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Exclusão.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Excessivo ônus regulatório no número de medições diárias do Tempo de Fila de Inspeção de Segurança.

#### **JUSTIFICATIVA**

Percebe-se que essa Agência aumenta o número de medições diárias, passando de até 18 (dezoito) para até 32 (trinta e duas) medições em cada componente operacional de

inspeção, de modo que tal medida traz um ônus regulatório excessivo às Concessionárias, dobrando os custos com pessoal para gerenciamento das imagens.

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que o número de medições previsto na proposta é um limite máximo, que visa abarcar aeroportos com diferentes características, e que não necessariamente serão exigidas 32 medições.

O número de medições que a ANAC estabelece para medição do IQS depende de uma série de fatores que são monitorados periodicamente, entre os quais citam-se a sazonalidade da demanda ao longo dos 12 meses do período de aferição do IQS, a curva de distribuição horária de voos, a curva de apresentação de passageiros etc.

Se porventura a demanda de passageiros de um mês é muito representativa (suponha que o quádruplo da demanda do mês menos movimentado do ano), o número de medições desse mês precisaria ser proporcionalmente maior que dos outros meses (quádruplo de medições do mês menos movimentado), observando a representatividade das populações. Ao mesmo tempo, o número de medições do mês menos movimentado precisa ser suficiente para permitir que haja o monitoramento do tempo de fila nos horários com movimentação relevante. Note que a movimentação de um mês pode ser comparativamente baixa, mas a demanda horária pode ser mais concentrada.

Além disso, os aeroportos que possuem uma demanda aproximadamente uniforme ("flat") precisam ser monitorados em vários horários, visto que o resultado das medições do IQS reflete o nível de saturação do componente de inspeção nos minutos que antecedem cada medição. Ou seja, todos os horários em que a demanda é relevante, em termos absolutos e relativos, o componente deve ser monitorado, visto que a qualidade de serviço não deve ser assegurada apenas em alguns horários ou para determinados passageiros.

Em uma análise específica do número de medições do IQS estabelecido para os aeroportos da 4ª rodada nos últimos meses, verifica-se que o número de medições tem sido inferior a 18, corroborando com a explicação acima apresentada de que não necessariamente haverá aumento do número de medições ou haverá a necessidade de realização de 32 medições diárias.

Por fim, cumpre informar que foi incluída previsão expressa no contrato sobre a possibilidade de não haver manutenção da guarda dos vídeos nos componentes operacionais caso a concessionária opte pelo uso de soluções alternativas, que sejam mais precisas e envolvam menores níveis de interferências manuais

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

**RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição não acatada.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil S.A. – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil S.A – Aeroporto de Fortaleza
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.365 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7077168 (item II, alínea C).
<b>ITEM</b>
Item 32 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimento.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimentos sobre a metodologia de cálculo para definição dos valores inferior, padrão e superior para o atendimento em pontes de embarque.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
Essa Agência alterou os valores de referência para o atendimento em pontes de embarques e estabeleceu como valores inferior, padrão e superior a média dos Aeroportos concedidos no Brasil. Entretanto, não foi apresentada a memória de cálculo que essa Agência utilizou para chegar em tais valores, comprometendo-se, assim, uma análise mais assertiva por parte das Concessionárias. Sendo assim, solicitamos que seja apresentada a memória de cálculo para que não se tenha prejuízo nesta fase de Consulta Pública.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a memória de cálculo dos valores disponibilizados na proposta está descrita no item 38 da Justificativa, exceto para o valor padrão que considerou a exigência do nível de serviço estabelecido no Apêndice B do PEA dos contratos da 6ª rodada.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Esclarecimento.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil S.A. – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil S.A – Aeroporto de Fortaleza
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.366 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7077168 (item II, alínea D).
<b>ITEM</b>
Item 5 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão da obrigação de armazenamento de vídeos das áreas dos componentes operacionais.
<b>JUSTIFICATIVA</b>

Observa-se que essa Agência incluiu no novo Apêndice C, em seu item 5, o dever para as Concessionárias armazenarem vídeos das áreas dos componentes operacionais em período não inferior à data do reajuste subsequente ao período de aferição.

Entendemos que tal dever já foi objeto de apreciação em fase de consulta quando da elaboração da nova Portaria nº. 6.059/SRA, de 30 de setembro de 2021, a qual estabelece os prazos e os modelos de documentos para apresentação dos cadastros e resultados dos IQS. Na ocasião, essa Agência propôs tal regra para comprovação das indisponibilidades de equipamentos do IQS “Disponibilidade de Equipamentos” e contribuímos sustentando que tal medida traria um excessivo ônus regulatório, consistente em investimentos não previstos e, assim, afetando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão.

Finalizado o processo de consulta, o que se normatizou foi que tal comprovação poderia ser feita não só por vídeos, mas por “documentos, dados, equipamentos, ferramentas, softwares, gravações, arquivos eletrônicos ou outros necessários à verificação da consistência do dado apresentado, contendo o momento de início e o de fim de cada parada ou indisponibilidade informada”.

Sendo assim, entendemos que tal mecanismo deve prevalecer também na RPC e que não seja imposta a obrigação de manter vídeos das imagens dos componentes operacionais, tendo em vista (i) que o assunto já foi objeto de consulta por essa Agência e (ii) o excessivo ônus regulatório de tal medida.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e acata parcialmente a contribuição.

A obrigação com relação à manutenção dos vídeos dos componentes operacionais foi restringida para somente os vídeos dos componentes de inspeção de segurança, por um período não inferior à data do reajuste subsequente.

Com relação aos vídeos das demais área dos componentes operacionais somente serão exigidos, de maneira fundamentada, por solicitação prévia da ANAC.

Por fim, destaca-se que foi incluída previsão contratual expressa no sentido de permitir a flexibilização da guarda dos vídeos a partir do uso de tecnologias mais automatizadas de verificação do processamento nos componentes operacionais.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada parcialmente.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

International Air Transport Association - IATA

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.367 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7023040.

<b>ITEM</b>
Item 1 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Segue anexo documento [documento SEI 7023040] contendo as contribuições da Indústria para Proposta de Revisão dos Parâmetros das Concessões (RPC) quanto ao nível de serviço, à metodologia de cálculo do Fator Q e dos Indicadores de Qualidade de Serviço, dos Aeroportos Internacionais de Florianópolis (SBFL), Fortaleza (SBFZ), Porto Alegre (SBPA) e Salvador (SBSV).
<b>JUSTIFICATIVA</b>
Identificamos oportunidades de aperfeiçoamento das proposta de revisão e levamos à consideração da Autoridade de Aviação Civil, no sentido de aprimorar a execução dos contratos, dentro de uma visão do setor, sob a perspectiva das empresas aéreas que, na qualidade de maiores clientes dos aeroportos, entendem que um maior foco deve ser colocado na obtenção de uma gestão mais eficiente dos ativos aeroportuários através de um processo contínuo e regular de engajamento e alinhamento de mecanismos para incentivar a eficiência de custos.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas.
Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.
Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".
Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos fóruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionárias.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Contribuição acatada parcialmente.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
International Air Transport Association - IATA
<b>FONTE</b>

Contribuição nº 21.368 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7023040.
<b>ITEM</b>
Item 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Segue anexo documento [documento SEI 7023040] contendo as contribuições da Indústria para Proposta de Revisão dos Parâmetros das Concessões (RPC) quanto ao nível de serviço, à metodologia de cálculo do Fator Q e dos Indicadores de Qualidade de Serviço, dos Aeroportos Internacionais de Florianópolis (SBFL), Fortaleza (SBFZ), Porto Alegre (SBPA) e Salvador (SBSV).
<b>JUSTIFICATIVA</b>
Identificamos oportunidades de aperfeiçoamento das proposta de revisão e levamos à consideração da Autoridade de Aviação Civil, no sentido de aprimorar a execução dos contratos, dentro de uma visão do setor, sob a perspectiva das empresas aéreas que, na qualidade de maiores clientes dos aeroportos, entendem que um maior foco deve ser colocado na obtenção de uma gestão mais eficiente dos ativos aeroportuários através de um processo contínuo e regular de engajamento e alinhamento de mecanismos para incentivar a eficiência de custos.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas.
Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.
Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".
Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos fóruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionárias.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Contribuição acatada parcialmente.
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis

<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.369 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Item 5 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
5.1 A Concessionária deve manter vídeos das áreas dos componentes operacionais do terminal de passageiros por um período não inferior à data do reajuste subsequente. Contribuição: A Concessionária deve disponibilizar transmissão ao vivo dos componentes operacionais do terminal de passageiros por um período não inferior à data do reajuste subsequente.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
A manutenção destes registros por todo o período de Concessão irá impactar as despesas incorridas na manutenção dos dados.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e acata a contribuição.  A obrigação com relação à manutenção dos vídeos dos componentes operacionais foi restringida para somente os vídeos dos componentes de inspeção de segurança, por um período não inferior à data do reajuste subsequente.  Com relação aos vídeos das demais área dos componentes operacionais somente serão exigidos, de maneira fundamentada, por solicitação prévia da ANAC.  Por fim, destaca-se que foi incluída previsão contratual expressa no sentido de permitir a flexibilização da guarda dos vídeos a partir do uso de tecnologias mais automatizadas de verificação do processamento nos componentes operacionais.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Contribuição acatada parcialmente.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.370 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Item 1 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão e documento SEI 7013895 (item 12).
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>

Propõe-se a alteração do item 1 do apêndice B, referente à definição do cômputo da hora-pico, na medida em que se faz necessária maior elucidação e detalhamento a despeito do tema, como a indicação de quais fluxos serão considerados em cada um dos processadores (passageiro local, conexão de mesma natureza e de natureza distinta).

#### **JUSTIFICATIVA**

A inserção da definição do conceito de hora-pico poderia ser aperfeiçoada com a inclusão dos fluxos passageiros de acordo com a real utilização de cada componente operacional, indicando as segregações de passageiros locais ou em conexão, na medida que, a depender do volume e vocação do Aeroporto, as diferenças encontradas podem ser significativas em diversos componentes.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que não seria adequado estabelecer previamente os fluxos de passageiros associados a cada componente operacional, visto que os fluxos aplicáveis dependem da operação de cada aeroporto, e que estes podem ser alterados pela Concessionária a qualquer tempo, conforme oportunidade e conveniência.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando a razão exposta.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição não acatada.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.371 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 123).

#### **ITEM**

Item 3 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Exclusão.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Solicita-se a manutenção da atual metodologia para cálculo da capacidade da Sala de Embarque. A exclusão da ocupação máxima de 65% da capacidade disponível, contraposto pelo aumento do tempo de permanência e aumento das áreas ocupadas pelos passageiros, faz com que a capacidade atual dos terminais seja reduzida. Ademais, entendemos que não há explicação para aumento da área ocupada pelos passageiros, visto que não houve alteração no perfil dos usuários no tocante à quantidade de bagagens ou objetos carregados.

#### **JUSTIFICATIVA**

Entendemos que a exclusão do fator de ocupação máxima da sala de embarque de 65%, contraposto pelo aumento da área por passageiro (de 1,2 m<sup>2</sup> e 1,7 m<sup>2</sup> para 2,3 m<sup>2</sup>) e dos tempos de permanência destes no local (de 20 minutos para 40 minutos no Doméstico e de 60 no Internacional) trará impactos significativos no dimensionamento do Aeroporto,

com conseqüente redução de capacidade. Com a adoção de tais medidas, o embarque doméstico tende a sofrer uma redução de 8,4% da capacidade e no embarque internacional uma redução de 12,3%.

Entende-se a necessidade de realizar a readequação dos parâmetros de maneira que não haja redução de capacidade. Logo, em procedendo com a retirada dos 65% de ocupação máxima da sala de embarque, entende-se que deve se manter os valores de área e aumentar o tempo de permanência na proporção equivalente a exclusão dos 65% de ocupação máxima da sala de embarque.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que a sugestão foi acatada. Ademais, são necessários alguns esclarecimentos referentes ao tema.

Destaca-se que a proposta inicialmente apresentada contemplava as seguintes simplificações: a) exclusão do percentual de máxima ocupação do componente de 65% (a proposta permite que a taxa de ocupação seja de 100%); e b) não discriminação entre passageiros que aguardam o seu voo em pé ou sentado, em termos de percentual de cada tipo, espaço mínimo e tempo de permanência.

A proposta apresentada considerou que o espaço mínimo por passageiro seria equivalente ao atualmente praticado, com uma ligeira diferença a menor em função do arredondamento do resultado numérico calculado para uma casa decimal, de forma favorável à concessionária. O resultado matemático do espaço mínimo por passageiro na hora-pico foi de 2,38 m<sup>2</sup>/pax, enquanto a proposta apresentada na audiência foi de 2,3 m<sup>2</sup>/pax (menos 3,4%).

Em relação ao tempo de permanência dos passageiros no componente, considerando a antecedência com que os passageiros acessam a sala de embarque em relação ao horário do voo, foi possível concluir que o tempo de permanência estabelecido inicialmente aos passageiros sentados (40 minutos para passageiros domésticos e 60 minutos para passageiros internacionais) se mostra mais próxima da realidade operacional que o tempo considerado para passageiros em pé, conforme os dados do BCBP dos aeroportos indicam. Cabe destacar que a variável tempo de ocupação dos passageiros nos componentes operacionais com características de estoque, como a sala de embarque, é uma variável observável, comportamental, que pode ser atualizada, por meio de pesquisa de comportamento dos usuários, isto é, não é um parâmetro de nível de serviço ou um objetivo a ser alcançado pela Concessionária.

Feitos esses esclarecimentos, destaca-se que, diante das contribuições apresentadas pelas Concessionárias, decidiu-se pela manutenção da metodologia de dimensionamento da sala de embarque inicialmente prevista no PEA. Contudo, destaca-se que, conforme também previsto no PEA, os tempos de ocupação aplicáveis às salas de embarque podem ser

revistos para que se mostrem mais adequados à realidade de cada aeroporto após a realização de estudos para a determinação do tempo de ocupação efetivo dos passageiros.

**RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada parcialmente.

**DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.

**FONTE**

Contribuição nº 21.372 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 13).

**ITEM**

Item 4 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

**TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

**CONTRIBUIÇÃO**

Propõe-se a modificação do item 4.2.1 do apêndice B, de modo que sejam consideradas as áreas estritamente necessárias à operação para cômputo da capacidade do terminal, como as áreas de estoque de carrinhos de bagagens, áreas de operação dos balcões de embarque e área de totens de check-in. Ainda, propõe-se que seja considerado o modelo operacional do Aeroporto como referência para o cômputo das áreas definidas como operacionais e não apenas manuais de projetos aeroportuários, visto que cada Aeroporto possui um padrão de operação distinto e, em sua grande maioria, os manuais internacionais consideram padrões não aplicáveis ao Brasil.

**JUSTIFICATIVA**

A padronização da definição de área operacional se faz necessária na medida em que os parâmetros mínimos de dimensionamento consideram as áreas estritamente operacionais para processamento. Entretanto, as áreas utilizadas por componentes operacionais necessários à operação também devem ser consideradas no cômputo da capacidade do aeroporto. A título exemplificativo, a área destinada à carrinhos de bagagens na Sala de Desembarque trata-se de item estritamente necessário para os passageiros, de modo que durante os horários de pico, ou seja, naqueles horários em que há maiores demandas, os carrinhos são utilizados em sua integralidade, ficando a área disponível para circulação dos passageiros. Ainda nesse sentido, temos o exemplo das áreas de formação de filas nos totens, que em razão do elevado número de passageiros que se utilizam destes equipamentos para realizar o check-in, necessário se faz o cômputo no processador “Área de formação de fila de check-in e despacho de bagagens “. Nesse mesmo contexto, tem-se as áreas dos balcões localizados nas salas de embarque, utilizadas pelos passageiros durante o procedimento, pelas quais se deslocam das filas e percorrem o caminho ao portão de embarque, devendo, então, tais áreas serem consideradas.

Por fim, cumpre-se destacar que os manuais internacionais utilizados para fins de dimensionamento de Aeroportos não podem, por vezes, ser adotados em todas as regiões, uma vez que apresentam condições culturais distintas, como exposto no próprio Airport Development Reference Manual. Isto posto, entendemos que o cômputo das áreas como operacionais para fins de dimensionamento deverá seguir as condições reais existentes em cada Aeroporto.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que o dimensionamento dos componentes operacionais considera as áreas estritamente operacionais, utilizadas para formação de filas e para espera dos passageiros. Os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento visam assegurar um nível de serviço adequado aos passageiros.

Todavia, existem ainda outras áreas operacionais (no sentido amplo), essenciais à operação e que também podem afetar a capacidade do terminal, que a concessionária deve disponibilizar, como a área ocupada por equipamentos de circulação vertical (elevadores, escadas fixas e rolantes), áreas de circulação horizontal, a área ocupada por mobiliários, tais como balcões de check-in, guichês de emigração e imigração, área ocupada por carrinhos de bagagem, equipamentos de inspeção, banheiros etc., mas que não são consideradas no cômputo dos componentes previsto no Apêndice B do PEA.

O item 4.2.1 do Apêndice B do PEA tem por propósito exemplificar áreas que naturalmente não são ocupadas por passageiros para formação de filas ou espera e que, por isso, não são áreas classificadas como estritamente operacionais. Por uma questão de simplicidade e flexibilidade, optou-se por exemplificar o que não é área estritamente operacional ao invés de trazer uma definição rígida de quais áreas são consideradas.

Em relação às áreas de ocupadas por carrinhos de bagagens, não necessariamente as áreas ocupadas por carrinhos de bagagens são utilizadas como de espera e/ou circulação dos passageiros. Isso depende do local onde os carrinhos são armazenados, da quantidade de carrinhos, da diferença entre a capacidade de demanda, da operação, entre outros aspectos.

Em relação às áreas de formação de filas de totens de autoatendimento, esses são computados no componente de saguão de embarque e os passageiros que utilizam os totens, mas não despacham bagagens, são desconsiderados no cálculo da demanda do componente de check-in, de forma que não há prejuízo à concessionária.

Em relação às áreas de formação de filas pré-embarque junto aos portões de embarque, essas são consideradas no cômputo da sala de embarque, porque são utilizadas como áreas de espera. Já as áreas entre área de fila e os portões não são consideradas porque são áreas de circulação, que não podem ser obstruídas.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição não acatada.
---------------------------

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
-----------------------------

Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.
---

<b>FONTE</b>
--------------

Contribuição nº 21.373 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 15).
---

<b>ITEM</b>
-------------

Item 5 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
---

<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
-----------------------------

Exclusão.
-----------

<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
---------------------

Solicita-se a exclusão da utilização do número de equipamentos (elementos) como metodologia de dimensionamento da capacidade do terminal. Entendemos que a inclusão deste item altera o modelo de negócio adotado pelas Concessionárias desde o leilão até o Plano Diretor elaborado, além de deliberar à terceiros a capacidade do aeroporto (parâmetros que fogem da competência do administrador aeroportuário, como, a título de exemplo, check-in com empresas aéreas e controle de passaporte com Polícia Federal).
---

<b>JUSTIFICATIVA</b>
----------------------

Solicitamos a referida exclusão, pois a nova proposta ao prever a inclusão da capacidade de processamento dos equipamentos como metodologia para o dimensionamento dos processadores, implica em possíveis reduções de capacidade definidas pelo administrador aeroportuário e torna necessário um novo dimensionamento (reequilíbrio) do plano de negócio. Ademais, a proposta inclui a dependência de terceiros para a definição das capacidades.
---

<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
-------------------------

A ANAC agradece a contribuição e informa que os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento associados ao dimensionamento de equipamentos, tais como balcões de check-in, canais de inspeção (pórticos e scanners), guichês de emigração e imigração, sempre existiram, conforme se verifica no Apêndice B da versão vigente do PEA.
--

Nessa proposta estabeleceu-se apenas a fórmula de cálculo do dimensionamento de tais de equipamentos, e que é conservadora, no sentido que não considera fatores de pico, desconsidera a existência de filas no início do horário de pico (passageiros que não foram atendidos no horário anterior e não estão sendo contabilizados na hora de pico).
---

No que se refere aos componentes não operados pela Concessionária, como balcões de check-in e guichês de emigração e imigração, cabe esclarecer que a avaliação de nível de serviço considera a infraestrutura disponibilizada às empresas aéreas e à Polícia Federal, isto é, independe do número de funcionários disponibilizados e da eficiência desses na operação.
---

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Contribuição não acatada.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.374 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 16).
<b>ITEM</b>
Item 5 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Sugere-se a alteração do critério que define a medição dos IQS de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança, disposto no item 15 do apêndice C. Atualmente, o tempo de espera é mensurado a partir do momento em que o passageiro para na fila e se encerra quando este coloca seus pertences na bandeja, ocasião em que é iniciado seu atendimento pelo Agente de Segurança que lhe informa acerca dos procedimentos aos quais será submetido, momento em que se inicia sua avaliação comportamental.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
Uma vez que o atendimento ao passageiro, pelo Agente de Segurança, se inicia no momento em que esse coloca seus pertences na bandeja de inspeção, com o Agente dando instruções dos procedimentos de segurança ao passageiro, o item proposto pela Agência deveria ser alterado. Caso não o seja, como a Agência considera que o passageiro, mesmo após depositar seus pertences na bandeja para inspeção de segurança, permanecerá em fila até que atravesse o pórtico, a área entre o local no qual ocorre o primeiro passo (depositar itens na bandeja para inspeção) e o pórtico de inspeção de segurança deverá ser considerada área operacional, sendo considerada no cálculo de capacidade do componente “Inspeção de Segurança”.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e informa que a metodologia de aferição do IQS de tempo de espera na fila de inspeção de segurança está sendo alterado. Em que pese não seja necessário que haja uma relação de equivalência entre a metodologia vigente e a nova metodologia, é esperado que as medições sejam relativamente próximas entre as duas metodologias, visto que o tempo esperado de percurso dos passageiros pelo componente operacional será descontado do tempo de fila.
A mudança de metodologia visa reduzir o erro de medição dos marcos inicial e final da fila, ao estabelecer pontos (locais) fixos para aferição dos marcos inicial e final. Quanto à definição das áreas de formação de filas do componente de inspeção, devem ser consideradas as áreas em que efetivamente os passageiros aguardam em fila.

<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Contribuição acatada parcialmente.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
-----------------------------

Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.
---

<b>FONTE</b>
--------------

Contribuição nº 21.375 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 17).
---

<b>ITEM</b>
-------------

Item 5 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
---

<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
-----------------------------

Exclusão.
-----------

<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
---------------------

Propõe-se a exclusão da obrigação disposta no item 5.1 do apêndice C, referente ao aumento do tempo de armazenamento das imagens das áreas dos componentes operacionais, que nos termos da proposta dessa r. Agência, deverá ser até a data da próxima atualização dos valores das tarifas de embarque.
---

<b>JUSTIFICATIVA</b>
----------------------

O armazenamento dos vídeos até a data do próximo reajuste tarifário incorre em um período que poderá ser superior a 12 (doze) meses, o que implica na necessidade de grande capacidade sistêmica (storage) de armazenamento. Atualmente, o tempo estabelecido em regulação é de 30 (trinta) dias para áreas não alfandegadas e 90 (noventa) dias para áreas alfandegadas, de modo que o aumento para um tempo superior a 12 (doze) meses resultará em um custo excessivamente superior em termos de armazenamento.
--

<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
-------------------------

A ANAC agradece a contribuição e acata parcialmente a contribuição.
---

A obrigação com relação à manutenção dos vídeos dos componentes operacionais foi restringida para somente os vídeos dos componentes de inspeção de segurança, por um período não inferior à data do reajuste subsequente.
---

Com relação aos vídeos das demais área dos componentes operacionais somente serão exigidos, de maneira fundamentada, por solicitação prévia da ANAC.
--

Por fim, destaca-se que foi incluída previsão contratual expressa no sentido de permitir a flexibilização da guarda dos vídeos a partir do uso de tecnologias mais automatizadas de verificação do processamento nos componentes operacionais.
--

<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
-----------------------------

Contribuição acatada parcialmente.
------------------------------------

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
-----------------------------

Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.
---

<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.376 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 18).
<b>ITEM</b>
Item 6 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Sugere-se a inclusão de esteiras horizontais na relação de equipamentos utilizados para monitoramento da indisponibilidade de equipamentos.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
Propomos a inclusão de esteiras horizontais no critério "Disponibilidade de Equipamentos", uma vez que também há utilização destes equipamentos dentro do Aeroporto por parte dos passageiros no seu fluxo de embarque, desembarque e conexão.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e informa que as esteiras horizontais, embora úteis aos passageiros, não são equipamento obrigatórios, sendo possível que a Concessionária utilize meios alternativos para facilitar o deslocamento dos passageiros. Ademais, avalia-se que o operador aeroportuário possui incentivo à disponibilização desses equipamentos, especialmente, os aeroportos que possuem uma taxa de conexão significativa, de forma reduzir o tempo mínimo de conexão.
Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Contribuição não acatada.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.377 do Sistema AudPub da ANAC e documentos SEI 7013895 (item 19) e SEI 7013897.
<b>ITEM</b>
Item 7 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Considerar a especificidade de cada aeroporto na definição de seus valores de referência. As particularidades de volume de passageiros, perfil do público e fase da concessão devem ser considerados na definição dos valores de referência de cada aeroporto. A proposta é que os dados para o cálculo e atualização dos valores de referência dos aeroportos não sejam mutáveis a depender de novos entrantes com perfis e fases de concessão distintos, gerando imprevisibilidade e risco para os aeroportos concedidos. Neste sentido, nas

primeiras fases da concessão os aeroportos devem ter seus valores de referência definido por grupos / clusters de similar tamanho (volume de passageiros) e perfil de passageiros. Passadas as fases iniciais de investimentos, onde se espera a recomposição do nível de serviço, o cálculo dos valores de referência deve ter como base os próprios valores de referência das primeiras fases do contrato de concessão, reajustados no intuito de promover a melhoria contínua, ao mesmo tempo em que respeita a fase de “manutenção” do nível de serviço, conforme previsto em contrato (a exemplo do Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de Guarulhos - Capítulo II - Seção V - Das Fases de Realização do Objeto, em específico em atenção à Fase II, com a manutenção do nível de serviço e cessados os investimentos iniciais previstos).

#### **JUSTIFICATIVA**

Inúmeros fatores influenciam as avaliações registradas pelos passageiros entrevistados na PSP, sejam eles relacionados ao perfil dos passageiros, características das viagens realizadas, aspectos sazonais, movimentação, tamanho e fase da concessão - com diferentes níveis de investimentos realizados pelas concessionárias, etc. É necessário que isso seja levado em consideração na definição dos indicadores e seus valores de referência usados para avaliar o serviço prestado pelos aeroportos aos passageiros, com objetivo de que a avaliação reflita de forma mais direta e precisa o trabalho efetuado pela Concessionária, considerando somente o que está a seu alcance promover.

A atualização dos valores de referência a cada RPC é um dos aspectos mais discutíveis no que tange ao monitoramento da qualidade dos serviços prestados pelos administradores aeroportuários, quando é feito sem previsibilidade da direção em que caminharão e quais aeroportos e períodos comporão seus cálculos. O procedimento mais comumente adotado pela ANAC contempla o cálculo de valores a partir de resultados de todos os aeroportos concedidos que realizam a PSP, sem considerar a heterogeneidade destes aeroportos em aspectos como volume e perfil de público, vocação, fase e maturidade da concessão, e nível de investimentos realizados. Tais fatores afetam sobremaneira o nível de avaliação e satisfação com o aeroporto, conforme mostram os modelos econométricos exibidos em documento anexado a esta contribuição. Por exemplo, um aeroporto com maior número de passageiros frequentes pode ser penalizado se tiver seus parâmetros de comparação norteados por pesquisas em aeroportos mais típicos dos passageiros menos frequentes. Por outro lado, procedimentos de cálculo extremamente individualizados, como ocorreu na relicitação de VCP, geram problemas de desincentivo à oferta de serviços de excelência que possam implicar em níveis de exigência futuros ainda mais elevados (e eventualmente impossíveis de serem satisfeitos com razoabilidade).

A falta de previsibilidade sobre o procedimento de atualização de valores de referência a cada RPC gera insegurança para os administradores aeroportuários e dificulta o planejamento eficiente de longo prazo.

Destacam-se os estudos econométricos dos determinantes das pontuações declaradas por passageiros nos aeroportos de Brasília e de Guarulhos realizados pela Fipe com dados obtidos dos questionários da PSP, conforme documento anexado. O objetivo do estudo foi o de decompor em fatores os scores obtidos para cada item avaliado, permitindo-se obter evidências da influência de fatores relevantes no processo gerador dos dados. Esses

fatores dizem respeito ao perfil do passageiro, à sazonalidade, às operações das companhias aéreas, à intensidade do movimento de passageiros, aos investimentos efetuados no período, bem como os impactos da crise sanitária da pandemia da covid-19. Este estudo econométrico foi apresentado, em versão anterior, em apoio aos estudos realizados na época da primeira RPC de Galeão e Confins, também constantes do documento anexado. Com base em dados dos dois aeroportos citados, foram testadas hipóteses quanto ao fator novidade (“Percepção Declinante de Novidade”) nas respostas da PSP, ou seja, da suavização do efeito dos investimentos nas avaliações ao longo do tempo, na medida em que a novidade fosse provavelmente se esvaindo na memória do passageiro.

Uma regulação tarifária eficaz de aeroportos deve ter como objetivos 1) incentivar a boa gestão e 2) a realização de investimentos em melhoria aeroportuária, de forma a incrementar a satisfação de passageiros. Ambos os fatores associados à modicidade tarifária, típica de mercados mais competitivos, que se apoia na regulamentação para os casos de oligopólios ou até mesmo monopólios. Fato é que os dois objetivos elucidados são complementares e, em geral, produzem conjuntamente o efeito desejado junto aos passageiros. Entretanto, em alguns casos, pode ser configurada uma situação em que um objetivo pode prejudicar o outro, gerando distorções.

Ressalta-se o caso em que a inauguração de melhorias em um aeroporto traga o efeito não desejado de penalizar em última instância os esforços de boa gestão do mesmo. Sabe-se que muitos investimentos, quando recém-lançados, ou aquisições de novos equipamentos, podem levar a níveis de avaliação mais altos no início, devido ao efeito novidade que surpreende e excita o usuário, levando-o a avaliar de forma favorável. No entanto, o encantamento inicial com o “novo” - o que denominamos de “Percepção Declinante de Novidade” – pode rapidamente passar, sem que o investimento ou equipamento tenha depreciado ou reduzido o seu nível de serviço, mas apenas deixado de ser uma novidade, levando a notas subsequentes sutilmente, mas estatisticamente significantes, a níveis inferiores, implicando na penalização à Concessionária por meio de um reajuste tarifário abaixo da inflação. O envelhecimento sem perda de qualidade, mas apenas pela superação tecnológica ou de tendência arquitetônica também são fatores que beneficiam construções e equipamentos mais novos em detrimento de equipamentos e construções ainda muito funcionais e em bom estado de manutenção. Muda-se o parâmetro de comparação com base na tecnologia que evolui dia a dia.

Os modelos econométricos do documento anexado, mostram como este fato é corroborado em um fenômeno de fator novidade, que pode ser interpretado como uma redução das notas maiores obtidas com as melhorias sendo reduzidas progressivamente pelo simples esquecimento ou perda do interesse associado à novidade. Trata-se de um resultado muito importante e que merece atenção dos responsáveis pelo monitoramento dos índices de satisfação dos passageiros, dado que as notas atribuídas para aeroportos de padrões e fases de concessão diferentes são utilizadas na regulação tarifária dos aeroportos brasileiros. Em vigência da hipótese de “Percepção Declinante de Novidade”, como os dados sugerem, teríamos que a conseqüente diminuição da avaliação devido ao passar do tempo produz uma situação indesejada.

Os estudos de modelagem econométrica efetuados permitiram decompor e apontar diversas características determinantes das respostas da PSP nos aeroportos de Brasília e Guarulhos. Essas características e suas peculiaridades devem ser levadas em consideração em uma revisão dos procedimentos da regulação tarifária que se utiliza da mesma pesquisa.

Foi possível inferir que a satisfação não é apenas um atributo induzido pelos esforços da administração aeroportuária e pela qualidade intrínseca à infraestrutura existente disponível ao passageiro. Apesar de muito importantes, esses fatores são determinantes das respostas dos passageiros conjuntamente a outros fatores, que muitas vezes podem estar alheios à gestão do aeroporto. Dentre esses fatores, destacamos as características socioeconômicas dos passageiros e o seu perfil de consumo, bem como características da gestão das companhias aéreas, que possuem importante papel de influência na percepção do passageiro quanto ao aeroporto. Esses diversos fatores de “confusão” de efeitos na avaliação do aeroporto devem ser considerados, identificados e as notas ajustadas de maneira a se obter um efeito mais depurado da satisfação do consumidor exclusivamente em relação ao desempenho da concessionária aeroportuária, ao menos em relação ao tamanho do aeroporto - medido por seu volume de embarques e desembarques de passageiros -, perfil dos passageiros e fase da concessão. Destacando que o tamanho do aeroporto também acaba abarcando o tamanho do mercado e questões de acessibilidade e movimentação interna. Importantes determinantes na satisfação e com padrões explicitamente diferentes entre pequenos, médios e grandes aeroportos.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição. Esta Agência entende que a pesquisa de satisfação é uma ferramenta importante para a coleta de dados sobre o feedback dos passageiros, e que os resultados da PSP guardam uma relação mais direta com as ações e omissões da Concessionária com relação à qualidade dos serviços. Os IQS objetivos não viabilizam essa relação direta com a percepção dos passageiros e, em determinadas situações, por ausência de mecanismos automatizados de verificação, geram distorções nos resultados e podendo prejudicar o usuário final do serviço.

É fato que diversos fatores influenciam a resposta, ou melhor, a satisfação do usuário. Segundo BINOTTO, Simone & et al., a satisfação de um serviço prestado pode ser diferente de um consumidor para o outro, isso porque depende da importância dada por cada um as diferentes características e atributos desse serviço (apud GUMMERUS, et al., 2004; HARRIS; GOODE, 2004). Contudo, este fato não implica em haver necessidade cautela do uso da PSP. Pelo contrário.

Cabe à Concessionária entender melhor quem são os seus consumidores e, assim, antecipar e elaborar as melhores estratégias que façam aumentar a sua satisfação. Não cabe aos usuários se adequarem ao nível de qualidade que o aeroporto considera razoável. Cabe à Concessionária atender o padrão de qualidade estabelecido em contrato levando em conta as características dos seus usuários.

Nesse contexto, as notas da PSP se baseiam na performance do mercado dos aeroportos concedidos. Por que haveria de exigir, para um determinado aeroporto, um valor de

referência menor ao que é atualmente obtido pelas Concessionárias das outras rodadas de concessão? Por que um usuário de um determinado aeroporto exigiria menor qualidade na limpeza de banheiros do que em qualquer outro aeroporto?

Com relação à hipótese de "Percepção Declinante de Novidade", cabe dizer que exigir padrões de qualidade cada vez menores à medida que a maturidade do aeroporto aumenta vai de encontro ao que é previsto na Lei 8.987/1995, pois o que está previsto é que o Poder Concedente estimule o aumento da qualidade dos serviços.

Cabe destacar, ainda, que os investimentos em infraestrutura previstos no 1º quinquênio podem influenciar positivamente em uma melhor prestação dos serviços, mas não se confundem com os investimentos em qualidade, os quais devem ser contínuos e consistentes. Estes sim mantêm uma relação direta com a percepção dos passageiros. Assim, independentemente da existência, ou não, da "Percepção Declinante de Novidade", a percepção dos passageiros quanto a qualidade dos serviços prestados deverá se manter de acordo com os padrões estabelecidos contratualmente.

Ademais, tem-se que as análises de nível de serviço realizadas pela área técnica da SRA apontam para o disparo de gatilhos de investimentos no aeroporto, e, portanto, não se pode argumentar que o aeroporto se encontra numa situação de maturidade de infraestrutura, ao contrário, há a necessidade de um novo ciclo de investimentos visando atendimento à demanda de passageiros.

Por fim, quanta à questão da falta de previsibilidade sobre o procedimento de atualização de valores de referência mencionada, cabe dizer que a partir da 1ª RPC da 3ª rodada, a ANAC tem mantido a metodologia de cálculo dos valores de referência da PSP. O que foi alterado foi somente o universo temporal em que foi considerado os dados de 2019.

A construção dos valores inferior, padrão e superior, tomou-se como preceito norteador as seguintes hipóteses:

- . Valor inferior = performance inferior dos aeroportos concedidos no Brasil = mínimo das médias mensais ponderadas dos resultados da PSP;
- . Valor padrão = performance média dos aeroportos concedidos no Brasil = média ponderada das médias mensais ponderadas dos resultados da PSP; e
- . Valor superior = performance superior dos aeroportos concedidos no Brasil = máximo das médias mensais ponderadas dos resultados da PSP.

A ideia é que resultados abaixo do valor padrão indicam que o aeroporto está performando abaixo da média do mercado e, por isso, é passível de receber decréscimo no Fator Q. Já resultados acima deste valor, indicam que o aeroporto está performando acima da média do mercado e, por isso, faz jus receber bonificação.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição não acatada.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.378 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 20).
<b>ITEM</b>
Item 7 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
A memória de cálculo dos valores de referência da Pesquisa de Satisfação de Passageiros apresenta dois erros no que se refere ao indicador de "facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada". Tais erros resultaram em uma proposta de valores de referência menores do que o devido, ao menos para o valor inferior e o padrão. O primeiro deles refere-se ao período entre junho e dezembro de 2015, para o qual não há resultados disponíveis do indicador para o aeroporto de Guarulhos. O segundo erro se refere ao período entre janeiro de 2017 e março de 2018, para o qual não há resultados disponíveis do indicador para os aeroportos da 4ª rodada. Apesar de não haver resultados disponíveis para esses períodos e aeroportos, seus respectivos dados de movimentos de passageiros de origem foram utilizados no cálculo das médias ponderadas dos resultados mensais do indicador, distorcendo tais médias para baixo e, por consequência, o cálculo dos valores de referência. Na memória de cálculo disponibilizada, o erro descrito afeta os seguintes dois conjuntos de células: 1) Planilha "PSP – Valores", células H91 a N91. 2) Planilha "PSP – Valores", células AA91 a AO91.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
O erro de cálculo do indicador resulta em valores de referência menores do que o devido. A comparação entre valores propostos e os valores vigentes para outros aeroportos mostra que a proposta contempla uma diminuição expressiva do valor inferior e do padrão do indicador.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e acata a contribuição. Os valores de referência foram corrigidos.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Contribuição acatada.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.379 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 21).
<b>ITEM</b>

Item 7 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Sugere-se que os valores de referência do indicador relativo ao tema “Conforto na área de embarque” sejam calculados com base nos dados reais obtidos pelos aeroportos que já possuem série de dados relativos a este item de avaliação da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
A memória de cálculo dos valores de referência dos IQS da PSP mostra que foi construída artificialmente uma série de dados para 10 aeroportos, relativa ao IQS de “Conforto na área de embarque”. A construção se deu a partir da média de resultados mensais dos indicadores dos itens PSP: “facilidade de encontrar seu caminho no terminal”, “facilidade de acessar informações de voos”, “disponibilidade de banheiros”, “conforto térmico”, “conforto acústico” e “facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada”. A série utilizada no cálculo se inicia em abril de 2018 e termina em dezembro de 2019. Entende-se que isso tenha sido feito para suprir a inexistência de dados sobre conforto na área de embarque para os 10 aeroportos. No entanto, a coleta de dados com passageiros sobre o IQS de “Conforto na área de embarque” é realizada em alguns aeroportos desde fevereiro de 2018 e em outros desde o início de 2020. Os dados reais poderiam ter sido utilizados para o cálculo dos valores de referência, de modo a melhor se ajustar às avaliações que os passageiros fazem sobre o tema, ainda que em outros aeroportos.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e esclarece que para a construção dos valores de referência do IQS “conforto na área de embarque” não foram utilizadas as informações do próprio indicador pelo fato da amostra ser reduzida, constando somente dados a partir de 2018 até início de 2020.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Contribuição não acatada.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.380 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 22).
<b>ITEM</b>
Item 7 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Sugere-se que os resultados mensais registrados pelos aeroportos de Guarulhos, Brasília e Viracopos nos anos de 2013 e 2014 sejam utilizados no cálculo dos valores de referência

dos indicadores da Pesquisa de Satisfação de Passageiros e de disponibilidade de equipamentos.

#### **JUSTIFICATIVA**

O resultado do cálculo dos valores de referência é diretamente afetado pela escolha do período de início e fim da série histórica de resultados dos aeroportos considerados, uma escolha que merece ser solidamente justificada. Ao se optar por não utilizar os dados de 2013 e 2014, deixando de lado o período inicial da concessão dos aeroportos de Guarulhos, Brasília e Viracopos, eleva-se artificialmente o patamar de desempenho passado dos aeroportos, distorcendo os resultados dos valores de referência estabelecidos para os aeroportos da 4ª rodada de concessões. De outra maneira deveria haver razão explícita para não se adotar este período e sim apenas dados a partir de 2015.

Destaca-se ainda o padrão destoante nas metodologias de cálculo dos valores de referência a depender da rodada de concessão ou RPC. Recomenda-se, portanto, a definição de um racional, justificado, para elaboração dos cálculos. Neste sentido destaca-se que a memória de cálculo disponibilizada pela ANAC mostra que, em relação aos aeroportos da 2ª rodada de concessões, somente foram utilizados os resultados registrados a partir do 24º mês de levantamento dos dados, quando os principais investimentos de modernização da infraestrutura aeroportuária já tinham sido concluídos e causado impacto imediato na satisfação dos passageiros. Por outro lado, para os aeroportos da 3ª rodada de concessões, a série de dados utilizada começa no primeiro mês em que foram coletados. Essa diferença no uso dos dados não deveria ocorrer, ou ser devidamente justificada.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição. Na construção dos valores de referência dos IQS, a justificativa para utilizar como período da amostra os dados de janeiro de 2015 a dezembro de 2019 é que como a RPC é um mecanismo de revisão de periodicidade quinquenal dos parâmetros da concessão, logo entende-se coerente manejar com os resultados dos indicadores dos últimos 5 anos. Portanto, a contribuição não foi aceita.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição não acatada.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.381 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 23).

#### **ITEM**

Item 7 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Solicita-se esclarecimento a respeito da definição de valores de referência específicos para cada aeroporto apenas para o IQS de “Tempo de espera nas filas de inspeção de

segurança”, mas não para outros IQS. Reconhecemos a importância de se considerar a particularidade de cada aeroporto e a respectiva fase de concessão, mas gostaríamos de obter esclarecimento sobre a realização de um cálculo individualizado para este indicador, mas não para outros.

#### **JUSTIFICATIVA**

Verifica-se que a proposta de valores de referência, em sua Tabela 2, apresenta valores específicos para cada um dos aeroportos da 4ª rodada em relação aos IQS da categoria “Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança”, especificamente para os indicadores de “Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos” e “Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos”. Entende-se que o cálculo dos valores foi realizado levando-se em conta “a distribuição da demanda de cada um dos aeroportos da 4ª rodada de concessões” conforme Nota Técnica Nº 31/2021/GTIM/GIOS/SRA. Assim, o pedido de esclarecimento se deve ao fato de que há especificidades de cada aeroporto que também poderiam justificar o cálculo individualizado de valores de referência para outros indicadores como, por exemplo, o volume e as características de seus passageiros. Neste sentido, observa-se que na relicitação do aeroporto de Viracopos, por exemplo, os valores de referência estabelecidos para a Pesquisa de Satisfação de Passageiros foram calculados a partir de resultados anteriores do próprio aeroporto de Viracopos. Ante o exposto, solicita-se o esclarecimento para que se possa entender melhor a lógica aplicada a cada caso.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e presta o esclarecimento abaixo.

A ANAC informa que para a construção dos valores de referência da proposta inicial para o indicador de “tempo de espera na fila de inspeção de segurança” foi utilizada a definição de hora-pico prevista no PEA, que considera a representatividade das 30 horas mais movimentadas. Esse parâmetro difere em cada aeroporto a depender da sua distribuição de demanda e, por isso, foram calculados valores de referência distintos para cada aeroporto. Entretanto, cabe destacar que, após análise das contribuições apresentadas pelas Concessionárias com relação aos valores de referência para o IQS, optou-se pela manutenção daqueles já adotados para a 2ª rodada, já ajustados após a 1ª RPC, considerando-se que a mudança de metodologia de cálculo em um contrato vigente, aliada à alteração dos valores de referência previamente proposta, poderia gerar impactos não mensuráveis neste momento. Assim, buscado a razoabilidade regulatória, será mantido o percentual de 95% como padrão.

Com relação aos demais indicadores objetivos, não se mostra razoável fazer essa diferenciação dos valores de referência. No caso do indicador “disponibilidade de equipamentos”, avalia-se a operacionalidade dos equipamentos críticos ao processamento contínuo de passageiros. Essa operacionalidade é a mesma em todos os aeroportos. A diferenciação entre os aeroportos se dá na definição dos horários de monitoramento do IQS, que devem ser adequados às características da movimentação aeroportuária.

A mesma lógica vale para “atendimento em pontes de embarque”. Por que o percentual de passageiros processados em ponte de embarque deveria ser diferente entre os aeroportos? Não se mostra coerente haver essa diferença, sob risco de estar privilegiando alguns aeroportos em detrimento de outros.

Com relação à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, é fato que diversos fatores influenciam a resposta, ou melhor, a satisfação do usuário. Segundo BINOTTO, Simone & et al., a satisfação de um serviço prestado pode ser diferente de um consumidor para o outro, isso porque depende da importância dada por cada um as diferentes características e atributos desse serviço (apud GUMMERUS, et al., 2004; HARRIS; GOODE, 2004).

Cabe à Concessionária, assim, entender melhor quem são os seus consumidores e, assim, antecipar e elaborar as melhores estratégias que façam aumentar a sua satisfação. Não cabe aos usuários a adequação ao nível de qualidade que o aeroporto considera razoável. Cabe à Concessionária atender o padrão de qualidade estabelecido em contrato levando em conta as características dos seus usuários.

Nesse contexto, as notas da PSP são baseadas na performance do mercado dos aeroportos concedidos. Por que haveria de exigir, para um determinado aeroporto, um valor de referência menor ao que é atualmente obtido pelas Concessionárias das outras rodadas de concessão? Por que um usuário de um determinado aeroporto exigiria menor qualidade na limpeza de banheiros do que em qualquer outro aeroporto? Desse modo, os valores de referência não são individualizados para cada aeroporto.

Com relação ao caso específico do Aeroporto de Viracopos verificou-se uma particularidade: em todos os indicadores da PSP, a sua performance era superior a do mercado. Desse modo, utilizar como valores de referência os resultados do mercado implicaria que a nova Concessionária, ao assumir este aeroporto, poderia reduzir a qualidade dos serviços prestados e ser “beneficiada” com o Fator Q. Além disso, a redução do nível de exigência da qualidade vai de encontro ao preconizado no inciso X, art. 29 da Lei 8.987/1995. Assim, utilizou-se para o cômputo dos valores de referência da PSP para o Aeroporto de Viracopos, os próprios dados deste aeroporto.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.382 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 24).

#### **ITEM**

Item 15 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Propõe-se definir o item 15.1 do apêndice C, referente ao tempo desimpedido do passageiro na área de formação de fila, em conjunto com as Concessionárias, na medida que as condições operacionais são diferentes de acordo com o horário da operação. Deste modo, a flexibilidade da operação permitirá diferentes tempos de percurso nas ocasiões em que não há filas.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
A definição do tempo desimpedido do passageiro na área de formação de fila, deverá ser feita de forma conjunta com as Concessionárias, uma vez que a definição unilateral da ANAC poderá incorrer em variações nos tempos totais de fila durante o processo de medição. Por outro lado, ao se definir em conjunto com as Concessionárias, tem-se maior assertividade no tempo.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e informa que o tempo de percurso considera situações em que não há formação de filas. Os tempos considerados levarão em conta a geometria e utilização do componente. O detalhamento da forma de coleta das amostras será feito por meio da portaria de que detalha a medição dos IQS.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Contribuição acatada parcialmente.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.383 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 25).
<b>ITEM</b>
Item 22 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimento.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Sugere-se que a ANAC publique nota técnica justificando as escolhas dos componentes operacionais de inspeção de segurança, os elevadores, as escadas rolantes e as esteiras rolantes inclinadas que serão monitorados para as medições relativas aos IQS de tempo de espera nas filas de inspeção de segurança e de disponibilidade de equipamentos, cabendo direito de recurso pelas Concessionárias.  Entendemos também ser necessário definir o conceito de "relevância de cada equipamento" e especificar os horários de maiores fluxos. Além disso, o contrato aborda que os equipamentos que fazem parte do fluxo de pedestres seriam reavaliados

periodicamente, ou seja, isto indica que poderá existir mudança no entendimento dos fluxos, o que geraria grande insegurança jurídica.

#### **JUSTIFICATIVA**

Fazemos a referida sugestão de publicação de Nota Técnica, pois a depender dos critérios a serem utilizados para realizar a definição dos componentes e equipamentos a serem monitorados, pode haver divergências de entendimento entre a ANAC e a Concessionárias a respeito de quais são realmente relevantes para o monitoramento. Neste sentido, entende-se que a publicação de uma nota técnica da ANAC justificando as escolhas daria maior transparência ao processo e permitiria às Concessionárias enviar argumentos contrários às escolhas realizadas, se for o caso.

Entende-se, ainda, que esta escolha deve ser de competência da ANAC em conjunto com as administradoras aeroportuárias. Com a nova redação, abre-se precedentes para que a ANAC defina quais equipamentos pertence ao fluxo majoritário (descrito como relevante) dos passageiros, sem que este seja, obrigatoriamente, o único a ser utilizado.

Solicita-se, por fim, a definição de "horários relevantes" e quais os percentuais de passageiros no intervalo horário.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que o próprio PEA já define os critérios que serão considerados para definir os equipamentos a serem monitorados: (i) aqueles que fazem parte dos fluxos de passageiros de embarque, desembarque e conexão; e (ii) que sejam considerados essenciais, conforme a movimentação de passageiros em cada um dos equipamentos.

Critérios objetivos complementares serão estabelecidos por meio de Portaria da SRA, quanto ao cálculo da relevância relativa dos equipamentos e dos horários que acumulam percentual relevante da movimentação de passageiros. A Portaria será fundamentada em Nota Técnica, sendo disponibilizada às concessionárias. A avaliação da relevância dos equipamentos e dos horários de monitoramento dependem dos fluxos de passageiros aplicáveis a cada equipamento, conforme a operação de cada terminal aeroportuário.

Quanto aos componentes operacionais de inspeção de segurança, todos são passíveis de monitoramento e medição do IQS, a menos que a representatividade da demanda do componente, em termos absolutos e/ou relativos, seja baixa.

Por fim, cabe destacar que é dever de a Concessionária prestar serviço de qualidade em todos os componentes operacionais e assegurar a operacionalidade de todos os equipamentos utilizados na operação. Portanto, a Concessionária deve buscar atender o padrão dos IQS em todos os equipamentos e componentes de inspeção, mesmo naqueles não considerados na avaliação do IQS.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.384 do Sistema AudPub da ANAC e documentos SEI 7013895 (item 26) e SEI 7013898.
<b>ITEM</b>
Item 35 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Solicita-se que seja reavaliado possível conflito entre a redução do tamanho amostral da Pesquisa de Satisfação de Passageiros e a adoção de uma precisão de duas casas decimais na definição dos valores de referência, além da forma de cálculo do intervalo para os valores de referência. Por motivos de consistência estatística, as duas partes devem ser coerentes: menor tamanho amostral implica em ter dispersão e variabilidade superior, ou seja, a assertividade deve ser reduzida com a redução da precisão medida em termos do número de casas decimais.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
<p>Nesta RPC dos aeroportos da 4ª rodada de concessão, assim como ocorre desde a primeira RPC de GIG e CNF, a ANAC (OU esta agência?) propõe a alteração do tamanho amostral anual, passando a fixar a quantidade total de 1.500 entrevistas a serem realizadas no período de um ano, com uma distribuição mensal de acordo com a movimentação de passageiros nos aeroportos. Este critério, considerando uma amostra anual de 1.500 ou 1.000 entrevistas, a depender da movimentação anual de passageiros em cada aeroporto, também foi adotado nas concessões aeroportuárias mais recentes.</p> <p>Portanto, é pertinente considerar os efeitos da redução do tamanho amostral em termos da redução da precisão e aumento do risco regulatório, uma vez que são maiores as probabilidades de que as médias obtidas com a amostra reduzida atinjam valores distantes da média efetiva populacional, podendo inclusive superar os valores críticos com maior frequência. É notório em procedimentos amostrais que, quanto menor o seu tamanho, maior a margem de erro. Quando se fala de uma amostra de 1.500 entrevistas ao ano, considerando a sazonalidade do fluxo de passageiros dos aeroportos de BSB e GRU, por exemplo, tem-se amostras mensais que variam de 111 entrevistas nos meses de menor fluxo e de 139 entrevistas nos meses de maior movimento no aeroporto, o que corresponde a cerca de 30% das entrevistas realizadas atualmente.</p> <p>O aumento do risco regulatório é associado com a relação do erro padrão das pesquisas e o tamanho das suas amostras. Pesquisas com amostras maiores possuem maior precisão e acurácia e apresentam valores mínimos e máximos do seu intervalo de confiança com menor amplitude. Em se tratado de estimador não viesado, como o cálculo da média</p>

adotado, maiores amostras também terão maiores chances de estarem mais próximas do valor real populacional.

Considerando a hipótese de uma amostra aleatória simples em uma população infinita, foram feitas simulações do intervalo de confiança para o estimador da média amostral com uma confiança de 95%. Tal procedimento apresentado em arquivo anexado (documento “Anexo a Contribuição do Apêndice C - ITEM 35 - Tamanho amostral”) a esta contribuição mostra como a margem de erro se eleva com a redução amostral.

Mesmo com uma maior flutuação esperada, devido a redução amostral, não houve nenhum mecanismo de compensação. O nível de precisão com duas casas decimais não condiz com o erro esperado para amostras entre 111 e 139 observações mensais. Além disso, o intervalo proposto na Tabela 2 da proposta para o Apêndice C para a RPC da 4ª rodada também desconsidera a elevação da margem de erro associada à redução do tamanho amostral. Destaca-se ainda que a fórmula de cálculo do intervalo não considera o tamanho amostral da pesquisa nos aeroportos e suas margens de erro estatístico.

Destaca-se também que no exercício de simulação, a redução da amostra gerou intervalos de confiança com amplitude 2,4 vezes maior na média dos IQS do aeroporto de Guarulhos e 1,6 vezes maior na média para os IQS do aeroporto de Brasília. As simulações foram realizadas para os meses de fevereiro de 2018 a julho de 2021.

A redução da amostra notoriamente implica em intervalos de confiança maiores, aumentando as chances de valores de referência serem ultrapassados. Obviamente os limites de notas inferiores, padrão e superior podem ser superados com maior frequência. Ou seja, o maior risco (erro padrão/variabilidade) permite variações para cima ou para baixo.

Neste sentido é importante esclarecer às Concessionárias de que as amostras menores representam riscos (variabilidades) maiores, podendo aumentar as chances de ter, por exemplo, subsequentes meses com notas inferiores a limites críticos, apenas devido à variabilidade amostral e não necessariamente associado a uma efetiva piora do serviço.

Entende-se que maiores riscos precisam ser compensados por maiores retornos esperados ou mitigados com aumento da tolerância de variação. No entanto, na redução da amostra da PSP de 0,05% do volume de passageiros previstos para valores fixos de 1.500 entrevistados anuais, o que implica em amostras que oscilam de 110 a 140 entrevistas mensais, a volatilidade e os riscos associados à PSP foram elevados sem a devida compensação em termos de retorno à Concessionária, além da expectativa de redução de custos com a realização da pesquisa, que não necessariamente compensam os custos com maiores riscos de obtenção de decréscimo no Fator Q.

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que o "intervalo" dos IQS foram calculados com base na dispersão dos resultados mensais do setor em cada IQS. No que se refere à redução do número de amostras, considerando 1.500 amostras anuais, verifica-se que o erro amostral dos IQS que apresentaram maior variabilidade no período analisado, nos aeroportos de Brasília e Guarulhos, são menores que os "intervalos" calculados pela ANAC (usando resultados do setor).

Cabe esclarecer também que o conceito de "intervalo" é aplicável apenas para fins de cálculo do Fator Q, que considera o resultado anual da PSP. Não se aplica para fins de verificação de falha persistente e reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, quando se toma como referência apenas o resultado e o padrão dos IQS. Com isso, conclui-se que o número de amostras estabelecidas é compatível com o número de casas decimais previsto no PEA.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada parcialmente.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.385 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 27).

#### **ITEM**

Item 37 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Propõe-se a alteração da nomenclatura utilizada atualmente na escala de classificação dos atributos na Pesquisa de Satisfação do Passageiro. Na escala de notas utilizada atualmente, que varia de "1" a "5", a nota "3", nomeada como "Satisfatório", não atende aos níveis mínimos exigidos no âmbito do Fator Q. Destaca-se que tal disposição pode induzir o passageiro entrevistado a responder que o serviço oferecido pelo operador do Aeroporto satisfaz suas expectativas. A utilização de uma nomenclatura neutra permite ter igualdade do número de avaliações positivas e negativas. Logo, recomenda-se alterar a classificação utilizada atualmente para a nota "3", qual seja "Satisfatória" para "Regular", atingindo assim, o objetivo da Pesquisa, avaliar a qualidade do serviço prestado pela Concessionária através da percepção do passageiro (usuário).

#### **JUSTIFICATIVA**

A métrica utilizada atualmente estipula o intervalo de avaliação de 1 (um) a 5 (cinco) para as questões aplicadas na Pesquisa de Satisfação do Passageiro. De acordo com o Anexo 2 do Contrato de Concessão, denominado "Plano de Exploração Aeroportuária – "PEA"",

tais métricas são classificadas como: 1- Péssimo; 2- Ruim; 3- Satisfatório; 4- Bom; 5- Ótimo. Destacamos, porém, que, neste sentido, a Airport Service Quality (ASQ), por meio da ASQ Survey, referência para o estudo de satisfação ao usuário, apresenta a escala métrica mensurada, qual seja, de 1 (um) a 5 (cinco), a fim de calcular a porcentagem de clientes satisfeitos na organização. A classificação prevê, porém, que devem coexistir dois resultados positivos, dois negativos e um resultado neutro. No cálculo do Fator Q, os valores de referência utilizados para a avaliação da satisfação do passageiro apresentam metas entre 3,2 até 4,2, a depender da categoria, excluindo a possibilidade do quesito "satisfatório", demonstrado através da nota "3" na escala de avaliação de determinados itens da Pesquisa de Satisfação do Passageiro, realmente ser satisfatório aos níveis exigidos pela Agência. Logo, entende-se que o termo adotado como "Satisfatório" tende a levar o usuário à interpretação errônea, como também não é um índice que pode ser considerado como neutro. Assim, a fim de apresentar um melhor entendimento ao usuário dos níveis de sua avaliação, entendemos que a melhor denominação para o termo atualmente adotado no PEA, qual seja, "Satisfatório", mensurado com nota 3 (três) na Pesquisa de Satisfação do Passageiro, é a expressão "Regular".

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que foi acatada a contribuição. A nomenclatura para a nota "3" da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros foi alterada de "Satisfatória" para "Regular".

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos.

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.386 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7013895 (item 28).

#### **ITEM**

Item 42 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Sugere-se excluir a Pesquisa de Acessibilidade das obrigações contratuais, pelo menos até que estejam completamente estabelecidos os parâmetros mínimos necessários para que os operadores aeroportuários possam dimensionar adequadamente os custos envolvidos na realização da pesquisa e os riscos financeiros e regulatórios associados.

#### **JUSTIFICATIVA**

Propõe-se a exclusão, pois da maneira que se apresenta na proposta, a Pesquisa de Acessibilidade apresenta um elevado risco para as Concessionárias, que não têm informações suficientes para compreender as exigências da pesquisa a ser realizada e para dimensionar seus custos. É necessário que seja feito o detalhamento mínimo da pesquisa,

nos moldes da Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP), contemplando, ao menos, o tamanho e as linhas gerais sobre a distribuição da amostra, frequência de coleta de dados, público-alvo e método de identificação e abordagem do público-alvo para realização de entrevistas. Apesar da falta de detalhes, a proposta afirma que, futuramente, os resultados da pesquisa poderão ser incorporados ao cálculo do Fator Q, o que impõe um risco imensurável para as Concessionárias.

Assim, entendemos que o tamanho e a distribuição da amostra são aspectos fundamentais para o dimensionamento de custos, confiabilidade dos dados da pesquisa e seu planejamento operacional. Por exemplo, não é novidade que, uma amostra de 200 entrevistas, em tomada única de dados, representa uma situação muito diferente de uma amostra de 1.500 entrevistas coletadas mensalmente ao longo de um ano, como se propõe para a PSP. Deste modo, o tamanho da amostra tem implicações sobre o erro amostral da pesquisa, que, por sua vez, relaciona-se com a probabilidade da Concessionária de atingir eventuais valores de referência que no futuro venham a ser estabelecidos para esta. É essencial que tais valores sejam estabelecidos a partir dos procedimentos metodológicos da pesquisa executada, definidos com rigor técnico e comunicados de forma transparente.

Nesta linha, um aspecto chave para o correto dimensionamento desta pesquisa é o procedimento de identificação dos passageiros que se enquadram no público-alvo e que, portanto, podem ser entrevistados. Esse procedimento tem repercussões não apenas para a identificação de passageiros entrevistáveis, mas também na composição final da amostra, que pode ter os diferentes tipos de necessidades de assistência sub ou super-representados, conforme o procedimento que se adote.

É evidente que alguns tipos de necessidades especiais não são visualmente identificáveis, como, por exemplo, a deficiência auditiva ou transtornos neurológicos que exigem atenção prevista em lei. Assim, sem os cuidados necessários na identificação do público, estes grupos podem não estar adequadamente representados na base de controle populacional ou mesmo amostral. Por outro lado, os passageiros com idade a partir de 60 anos também são considerados Passageiros com Necessidade de Assistência Especial - PNAE, segundo a Resolução ANAC nº 280/2013, e podem estar super-representados na amostra da pesquisa se não houver diretrizes claras a respeito, uma vez que representam mais de 5% dos passageiros de embarque e cerca de 15% da população brasileira, de acordo com os resultados da própria PSP aplicada em alguns aeroportos.

Uma solução para identificar o público alvo seria a abordagem aleatória de passageiros, na qual a primeira pergunta da pesquisa teria o objetivo de verificar se os passageiros abordados se declaram como portadores de assistência especial, como condição necessária para a continuação da entrevista. Esse tipo de esclarecimento contribuiria para a melhor compreensão das expectativas da ANAC em relação à execução da pesquisa. Contudo, este implica em esforço elevado de pessoal e de tempo, além de restringir a possibilidade da amostra ser representativa, quando segmentada por tipo de PNAE em determinados

meses de aeroportos com separação por terminais ou tipo de viagem, quando houver a separação de TPS internacional e doméstico.

Destaca-se ainda que o adequado planejamento amostral, que permita o cálculo de uma estimativa do erro estatístico da pesquisa, exige o conhecimento do tamanho do universo populacional, ou seja, a quantidade de passageiros classificados como PNAE. Para a seleção aleatória, deve-se contar com uma lista destes passageiros. Em não havendo a disponibilidade da lista, é desejável uma forma de identificação e ordenamento dos elementos amostrais. Não sendo possível a organização e identificação dos elementos, deve-se prever um custo de mapeamento e identificação da população e dos elementos amostrais.

Outra alternativa consiste em restringir a pesquisa ao público que utiliza assistência especial das empresas aéreas. Estas empresas, neste caso, poderiam assumir a responsabilidade por executar a pesquisa, uma vez que tais passageiros já estarão previamente identificados ou declararam-se espontaneamente. Nesse sentido, estas empresas são solidárias e coparticipes no bom atendimento a este público, inclusive sendo as primeiras na linha de identificação das necessidades especiais, no planejamento do atendimento e na execução de inúmeras atividades de auxílio. Logicamente, restringir a pesquisa ao público que requisita ou recebe a assistência especial das empresas aéreas significa definir o público-alvo de uma forma mais restrita em relação ao método citado anteriormente. No entanto, o ponto positivo é o esforço mais direcionado e eficiente na identificação dos passageiros que irão avaliar o serviço.

Finalmente, ressalta-se que amostras pequenas podem resultar em margens de erro elevadas. Segundo o Censo 2010 do IBGE, o grupo formado por pessoas que possuíam “grande ou total dificuldade para enxergar, ouvir, caminhar ou subir degraus” (ou seja, pessoas com deficiência nessas habilidades), além dos que declararam ter deficiência mental ou intelectual, representava 6,7% da população brasileira. Pode-se presumir, por conta das características especiais dos voos e dos aeroportos, que essa população tenha representatividade menor entre os usuários do transporte aéreo no Brasil. Além disso, como citado acima, não é trivial realizar a identificação deste público para a realização das entrevistas. Ante o exposto e tendo em vista esses fatores, tem-se um cenário em que é provável que as amostras obtidas em períodos limitados de tempo sejam pequenas, resultando em margens de erro elevadas, o que compromete a comparação dos resultados com valores de referência pré-estabelecidos e sua utilização no cálculo do Fator Q.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição, mas não acata a sugestão de exclusão da Pesquisa de Acessibilidade do contrato. Esta Agência entende que há necessidade de monitoramento da qualidade dos serviços prestados aos usuários com deficiência ou com mobilidade reduzida e, por isso, a proposta de inclusão da Pesquisa de Acessibilidade nos contratos da 4ª rodada para preencher esta lacuna regulatória.

Quanto à questão do elevado risco para as Concessionárias, por não possuir informações suficientes para compreender as exigências da pesquisa a ser realizada e para dimensionar seus custos, primeiramente cabe destacar que, à época da licitação, já estava previsto em contrato que a ANAC poderia estender a pesquisa de satisfação a outros usuários, nos termos do item 11.18 do PEA.

Por fim, a ANAC considera que existem elementos a serem mais bem detalhados, de forma que o início da execução desta pesquisa específica ocorrerá posteriormente, a partir de ato específico da agência.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição não acatada.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.390 do Sistema AudPub da ANAC.

#### **ITEM**

Item 5 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Exclusão.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

5.1 A Concessionária deve manter vídeos das áreas dos componentes operacionais do terminal de passageiros por um período não inferior à data do reajuste subsequente.

#### **JUSTIFICATIVA**

A Concessionária possui, conforme norma, o circuito interno de monitoramento por câmeras para as áreas voltadas para segurança da aviação. A implementação de novas câmeras para controle de componentes operacionais do terminal de passageiros irá impactar as despesas de aquisição e manutenção dos dados.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e acata parcialmente a contribuição.

A obrigação com relação à manutenção dos vídeos dos componentes operacionais foi restringida para somente os vídeos dos componentes de inspeção de segurança, por um período não inferior à data do reajuste subsequente.

Com relação aos vídeos das demais áreas dos componentes operacionais somente serão exigidos, de maneira fundamentada, por solicitação prévia da ANAC.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada parcialmente.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.391 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Item 36 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
<p>36. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos em todos os períodos, 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.</p> <p>Contribuição: Excluir a possibilidade de requisitar cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério.</p>
<b>JUSTIFICATIVA</b>
<p>O desejável é que amostra represente bem a população pois, a partir dela a estatística inferencial tira conclusões sobre como deve ser a população. Entretanto, nem sempre é possível garantir esta representatividade por uma série de fatores. É sabido que o ideal é que a amostra seja casual ou aleatória, para garantir que as unidades tenham igual chance de serem selecionadas e evitar possíveis vícios nas inferências que serão feitas, mas em muitas situações não é possível encontrar em uma amostra casual.</p> <p>Um dos fatores envolvidos na dificuldade de representatividade nas pesquisas de satisfação diretas, está ligado a metodologia que resulta num tipo de amostragem polietápica, ou seja, aquela feita por etapas, sob a forma de degraus decrescentes escolhidos ao acaso da população. Tal sistemática, embora econômica e na maioria das vezes eficiente, pode apresentar pouca representatividade, uma vez que os degraus são escolhidos ao acaso, no dia a dia, de voos descritos no plano de execução de entrevistas.</p> <p>Outro fator observado, e não menos importante, está relacionado ao conceito de representatividade e sua ideia de heterogeneidade ou homogeneidade. Por vezes, não percebido em determinados horários de seleção de voos, em que figuram personas de representatividade de gênero declarado.</p>
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e informa que o item foi alterado, considerando a contribuição apresentada. Ademais, novos critérios foram especificados que dizem respeito ao balanceamento e representatividade das amostras.

**PROPOSTA:**

**36. A amostra deverá ser balanceada, considerando passageiros de voos de diferentes destinos, horários, dias da semana.**

**37. A seleção dos passageiros deve ser aleatória e observar a representatividade dos passageiros do aeroporto, considerando a proporção de passageiros de origem e conexão, gênero, entre outros aspectos significativos.**

**RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada.

**DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis

**FONTE**

Contribuição nº 21.392 do Sistema AudPub da ANAC.

**ITEM**

Item 4 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

**TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Exclusão.

**CONTRIBUIÇÃO**

4. Os Indicadores de Qualidade de Serviços - IQS estão organizados nas seguintes categorias:

? Pesquisa de Acessibilidade.

Contribuição: Exclusão da categoria Pesquisa de Acessibilidade por conta da falta de critérios e objetividade

**JUSTIFICATIVA**

Considerando que a categoria Pesquisa de Acessibilidade não apresenta critérios embasados na legislação e que não possui abrangência para os tipos de deficiência a serem pesquisadas, levando em conta as inabilidade físicas e ocultas, assim, sugerimos tal como está sendo estudado pela UFSCAR - Universidade Federal de São Carlos e coparticipação do Minfra (estudo iniciado pelo Laboratório de Ergonomia, Simulação e Projetos de Situações Produtivas - em janeiro/2022 e com participação de 20 aeroportos), que seja criada uma metodologia de melhoria de acessibilidade na aviação civil com etapas pré definidas e criação de um instrumento de avaliação dessas práticas para que após seja aplicado um questionário afim de verificar a Satisfação dos Passageiros nos aeroportos, incluindo um teste piloto de pesquisa. Sendo assim, utilizando as melhores práticas internacionais e evitando assim interpretações abrangentes e errôneas pelos passageiros.

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição, mas não acata a sugestão de exclusão da Pesquisa de Acessibilidade do contrato. Esta Agência entende a necessidade de haver monitoramento da qualidade dos serviços prestados aos usuários portadores de deficiência ou com

mobilidade reduzida e, por isso, a proposta de inclusão da Pesquisa de Acessibilidade nos contratos da 4ª rodada para preencher esta lacuna regulatória.

Além disso, cabe mencionar que, à época da licitação, já estava previsto em contrato que a ANAC poderia estender a pesquisa de satisfação a outros usuários, nos termos do item 11.18 do PEA.

Por fim, a ANAC considera que existem elementos a serem mais bem detalhados, de forma que o início da execução desta pesquisa específica ocorrerá posteriormente, a partir de ato específico da agência.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição não acatada.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.393 do Sistema AudPub da ANAC.

#### **ITEM**

Item 5 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Exclusão.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

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

Contribuição: Solicitamos a alteração do termo "a qualquer tempo" para "período de aferição ou reajuste tarifário"

#### **JUSTIFICATIVA**

A obrigação de manter armazenado o registro detalhado das medições sem considerar um período específico irá impactar as despesas de manutenção dos dados.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que a sugestão foi acatada.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatadae.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.394 do Sistema AudPub da ANAC.

<b>ITEM</b>
Item 15 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
15.1 O tempo esperado de percurso do passageiro, em cada componente operacional, será definido pela ANAC, a partir das menores amostras de tempo observadas, considerando o momento no qual o passageiro acessa o componente operacional de inspeção de segurança até o momento em que o mesmo passa pelo pórtico detector de metais, em uma situação em que não há formação de filas.
Contribuição: Substituir "a partir das menores amostras de tempo observadas" pela 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil (hora-pico)
<b>JUSTIFICATIVA</b>
O contrato de concessão já define o momento a ser definido.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e informa que não se confunde hora pico, horário em que se apura a demanda considerada no dimensionamento dos componentes operacionais, com os horários de medição do IQS de tempo de espera na fila de inspeção de segurança, que ocorre diariamente em diferentes horários.
Portanto, a sugestão não foi aceita pela razão exposta.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Contribuição não acatada.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.395 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Item 22 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimento.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
22.2 Dentre os equipamentos que fazem parte do fluxo de passageiros, a ANAC definirá os equipamentos considerados essenciais, que serão monitorados, a partir da movimentação de passageiros em cada equipamento.
Contribuição: A Concessionária solicita que seja esclarecido a abrangência dos equipamentos considerados essenciais.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
A proposta não define a abrangência dos equipamentos considerados como essenciais.

<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o próprio PEA já define os critérios que serão considerados para definir os equipamentos a serem monitorados: (i) aqueles que fazem parte dos fluxos de passageiros de embarque, desembarque e conexão; e (ii) que sejam considerados essenciais, conforme a movimentação de passageiros em cada um dos equipamentos.</p> <p>Critérios objetivos complementares serão estabelecidos por meio de Portaria da SRA, quanto ao cálculo da relevância relativa dos equipamentos e dos horários que acumulam percentual relevante da movimentação de passageiros. A avaliação da relevância dos equipamentos e dos horários de monitoramento dependem dos fluxos de passageiros aplicáveis a cada equipamento, conforme a operação de cada terminal aeroportuário.</p>
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Esclarecimento.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.396 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Item 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
<p>1. O Fator Q resultante será aplicado ao reajuste tarifário, conforme fórmula prevista no Contrato de Concessão, e poderá variar de 7,5% (sete e meio por cento) de decréscimo a 2% (dois por cento) de bônus.</p> <p>Contribuição: O percentual previsto como bonificação e decréscimo deverá acompanhar o incremento de IQS figurando como Fator Q.</p>
<b>JUSTIFICATIVA</b>
<p>A Agência realizou apenas o incremento de indicadores de qualidade de serviço, não alterando o percentual de bonificação e decréscimo. Atualmente a Concessionária possui 8 IQS Fator Q e a proposta apresenta 9 IQS Fator Q, mantendo o mesmo percentual de 7,5% (sete e meio por cento) de decréscimo a 2% (dois por cento) de bônus.</p>
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que, na realidade, houve uma redução da quantidade de IQS que integram o Fator Q. No contrato vigente, conforme Tabela 2 do Apêndice C do PEA, há 18 IQS integrante do Fator Q. Na proposta, há 15. Enfatiza-se, contudo, que houve a redistribuição dos percentuais do Fator Q entre os indicadores, de modo a manter o intervalo de 7,5% de decréscimo e 2% de bônus. Desse modo, a sugestão não foi acatada.</p>

<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Esclarecimento.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.397 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Item 1 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Tabela 1 – Parâmetros Mínimos de Dimensionamento (i) Sala de embarque de atendimento em posições próximas e (ii) Sala de embarque de atendimento em posições remotas.  Contribuição: Manter o PMD já estimado no Contrato de Concessão. Há uma alteração relevante no dimensionamento necessário para a acomodação de passageiros na Sala de Embarque. Os contratos originalmente preveem uma média de 1,7 m <sup>2</sup> por passageiro sentado e a RPC altera tal metragem para 2,3 m <sup>2</sup> por passageiro indiferentemente se sentado ou em pé, um aumento de área de mais de 35%.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
Com a alteração dos parâmetros trazidas pela Agência os terminais deverão ser ampliados antes do esperado pelas concessionárias, visto que os terminais passarão a precisar ampliações após apenas 10 anos.  Cabe ressaltar que em busca de argumentos técnicos que justifiquem tal alteração apenas foi verificada a justificativa que a mudança ocorre de modo a “se adequar com os contratos das últimas rodadas de concessões”.  Além disso, o aumento da área traz como consequência a necessidade de investimentos relevantes que alteram o equilíbrio econômico original do contrato. Neste sentido, é importante apontar que qualquer ato da administração que acarrete impactos financeiros relevantes à Concessionária deve ser devidamente fundamentado e justificado de forma satisfatória, o que não ocorre no caso em tela. Em nossa percepção a justificativa apresentada além de insuficiente induz a erro ao indicar que há uma mera alteração formal, motivo pelo qual a proposta referente a este ponto deve ser afastada.  A alteração proposta não segue os parâmetros internacionais, ou seja, padrão IATA definido no Airport Development Reference Manual (ADRM) 11th edition.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>

A ANAC agradece a contribuição e informa que a sugestão foi acatada. Ademais, são necessários alguns esclarecimentos referentes ao tema.

Destaca-se que a proposta inicialmente apresentada contemplava as seguintes simplificações: a) exclusão do percentual de máxima ocupação do componente de 65% (a proposta permite que a taxa de ocupação seja de 100%); e b) não discriminação entre passageiros que aguardam o seu voo em pé ou sentado, em termos de percentual de cada tipo, espaço mínimo e tempo de permanência.

A proposta apresentada considerou que o espaço mínimo por passageiro seria equivalente ao atualmente praticado, com uma ligeira diferença a menor em função do arredondamento do resultado numérico calculado para uma casa decimal, de forma favorável à concessionária. O resultado matemático do espaço mínimo por passageiro na hora-pico foi de 2,38 m<sup>2</sup>/pax, enquanto a proposta apresentada na audiência foi de 2,3 m<sup>2</sup>/pax (menos 3,4%).

Em relação ao tempo de permanência dos passageiros no componente, considerando a antecedência com que os passageiros acessam a sala de embarque em relação ao horário do voo, foi possível concluir que o tempo de permanência estabelecido inicialmente aos passageiros sentados (40 minutos para passageiros domésticos e 60 minutos para passageiros internacionais) se mostra mais próxima da realidade operacional que o tempo considerado para passageiros em pé, conforme os dados do BCBP dos aeroportos indicam. Cabe destacar que a variável tempo de ocupação dos passageiros nos componentes operacionais com características de estoque, como a sala de embarque, é uma variável observável, comportamental, que pode ser atualizada, por meio de pesquisa de comportamento dos usuários, isto é, não é um parâmetro de nível de serviço ou um objetivo a ser alcançado pela Concessionária.

Feitos esses esclarecimentos, destaca-se que, diante das contribuições apresentadas pelas Concessionárias, decidiu-se pela manutenção da metodologia de dimensionamento da sala de embarque inicialmente prevista no PEA. Contudo, destaca-se que, conforme também previsto no PEA, os tempos de ocupação aplicáveis às salas de embarque podem ser revistos para que se mostrem mais adequados à realidade de cada aeroporto após a realização de estudos para a determinação do tempo de ocupação efetivo dos passageiros.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada parcialmente.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

David Jose de Matos

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.398 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Item 3 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão baseada em alteração relevante ao contrato sem justificativa suficiente.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
<p>A proposta trazida pela área técnica da ANAC importa na “Atualização da tabela que versa sobre Parâmetros Mínimos de Dimensionamento (PMD), de modo a se adequar com os contratos das últimas rodadas de concessões.”. Mais especificamente, há uma alteração relevante no dimensionamento necessário para a acomodação de passageiros na Sala de Embarque.</p> <p>Os contratos originalmente preveem uma média de 1,7 m<sup>2</sup> por passageiro sentado e 1,2 m<sup>2</sup> por passageiro em pé e a RPC altera tal metragem para 2,3 m<sup>2</sup> por passageiro indiferentemente se sentado ou em pé, um aumento de área de mais de 35%.</p> <p>Ora, a mudança neste parâmetro significa que os terminais deverão ser ampliados antes do esperado pelas concessionárias, implicando em investimentos consideráveis para adequação ao novo parâmetro estabelecido pela Agência. Tal mudança afeta o equilíbrio econômico do contrato firmado de maneira dramática.</p> <p>Terminais que foram dimensionados para permanecerem sem grandes investimentos pelos próximos 15 anos passarão a precisar ampliações após apenas 10 anos. Uma alteração deste porte pode inviabilizar ao investimento planejado pela concessionária e impactar o futuro da concessão.</p> <p>Em busca de argumentos técnicos que justifiquem tal alteração apenas foi verificada a justificativa que a mudança ocorre de modo a “se adequar com os contratos das últimas rodadas de concessões”, e continua coma justificativa da Nota Técnica 1 (SEI 3998035) que embasou as alterações propostas:</p> <p>“6.260. Os parâmetros de nível de serviço adotados para a sala de embarque tiveram uma alteração formal, de forma a simplificar sua aplicação e trazer mais clareza do que o regulador espera da Concessionária. Nesse contexto, os parâmetros de máxima ocupação do componente e da diferenciação da área a ser disponibilizada ao percentual de passageiros sentado e em pé foram incorporados em um parâmetro único, de forma que não houve alteração do nível de serviço exigido.”</p> <p>Ocorre que esta mera junção sem alteração do nível de serviço não corresponde à realidade. O dimensionamento único faz com que se necessite de mais espaço ara o passageiro que era considerado passageiro em pé, e conforme dito anteriormente, aumenta de forma relevante a área necessária para cada um desses passageiros.</p> <p>Ainda, claramente, se no contrato originalmente se previa uma diferenciação de área demandada entre passageiros sentados e passageiros em pé a unificação destes sem a diminuição da área média, implica em aumento de área total. E como já manifestado, o aumento de área traz como consequência a necessidade de investimentos relevantes que alteram o equilíbrio econômico original do contrato.</p>

Neste sentido, é importante apontar que qualquer ato da administração que acarrete impactos financeiros relevantes à Concessionária deve ser devidamente fundamentado e justificado de forma satisfatória, o que não ocorre no caso em tela. Em nossa percepção a justificativa apresentada além de insuficiente induz a erro ao indicar que há uma mera alteração formal, motivo pelo qual a proposta referente a este ponto deve ser afastada.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que a sugestão foi acatada. Ademais, são necessários alguns esclarecimentos referentes ao tema.

Destaca-se que a proposta inicialmente apresentada contemplava as seguintes simplificações: a) exclusão do percentual de máxima ocupação do componente de 65% (a proposta permite que a taxa de ocupação seja de 100%); e b) não discriminação entre passageiros que aguardam o seu voo em pé ou sentado, em termos de percentual de cada tipo, espaço mínimo e tempo de permanência.

A proposta apresentada considerou que o espaço mínimo por passageiro seria equivalente ao atualmente praticado, com uma ligeira diferença a menor em função do arredondamento do resultado numérico calculado para uma casa decimal, de forma favorável à concessionária. O resultado matemático do espaço mínimo por passageiro na hora-pico foi de 2,38 m<sup>2</sup>/pax, enquanto a proposta apresentada na audiência foi de 2,3 m<sup>2</sup>/pax (menos 3,4%).

Em relação ao tempo de permanência dos passageiros no componente, considerando a antecedência com que os passageiros acessam a sala de embarque em relação ao horário do voo, foi possível concluir que o tempo de permanência estabelecido inicialmente aos passageiros sentados (40 minutos para passageiros domésticos e 60 minutos para passageiros internacionais) se mostra mais próxima da realidade operacional que o tempo considerado para passageiros em pé, conforme os dados do BCBP dos aeroportos indicam. Cabe destacar que a variável tempo de ocupação dos passageiros nos componentes operacionais com características de estoque, como a sala de embarque, é uma variável observável, comportamental, que pode ser atualizada, por meio de pesquisa de comportamento dos usuários, isto é, não é um parâmetro de nível de serviço ou um objetivo a ser alcançado pela Concessionária.

Feitos esses esclarecimentos, destaca-se que, diante das contribuições apresentadas pelas Concessionárias, decidiu-se pela manutenção da metodologia de dimensionamento da sala de embarque inicialmente prevista no PEA. Contudo, destaca-se que, conforme também previsto no PEA, os tempos de ocupação aplicáveis às salas de embarque podem ser revistos para que se mostrem mais adequados à realidade de cada aeroporto após a realização de estudos para a determinação do tempo de ocupação efetivo dos passageiros.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada parcialmente.
------------------------------------

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
-----------------------------

David Jose de Matos
---------------------

<b>FONTE</b>
--------------

Contribuição nº 21.399 do Sistema AudPub da ANAC.
---

<b>ITEM</b>
-------------

Item 5 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
---

<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
-----------------------------

Exclusão.
-----------

<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
---------------------

Exclusão baseada em alteração relevante ao contrato sem justificativa suficiente.
---

<b>JUSTIFICATIVA</b>
----------------------

<p>A proposta agrega equação que impacta diretamente no dimensionamento do terminal e no planejamento operacional da Concessionária. Explicamos.</p>
--

<p>A equação trazida na proposta leva em consideração um item que não está previsto como parâmetro de avaliação que é o número de equipamentos e sistemas associados ao componente. A inserção da variável equipamentos implica na interferência direta nas decisões operacionais da Concessionária que pode fazer gestão otimizada de seus equipamentos para que os passageiros sejam processados de forma eficaz com administração dos custos envolvidos na aquisição de novos equipamentos.</p>
--

<p>Sabe-se que a operação de aeroportos é composta por períodos de pico e períodos de vale. Nos períodos de pico, obviamente, as infraestruturas, equipamentos e sistemas devem ser utilizados próximos à sua capacidade máxima, sendo nos horários de vale momento em que a utilização dos mesmos deve ser reduzida à necessidade da demanda.</p>
--

<p>Ao fixar uma regra de números de equipamentos a ANAC força um investimento que pode ser equacionado com ajustes operacionais e procedimentais, uma das premissas da concessão ao administrador privado com know-how. Investimento este que tem um custo-benefício irrisório considerando sua provável utilização em um ou no máximo duas janelas temporais.</p>
--

<p>Este foi o entendimento da própria Agência no processo de formatação da 6ª Rodada de Concessões que em sua justificativa assim expõe:</p>
--

<p>“209. Sobre o tempo máximo de ocupação, acredita-se que, pelas características únicas de aeroportos menores, é mais eficiente que a Concessionária tenha flexibilidade em adaptar a sua infraestrutura para o atendimento das operações conforme o seu conhecimento do aeroporto, do comportamento usual dos passageiros e das suas características de gestão, observando as singularidades de cada aeroporto.”</p>
--

<p>Ocorre que esta flexibilidade e adaptabilidade não é característica exclusiva de aeroportos de pequeno porte, e sim de gestores que se utilizam de métodos inovadores e que consigam observar a operação de um terminal aeroportuário de forma mais fluida e pode ser aplicada em terminais de qualquer porte.</p>
---

Além de interferir nas decisões operacionais da Concessionária o estabelecimento de quantitativos de equipamentos interfere diretamente no dimensionamento do terminal pois exige que seja construída ou liberada estrutura física suficiente para acomodar novos equipamentos e sistemas. Ou seja, cria uma obrigação de investimento não prevista originalmente no contrato.

A ANAC justifica a inserção de tal equação ao conhecimento da mesma pelas concessionárias durante o processo de avaliação de Anteprojeto, contudo, embora constante do processo ela poderia a qualquer momento ser contestada uma vez que se trata de um entendimento interno da ANAC e não uma obrigação contratual. Ao ser trazida para o contrato passa a ter natureza prescritiva e incontestável.

A alteração é relevante a ponto de regar desequilíbrio contratual e conforme constante no Contrato de Concessão deve ser respeitada a Matriz de Riscos e concedida a revisão extraordinária à Concessionária.

Como dito anteriormente, qualquer mudança contratual que acarrete impactos financeiros relevantes à Concessionária deve ser devidamente fundamentada e justificada de forma satisfatória, o que não ocorre no caso em tela. Há uma mudança nas obrigações contratuais relevante, fato que exige maior discussão e cuidado, devendo assim ser excluída,

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento associados ao dimensionamento de equipamentos, tais como balcões de check-in, canais de inspeção (pórticos e scanners), guichês de emigração e imigração, sempre existiram, conforme se verifica no Apêndice B da versão vigente do PEA.

Nessa proposta estabeleceu-se apenas a fórmula de cálculo do dimensionamento de tais de equipamentos, e que é conservadora, no sentido que não considera fatores de pico, desconsidera a existência de filas no início do horário de pico (passageiros que não foram atendidos no horário anterior e não estão sendo contabilizados na hora de pico).

No que se refere aos componentes não operados pela Concessionária, como balcões de check-in e guichês de emigração e imigração, cabe esclarecer que a avaliação de nível de serviço considera a infraestrutura disponibilizada às empresas aéreas e à Polícia Federal, isto é, independe do número de funcionários disponibilizados e da eficiência desses na operação.

Portanto, a sugestão não foi aceita pelas razões expostas.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição não acatada.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.400 do Sistema AudPub da ANAC.

<b>ITEM</b>
Item 3 do Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimento.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
<p>De acordo com o enviado pela ANAC para RPC, cabe ressaltar as alterações propostas aos itens 5.3 e 5.4 da planilha do Apêndice B do PEA (anexo 2) do Contrato de Concessão do Aeroporto de Salvador, que tratam de área necessária nas salas de embarque.</p> <p>Os novos parâmetros de dimensionamento propostos na Tabela 1 do Apêndice B para as salas de embarque, irão impactar em um aumento de 9% da área mínima de espera doméstica e 14% da internacional. Apesar da remoção da taxa máxima de ocupação do componente operacional permitir uma quase equivalência entre os espaços mínimo por passageiros em pé e sentados, demandado contratualmente, e o proposto no RPC, o mesmo não ocorre com o parâmetro de tempo médio de ocupação proposto pelo órgão. Visto que ao ampliar este parâmetro, para os passageiros em pé, de 20 para 40 ou 60 minutos, que são os valores propostos originalmente para os passageiros sentados, sem uma equivalência e justificativa pune a concessionária.</p>
<b>JUSTIFICATIVA</b>
<p>Não entendemos que os tempos propostos reflitam a realidade atual do Aeroporto Internacional de Salvador, visto que o layout atual dele contém, no lado ar, uma área comum aos passageiros internacionais e domésticos, não contabilizada como área de espera, que dada as suas características arquitetônica e grande variedade comercial, atrai os passageiros e retarda o seu ingresso as áreas de espera nos portões das salas de embarque, deste modo reduzindo o tempo de permanência deles nestes componentes. Salientamos que o reajuste proposto pelo Poder Concedente demandará um investimento ao longo da concessão para acrescer as áreas das salas de embarque antes do previsto pela Concessionária em seu Plano de Negócios. Portanto, solicitamos manter os parâmetros utilizados atualmente, cujo dimensionamento foi refletido na recente nas reformas e ampliação das nossas infraestruturas, referente das Fases I-B e I-C.</p>
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
<p>A ANAC agradece a contribuição e apresenta a seguir alguns esclarecimentos referentes ao tema.</p> <p>Destaca-se que a proposta inicialmente apresentada contemplava as seguintes simplificações: a) exclusão do percentual de máxima ocupação do componente de 65% (a proposta permite que a taxa de ocupação seja de 100%); e b) não discriminação entre passageiros que aguardam o seu voo em pé ou sentado, em termos de percentual de cada tipo, espaço mínimo e tempo de permanência.</p> <p>A proposta apresentada considerou que o espaço mínimo por passageiro seria equivalente ao atualmente praticado, com uma ligeira diferença a menor em função do arredondamento do resultado numérico calculado para uma casa decimal, de forma favorável à concessionária. O resultado matemático do espaço mínimo por passageiro na</p>

hora-pico foi de 2,38 m<sup>2</sup>/pax, enquanto a proposta apresentada na audiência foi de 2,3 m<sup>2</sup>/pax (menos 3,4%).

Em relação ao tempo de permanência dos passageiros no componente, considerando a antecedência com que os passageiros acessam a sala de embarque em relação ao horário do voo, foi possível concluir que o tempo de permanência estabelecido inicialmente aos passageiros sentados (40 minutos para passageiros domésticos e 60 minutos para passageiros internacionais) se mostra mais próxima da realidade operacional que o tempo considerado para passageiros em pé, conforme os dados do BCBP dos aeroportos indicam. Cabe destacar que a variável tempo de ocupação dos passageiros nos componentes operacionais com características de estoque, como a sala de embarque, é uma variável observável, comportamental, que pode ser atualizada, por meio de pesquisa de comportamento dos usuários, isto é, não é um parâmetro de nível de serviço ou um objetivo a ser alcançado pela Concessionária.

Feitos esses esclarecimentos, destaca-se que, diante das contribuições apresentadas pelas Concessionárias, decidiu-se pela manutenção da metodologia de dimensionamento da sala de embarque inicialmente prevista no PEA. Contudo, destaca-se que, conforme também previsto no PEA, os tempos de ocupação aplicáveis às salas de embarque podem ser revistos para que se mostrem mais adequados à realidade de cada aeroporto após a realização de estudos para a determinação do tempo de ocupação efetivo dos passageiros.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.401 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7014030 (item 1).

#### **ITEM**

Item 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Solicitamos que sejam levadas em consideração as justificativas apresentadas por esta Concessionária neste processo de consulta pública.

#### **JUSTIFICATIVA**

Os aeroportos têm o seu dimensionamento/desenho realizado de acordo com um PEA, que tem subjacente à sua elaboração um conceito de nível de qualidade de serviço específico.

Na prática, esta definição traduz-se nas metragens necessárias para os espaços de processamento de passageiros e na definição das quantidades/qualidade dos equipamentos/sistemas a implementar na infraestrutura.

Associados a estes parâmetros base é comum explicitar um conjunto de indicadores, de índole variada, que complementam a definição da qualidade de serviço pretendida e que terão necessariamente de ser ajustados à qualidade geral de serviço pretendida no aeroporto.

Este conjunto de parâmetros deve ser feito a priori, e deverá ter na sua generalidade um carácter imutável, sobre pena de ao se introduzirem alterações poderemos estar a introduzir mudanças na qualidade de serviço do aeroporto, e consequentemente nas condições que forma aceites no estabelecimento do contrato de concessão.

Em última análise não estamos diante de um processo normal de melhoria contínua, mas tão só de um processo que visa assegurar em permanência a manutenção de um determinado nível de serviço.

É em razão deste nosso entendimento que iremos apresentar a nossa discordância relativamente às alterações propostas em alguns dos parâmetros medidos conforme os itens descritos na RPC.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a sua contribuição.

A gestão aeroportuária é um ramo de atividade complexo, que exige especialização, dinamismo, alta capacidade de reação às mudanças sociais e econômicas que o afetam e, quando falamos em aeroportos de médio e grande porte, pode-se dizer que é um setor intensivo em investimentos, exigindo aportes constantes em tecnologia e infraestrutura, para acompanhar a evolução tanto da própria indústria aeronáutica quanto da tecnologia de um modo geral, além da evolução do próprio negócio da aviação, de cuja cadeia produtiva o aeroporto é parte essencial.

Assim, na RPC, é dada a oportunidade para, considerando a evolução do mercado, das tecnologias e da própria forma de prestação do serviço, reavaliar-se os padrões estabelecidos originariamente, tudo conforme previsão contratual, para que se mantenha a equação entre preço básico do serviço e padrão de qualidade exigido.

Considerando o entendimento acima estabelecido, não é plausível entender que as metas de serviço estabelecidas originariamente sejam imutáveis. Ora, com a alteração da indústria é possível tanto que metas anteriormente adequadas se tornem inatingíveis, quanto que passem a não representar mais o serviço de excelência buscado para o setor.

Do contrário, é importante esclarecer que, se há uma premissa a ser assentada esta não é a de inflexibilidade de valores, mas sim a de que a tarifa é atrelada a um nível de qualidade

estabelecido regulatoriamente, amplamente discutido e debatido com as concessionárias, sendo certo que é impossível respeitar essa premissa se, ao longo de um contrato de 30 anos, não forem ajustadas as metas e padrões. Dessa forma, a adequação dos parâmetros à dinâmica contratual é exatamente o que se busca em uma RPC.

**RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

**DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

**FONTE**

Contribuição nº 21.402 do Sistema AudPub da ANAC e documento SEI 7014030 (item 2).

**ITEM**

Item 5 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

**TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

**CONTRIBUIÇÃO**

Solicitamos definir o conceito de "componentes operacionais" como espaços de medição de filas de inspeção de segurança apenas. Solicitamos ainda que os vídeos a serem armazenados sejam apenas os das amostras do IQS "tempo de fila", para fins de auditabilidade. As gravações dessas amostras podem ser armazenadas até o reajuste subsequente.

**JUSTIFICATIVA**

Essa obrigação pode trazer um impacto financeiro muito grande para o Contrato de Concessão. Atualmente há obrigação de manutenção das imagens por período de 30 dias, com base no RBAC 107, por questões AVSEC, e essa obrigação requer uma infraestrutura específica e custosa.

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que a obrigação com relação à manutenção dos vídeos dos componentes operacionais foi restringida para somente os vídeos dos componentes de inspeção de segurança, por um período não inferior à data do reajuste subsequente.

Com relação aos vídeos das demais área dos componentes operacionais somente serão exigidos, de maneira fundamentada, por solicitação prévia da ANAC.

**RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada.

**DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.403 do Sistema AudPub da ANAC documento SEI 7014030 (item 3).
<b>ITEM</b>
Item 6 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimento.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Observações detalhadas para cada IQS feitas na aba "Tabela 1 - C". De forma geral, a Concessionária sugere adotar o critério de 10 min, o tempo de espera nas filas de inspeção de segurança, pois o componente operacional está dimensionado para este tempo de fila.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
<p>A infraestrutura dos componentes operacionais foi dimensionada para o tempo máximo, na hora pico, de 10 minutos e 15 minutos, respectivamente, nas inspeções domésticas e internacionais. Sendo assim, o valor do IQS estipulado em 5 minutos é mais restritivo do que a capacidade da infraestrutura dimensionada.</p> <p>É cabível que o indicador Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança tenha como valor padrão o percentual de passageiros aguardando até 10 minutos, para inspeções domésticas e 15 minutos, para inspeções internacionais, compatível com a infraestrutura adequadamente instalada. Portanto, propomos que estes sejam os valores padrão do IQS e que a referência de 5 minutos seja aplicada apenas para fins de bonificação, incentivando desta forma a melhoria contínua dos processos e não a penalização da Concessionária por cumprir o estabelecido em normas de projeto, dentro do próprio Contrato de Concessão.</p>
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a proposta da RPC foi ajustada no sentido de que o IQS de tempo de fila de 5 minutos não mais foi calibrado frente ao PMD exigido no Apêndice B do PEA. Desta forma, será proposto alinhamento deste IQS com aquele já praticado pelas 2ª e 3ª rodadas.</p> <p>Cabe destacar que não seria adequado considerar como o critério do IQS os tempos máximos de fila do horário de pico porque isso representaria uma piora na qualidade de serviço, se compararmos com os incentivos estabelecidos anteriormente. Adicionalmente, considerando que o marco inicial do IQS passará a ocorrer em um local fixo da infraestrutura, na entrada do componente operacional, e não mais até onde a fila se estende, é desejável que o critério do IQS seja inferior ao tempo máximo estabelecido no dimensionamento justamente para que área de formação de filas seja suficiente para acomodar os passageiros quando o tempo de fila é maior que o critério estabelecido para o IQS.</p> <p>Consoante a isto, o item 15.2 do Apêndice C prevê que, caso a fila de inspeção de segurança ultrapasse os limites do componente operacional de inspeção, a amostra será considerada equivalente às amostras de passageiros aguardando mais do que 5 (cinco) minutos. Todavia, não é desejável que as filas ultrapassem o limite do componente.</p>

<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
-----------------------------

Esclarecimento.
-----------------

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
-----------------------------

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA.
---

<b>FONTE</b>
--------------

Contribuição nº 21.404 do Sistema AudPub da ANAC.
---

<b>ITEM</b>
-------------

Item 7 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
---

<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
-----------------------------

Esclarecimento.
-----------------

<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
---------------------

Observações detalhadas para cada IQS feitas na aba "Tabela 2 - C". De fora geral, a Concessionária discorda do aumento dos valores padrão para os IQSs.
---

<b>JUSTIFICATIVA</b>
----------------------

A infraestrutura aeroportuária foi dimensionada para atender aos parâmetros de dimensionamento do Contrato de Concessão e entendemos que estes devam ser o valores padrão perseguidos para desempenho operacional. O critério de médias dos valores históricos dos IQSs de Aeroportos concessionados não é um incentivo a melhorias, pois quanto maior for a eficiência, mais riscos de penalidades a Concessionária correrá a cada RPC.
--

<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
-------------------------

<p>A prestação de um serviço adequado a seus usuários (passageiros, visitantes e acompanhantes, empresas aéreas regulares, aviação geral, entre outros) por parte de um aeroporto depende de inúmeros fatores. Para além do interesse comercial na exploração de aeroportos, que atrai atualmente grandes grupos empresariais para o setor, um operador aeroportuário (seja ele concessionário, autorizatário, empresa pública etc.) é essencialmente um provedor de infraestrutura. Cabe a ele disponibilizar a infraestrutura necessária para que, por meio das empresas aéreas, empresas de serviços auxiliares, concessionárias de comércio e serviços etc., o negócio da aviação efetivamente aconteça. Evidentemente, isso não significa, de forma alguma, eximir o operador aeroportuário de sua responsabilidade pela qualidade do serviço prestado aos usuários do aeroporto – muito pelo contrário: ele é peça chave nesse processo.</p>
--

<p>No âmbito do processo de concessão de aeroportos a operadores privados no Brasil, iniciado na 1ª. rodada de concessões em 2011 com o Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante/RN (SBSG), diversos mecanismos foram e seguem sendo continuamente estudados, aprimorados e incluídos nos contratos, rodada após rodada (atualmente em andamento a 7ª. rodada), para que, no âmbito da gestão contratual, seja possível ao Poder Concedente monitorar a prestação dos serviços aos usuários nos aeroportos e exigir que as concessionárias realizem os investimentos necessários para adequação e melhoria da infraestrutura dos aeroportos brasileiros – que é, em essência,</p>
---

o racional do processo de concessão em si: proporcionar, por meio de investimentos realizados com mais agilidade pelo setor privado aos usuários dos aeroportos brasileiros acesso a infraestruturas atualizadas, com conforto, tecnologia, praticidade e segurança, em linha com o que de melhor pode ser encontrado no setor aeroportuário pelo mundo.

Com relação aos mecanismos de que lança mão o poder concedente para garantir a prestação de serviços adequados pelos aeroportos concedidos aos seus usuários, incluiu-se o arcabouço de requisitos e obrigações contratuais referentes aos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS), e que se referem a alguns aspectos em que a qualidade do serviço prestado aos usuários depende diretamente da gestão da concessionária.

Além disso, há diversos aspectos, que embora se encontrem, em tese, à margem do monitoramento da qualidade de serviço nos termos estritos dos contratos de concessão, são tratados em outras seções dos contratos e constituem obrigações contratuais que estão no cerne da gestão da infraestrutura, sendo rotineiramente verificadas e cujo cumprimento é exigido das concessionárias, sendo aplicadas as sanções previstas em contrato, em caso de não cumprimento.

E aqui, cabe mencionar, sobre o conceito de Nível de Serviço, que é crucial para a gestão contratual, do ponto de vista da oferta de infraestrutura e por vezes confundido com a ideia de Qualidade de Serviço, embora trate-se de conceitos distintos.

Em linhas gerais, o Nível de Serviço, quando falamos de terminais de passageiros, é uma medida da capacidade da infraestrutura para processar uma determinada demanda de passageiros na hora-pico, respeitando uma medida de espaço mínimo por passageiro ( $m^2/pax$ ) e de tempo máximo de processamento. Dessa forma, os contratos estabelecem, no Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) – Anexo 2 dos Contratos de Concessão, Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, que a infraestrutura disponibilizada pela concessionária deve atender, com base em referências internacionais adotadas para nível de serviço pela indústria - notadamente, o modelo de nível de serviço da IATA, por meio do ADRM citado acima.

Esclarece-se, desse modo, que os conceitos de nível de serviço e de qualidade de serviço, embora distintos, são complementares. O nível de serviço oferecido pelas instalações do terminal de passageiros pode ter influência na percepção da qualidade do serviço por parte dos passageiros, de forma que ambos são importantes para se entender como a ANAC monitora e acompanha as concessões de aeroportos, devendo ser entendidos como um conjunto de requisitos contratuais.

Cabe ainda acrescentar que à época da licitação da 4ª rodada, não havia base de dados referentes aos resultados da pesquisa de satisfação dos passageiros, ao contrário do que se verifica hoje.

Assim, na RPC, é dada a oportunidade para, considerando a evolução do mercado, das tecnologias e da própria forma de prestação do serviço, reavaliar-se os padrões estabelecidos originariamente, tudo conforme previsão contratual, para que se mantenha a equação entre preço básico do serviço e padrão de qualidade exigido.

Considerando o entendimento acima estabelecido, não é plausível entender que as metas de serviço estabelecidas originariamente sejam imutáveis. Ora, com a alteração da indústria é possível tanto que metas anteriormente adequadas se tornem inatingíveis, quanto que passem a não representar mais o serviço de excelência buscado para o setor.

Do contrário, é importante esclarecer que, se há uma premissa a ser assentada esta não é a de inflexibilidade de valores, mas sim a de que a tarifa é atrelada a um nível de qualidade estabelecido regulamentariamente, amplamente discutido e debatido com as concessionárias, sendo certo que é impossível respeitar essa premissa se, ao longo de um contrato de 30 anos, não forem ajustadas as metas e padrões. Dessa forma, a adequação dos parâmetros à dinâmica contratual é exatamente o que se busca em uma RPC.

Desse modo, para a construção dos valores inferior, padrão e superior dos valores de referência para a proposta da RPC, tomou-se como preceito norteador as seguintes hipóteses:

- Valor inferior = performance inferior dos aeroportos concedidos no Brasil;
- . Valor padrão = performance média dos aeroportos concedidos no Brasil; e
- . Valor superior = performance superior dos aeroportos concedidos no Brasil.

Assim, a ideia é que resultados abaixo do valor padrão indicam que o aeroporto está performando abaixo da média do mercado e, por isso, é passível de receber decréscimo no Fator Q. Já resultados acima deste valor, indicam que o aeroporto está performando acima da média do mercado e, por isso, faz jus receber bonificação.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.405 do Sistema AudPub da ANAC.

#### **ITEM**

Item 15 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Solicitamos inserir no texto a possibilidade da amostra ser descartada na eventualidade do passageiro parar durante o percurso por motivos alheios à operação do aeroporto, devendo a Concessionária apresentar os dados de monitoramento do passageiro seguinte, mediante apresentação de evidências da interrupção do percurso por decisão do próprio passageiro.

<b>JUSTIFICATIVA</b>
Desde o início do monitoramento do IQS "tempo de fila", percebemos que alguns passageiros param durante o percurso por motivos diversos, como utilizar o celular, esperar alguém da família, consertar a roupa, buscar algo na mala e até mesmo consumir algum produto (sorvete, bebida, lanche etc). O critério proposto nesta RPC acaba por contabilizar este momento, que não deveria ser configurado como tempo de espera em fila.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A ANAC agradece a contribuição e esclarece que situações específicas serão tratadas em Portaria da SRA.
<b>RESULTADO DA ANÁLISE</b>
Esclarecimento.

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 21.406 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Item 15 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimento.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
Solicitamos que esta obrigação se aplique somente quando a área total dimensionada para o componente operacional de inspeção de segurança estiver ocupada por passageiros em fila.
<b>JUSTIFICATIVA</b>
Há diversos motivos que levam à formação de filas fora do componente operacional e que não são provocados pela ação do operador aeroportuário que, em todas as ocasiões em que isto ocorre, atua proativamente para a celeridade do processo, seja orientando o passageiro a utilizar o dispositivo de leitura de cartão de embarque, seja orientando-o a seguir para os dispositivos desocupados, seja fazendo a leitura manual dos cartões quando necessário. Desta forma, uma formação de fila fora do componente operacional não desconfigura a boa qualidade do serviço prestado nas filas de inspeção de segurança, para a qual a infraestrutura foi dimensionada dentro dos parâmetros especificados no Contrato de Concessão, cujos IQSs desta Concessionária vem mostrando excelência no padrão de tempo disponibilizado para esta operação. Deve haver uma avaliação, caso haja retenção de passageiros fora do limite do componente operacional de inspeção, para verificar se a fila é contínua, contemplando toda a área prevista para formação de fila. Caso a fila não seja contínua, sugere-se que essa obrigação não deva ser aplicada.
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Concessionária deve considerar o comportamento natural dos passageiros na operação, considerando que possam existir passageiros não frequentes, não familiarizados com o aeroporto, tecnologias e procedimentos, adotando as ações necessárias para assegurar a eficiência da operação e a adequada prestação de serviço.

Nesse sentido, a concessionária deve dispor de infraestrutura e pessoal para atendimento dos passageiros, considerando o comportamento natural dos passageiros, para que não haja gargalos na entrada do componente operacional. Caso haja restrição do fluxo de passageiros na entrada do componente, o IQS não refletirá o efetivo tempo de fila percebido pelos passageiros.

Portanto, caso a fila de inspeção de segurança ultrapasse os limites do componente operacional de inspeção, inclusive quando há descontinuidade na fila, a amostra será considerada equivalente às amostras de passageiros aguardando mais do que 5 (cinco) minutos.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.407 do Sistema AudPub da ANAC.

#### **ITEM**

Item 18 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Solicitamos que o indicador Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança seja mensurado a partir do percentual de passageiros aguardando até 10 minutos, para inspeções domésticas e 15 minutos, para inspeções internacionais.

#### **JUSTIFICATIVA**

A infraestrutura dos componentes operacionais foi dimensionada para o tempo máximo, na hora pico, de 10 minutos e 15 minutos, respectivamente, nas inspeções domésticas e internacionais. Sendo assim, o valor do IQS estipulado em 5 minutos não condiz com a capacidade da infraestrutura dimensionada.

É cabível que o indicador Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança tenha como valor padrão o percentual de passageiros aguardando até 10 minutos, para inspeções domésticas e 15 minutos, para inspeções internacionais, compatível com a infraestrutura adequadamente instalada. Portanto, propomos que estes sejam os valores padrão do IQS e que a referência de 5 minutos seja aplicada apenas para fins de bonificação, incentivando

desta forma a melhoria contínua dos processos e não a penalização da Concessionária por cumprir o estabelecido em normas de projeto, dentro do próprio Contrato de Concessão.

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o padrão do IQS de 5 minutos foi calibrado considerando que os componentes de inspeção de segurança, doméstico e internacional, são dimensionados, no horário de pico, para um tempo máximo de fila de 10 e 15 minutos, respectivamente.

Isso quer dizer que se o critério do IQS fosse de 10 ou 15 minutos, o padrão dos IQS seria maior que aqueles apresentados na proposta. Cabe destacar que não seria adequado considerar como o critério do IQS os tempos máximos de fila do horário de pico porque isso representaria uma piora na qualidade de serviço, se compararmos com os incentivos estabelecidos anteriormente. Adicionalmente, considerando que o marco inicial do IQS passará a ocorrer em um local fixo da infraestrutura, na entrada do componente operacional, e não mais até onde a fila se estende, é desejável que o critério do IQS seja inferior ao tempo máximo estabelecido no dimensionamento justamente para que área de formação de filas seja suficiente para acomodar os passageiros quando o tempo de fila é maior que o critério estabelecido para o IQS.

Consoante a isto, o item 15.2 do Apêndice C prevê que caso a fila de inspeção de segurança ultrapasse os limites do componente operacional de inspeção, a amostra será considerada equivalente às amostras de passageiros aguardando mais do que 5 (cinco) minutos. Todavia, não é desejável que as filas ultrapassem o limite do componente.

**RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

**DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

**FONTE**

Contribuição nº 21.408 do Sistema AudPub da ANAC.

**ITEM**

Item 26 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

**TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Outros.

**CONTRIBUIÇÃO**

Solicitamos manter a previsão de exceções de indisponibilidade do contrato atual, com apresentação fundamentada de evidências que justifiquem os motivos alegados, bem como manter o período de monitoramento de equipamentos dentro das 24h, pois o bom serviço deve ocorrer independentemente do fluxo de movimento.

Neste sentido, sugerimos que seja integrado neste parâmetro os comentários apresentados, ou seja uma redefinição do conceito de indisponibilidade e a introdução do conceito de

redundância de equipamentos que permitem assegurar uma disponibilidade reforçada em algumas funcionalidades.

#### **JUSTIFICATIVA**

O atual contrato prevê 7 exceções para classificação de indisponibilidade de equipamentos:

- Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC;
- Inspeções estabelecidas por lei;
- Paralisações por motivos de segurança, assim entendidas as ações e recursos utilizados para proteger a integridade física ou patrimonial de terceiros, de risco real ou iminente;
- 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;
- Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (tais como empresas aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo);
- Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

A proposta de exclusão dos demais itens da atual lista de exceções condena o indicador “Disponibilidade de Equipamentos” a não atingir o padrão estabelecido no Contrato e, principalmente, por motivos que não são desencadeados pelo baixo nível de serviço ou comprometimento desta Concessionária com a manutenção de seus equipamentos.

Nos últimos anos de monitoramento deste indicador, muitas paradas foram classificadas por motivo de segurança ou uso inapropriado por terceiros, provenientes de incidentes com os equipamentos ou mau uso pela própria comunidade aeroportuária, a saber:

- A queda de algum passageiro em escada rolante;
- Pessoas que desceram a escada rolante com carrinhos de bebê ou conduzindo pessoas em cadeiras de roda;
- Passageiros de acessaram escada rolante com malas e estas caíram no equipamento, afetando as pessoas que estavam abaixo;
- Pessoas que vomitaram ou derramaram comida e/ou bebida em elevadores, esteiras ou escadas;
- Crianças ou curiosos que acionam o botão de emergência de algum equipamento;

Todos estes motivos provocam a parada para realização de reparos emergenciais ou prestação socorro a alguém que tenha se acidentado.

Não havendo outras exceções, há a possibilidade de impacto no resultado do cálculo da disponibilidade Real dos equipamentos, principalmente por Motivo de Segurança: Acidentes e incidentes com os equipamentos. (ex.: Passaporte caído no fosso de escada rolante/elevador), instalação de peças comerciais, limpeza emergencial etc.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que o padrão do IQS foi calculado descontando o percentual médio de tempo de indisponibilidades históricas classificadas como "outros motivos" na regulação vigente, reduzindo o padrão do IQS.

Quanto ao período de monitoramento (ou não monitoramento) da disponibilidade dos equipamentos, entende-se que não faz sentido avaliar se os equipamentos estão disponíveis quando estes não estão sendo demandados pelos passageiros, visto que não há impacto à prestação de serviço. Um desempenho ruim em horários em que os equipamentos são demandados não pode ser compensado por um bom desempenho em horários em que os equipamentos não são necessários.

Além disso, os equipamentos não devem ser monitorados nos horários menos demandados tendo em vista a necessidade de a Concessionária realizar as manutenções programadas. Quanto à redundância dos equipamentos, esta é considerada no modelo de regulação proposto na medida em que é considerado um aumento da disponibilidade teórica, reduzindo o impacto percentual de indisponibilidade de um equipamento.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.409 do Sistema AudPub da ANAC.

#### **ITEM**

Item 27 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Solicitamos manter a previsão de exceções de indisponibilidade do contrato atual, com apresentação fundamentada de evidências que justifiquem os motivos alegados, bem como manter o período de monitoramento de equipamentos dentro das 24h, pois o bom serviço deve ocorrer independentemente do fluxo de movimento.

Neste sentido, sugerimos que seja integrado neste parâmetro os comentários apresentados, ou seja uma redefinição do conceito de indisponibilidade e a introdução do conceito de redundância de equipamentos que permitem assegurar uma disponibilidade reforçada em algumas funcionalidades.

#### **JUSTIFICATIVA**

Para além das considerações já apresentadas anteriormente convirá ainda ponderar o seguinte:

- A definição do parâmetro considera como indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos, independente da sua natureza.
- Ao considerar todos os equipamentos de modo individualizado, a ANAC não considera a possível (e real) existência de redundância dos equipamentos existentes.

De fato, em alguns setores críticos a opção da Concessionária foi a de implementar sistemas/equipamentos redundantes, assegurando assim uma disponibilidade acrescida na funcionalidade em causa.

Ao não considerar esta situação, a Concessionária vê-se duas vezes penalizada, isto porque investiu mais que o exigido, não beneficiando em termos de aferição do parâmetro de disponibilidade dessa sua iniciativa.

Não havendo outras exceções, há a possibilidade de impacto no resultado do cálculo da disponibilidade Real dos equipamentos, principalmente por Motivo de Segurança: Acidentes e incidentes com os equipamentos. (ex.: Passaporte caído no fosso de escada rolante/elevador), instalação de peças comerciais, limpeza emergencial etc.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e informa que o padrão do IQS foi calculado descontando o percentual médio de tempo de indisponibilidades históricas classificadas como "outros motivos" na regulação vigente, reduzindo o padrão do IQS.

Quanto ao período de monitoramento (ou não monitoramento) da disponibilidade dos equipamentos, entende-se que não faz sentido avaliar se os equipamentos estão disponíveis quando estes não estão sendo demandados pelos passageiros, visto que não há impacto à prestação de serviço. Um desempenho ruim em horários em que os equipamentos são demandados não pode ser compensado por um bom desempenho em horários em que os equipamentos não são necessários.

Além disso, os equipamentos não devem ser monitorados nos horários menos demandados tendo em vista a necessidade de a Concessionária realizar as manutenções programadas. Quanto à redundância dos equipamentos, esta é considerada no modelo de regulação proposto na medida em que é considerado um aumento da disponibilidade teórica, reduzindo o impacto percentual de indisponibilidade de um equipamento.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.410 do Sistema AudPub da ANAC.

#### **ITEM**

Item 43 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Ainda não há metodologia detalhada para a aplicação da pesquisa de acessibilidade.

#### **JUSTIFICATIVA**

A ANAC não estabelece obrigações rígidas com relação à metodologia dessa pesquisa, deixando as Concessionárias livres para experimentar e propor uma metodologia para abordagem e aplicação da pesquisa de acessibilidade.

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a metodologia detalhada para a aplicação da pesquisa de acessibilidade será realizada por meio de regulamentação da ANAC, após amplo debate com as Concessionárias e os demais interessados sobre o assunto.

**RESULTADO DA ANÁLISE**

Esclarecimento.

**DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

**FONTE**

Contribuição nº 21.411 do Sistema AudPub da ANAC.

**ITEM**

Item 6 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

**TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Outros.

**CONTRIBUIÇÃO**

Sugere-se adotar o critério de 10 min, o tempo de espera nas filas de inspeção de segurança, pois o componente operacional está dimensionado para este tempo de fila.

**JUSTIFICATIVA**

A infraestrutura dos componentes operacionais foi dimensionada para o tempo máximo, na hora pico, de 10 minutos e 15 minutos, respectivamente, nas inspeções domésticas e internacionais. Sendo assim, o valor do IQS estipulado em 5 minutos é mais restritivo do que a capacidade da infraestrutura dimensionada.

É cabível que o indicador Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança tenha como valor padrão o percentual de passageiros aguardando até 10 minutos, para inspeções domésticas e 15 minutos, para inspeções internacionais, compatível com a infraestrutura adequadamente instalada. Portanto, propomos que estes sejam os valores padrão do IQS e que a referência de 5 minutos seja aplicada apenas para fins de bonificação, incentivando desta forma a melhoria contínua dos processos e não a penalização da Concessionária por cumprir o estabelecido em normas de projeto, dentro do próprio Contrato de Concessão.

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a proposta da RPC foi ajustada no sentido de que o IQS de tempo de fila de 5 minutos não mais foi calibrado frente ao PMD exigido no Apêndice B do PEA. Desta forma, será proposto alinhamento deste IQS com aquele já praticado pelas 2ª e 3ª rodadas.

Cabe destacar que não seria adequado considerar como o critério do IQS os tempos máximos de fila do horário de pico porque isso representaria uma piora na qualidade de

serviço, se compararmos com os incentivos estabelecidos anteriormente. Adicionalmente, considerando que o marco inicial do IQS passará a ocorrer em um local fixo da infraestrutura, na entrada do componente operacional, e não mais até onde a fila se estende, é desejável que o critério do IQS seja inferior ao tempo máximo estabelecido no dimensionamento justamente para que área de formação de filas seja suficiente para acomodar os passageiros quando o tempo de fila é maior que o critério estabelecido para o IQS.

Consoante a isto, o item 15.2 do Apêndice C prevê que caso a fila de inspeção de segurança ultrapasse os limites do componente operacional de inspeção, a amostra será considerada equivalente às amostras de passageiros aguardando mais do que 5 (cinco) minutos. Todavia, não é desejável que as filas ultrapassem o limite do componente.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada parcialmente.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.412 do Sistema AudPub da ANAC.

#### **ITEM**

Item 7 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Outros.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Sugere-se manter o valor padrão do contrato atual para o percentual de passageiros domésticos aguardando na fila de inspeção de segurança, de 90%, considerando que este percentual representa uma considerável amostragem para comprovação da qualidade de serviço nas filas de inspeção.

#### **JUSTIFICATIVA**

A infraestrutura aeroportuária foi dimensionada para atender aos parâmetros mínimos de dimensionamento do Contrato de Concessão e entendemos que estes devam ser os valores padrão perseguidos para desempenho operacional.

O critério de se adotar médias dos valores históricos dos IQSs de Aeroportos concessionados para alterar os valores de referência não é um incentivo a melhorias.

Este incremento não pode ser justificado pela constatação de que os valores atingidos nos períodos anteriores são melhores que aqueles que estavam definidos como padrão, porque:

- Não estamos num processo típico de qualidade associado a ciclos de melhoria contínua. De fato, o valor padrão definido e contratualizado é aquele que foi entendido como assegurando a qualidade de serviço pretendida para o aeroporto e é aquele que serviu ao correspondente dimensionamento/desenho da infraestrutura. É na verdade esse o parâmetro ajustado ao nível de qualidade de serviço definido para o aeroporto à data da licitação.

- O cumprimento, ou até o ultrapassar significativamente o padrão definido inicialmente, significa tão só que a concessionária cumpre ou excede os níveis de qualidade de serviço definidos, podendo até não ser beneficiada por esta situação, mas não devendo ser penalizada em ciclos posteriores pela sua competente performance neste parâmetro.
- De igual modo, é absolutamente compreensível que a ANAC não aceite nunca um movimento em sentido inverso, isto é uma redução do parâmetro se a concessionária não for capaz de cumprir com o parâmetro definido.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A prestação de um serviço adequado a seus usuários (passageiros, visitantes e acompanhantes, empresas aéreas regulares, aviação geral, entre outros) por parte de um aeroporto depende de inúmeros fatores. Para além do interesse comercial na exploração de aeroportos, que atrai atualmente grandes grupos empresariais para o setor, um operador aeroportuário (seja ele concessionário, autorizatário, empresa pública, etc.) é essencialmente um provedor de infraestrutura. Cabe a ele disponibilizar a infraestrutura necessária para que, por meio das empresas aéreas, empresas de serviços auxiliares, concessionárias de comércio e serviços, etc., o negócio da aviação efetivamente aconteça. Evidentemente, isso não significa, de forma alguma, eximir o operador aeroportuário de sua responsabilidade pela qualidade do serviço prestado aos usuários do aeroporto – muito pelo contrário: ele é peça chave nesse processo.

No âmbito do processo de concessão de aeroportos a operadores privados no Brasil, iniciado na 1ª. rodada de concessões em 2011 com o Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante/RN (SBSG), diversos mecanismos foram e seguem sendo continuamente estudados, aprimorados e incluídos nos contratos, rodada após rodada (atualmente em andamento a 7ª. rodada), para que, no âmbito da gestão contratual, seja possível ao Poder Concedente monitorar a prestação dos serviços aos usuários nos aeroportos e exigir que as concessionárias realizem os investimentos necessários para adequação e melhoria da infraestrutura dos aeroportos brasileiros – que é, em essência, o racional do processo de concessão em si: proporcionar, por meio de investimentos realizados com mais agilidade pelo setor privado aos usuários dos aeroportos brasileiros acesso a infraestruturas atualizadas, com conforto, tecnologia, praticidade e segurança, em linha com o que de melhor pode ser encontrado no setor aeroportuário pelo mundo.

Com relação aos mecanismos de que lança mão o poder concedente para garantir a prestação de serviços adequados pelos aeroportos concedidos aos seus usuários, incluiu-se o arcabouço de requisitos e obrigações contratuais referentes aos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS), e que se referem a alguns aspectos em que a qualidade do serviço prestado aos usuários depende diretamente da gestão da concessionária.

Além disso, há diversos aspectos, que embora se encontrem, em tese, à margem do monitoramento da qualidade de serviço nos termos estritos dos contratos de concessão, são tratados em outras seções dos contratos e constituem obrigações contratuais que estão no cerne da gestão da infraestrutura, sendo rotineiramente verificadas e cujo

cumprimento é exigido das concessionárias, sendo aplicadas as sanções previstas em contrato, em caso de não cumprimento.

E aqui, cabe mencionar, sobre o conceito de Nível de Serviço, que é crucial para a gestão contratual, do ponto de vista da oferta de infraestrutura e por vezes confundido com a ideia de Qualidade de Serviço, embora trate-se de conceitos distintos.

Em linhas gerais, o Nível de Serviço, quando falamos de terminais de passageiros, é uma medida da capacidade da infraestrutura para processar uma determinada demanda de passageiros na hora-pico, respeitando uma medida de espaço mínimo por passageiro ( $m^2/pax$ ) e de tempo máximo de processamento. Dessa forma, os contratos estabelecem, no Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) – Anexo 2 dos Contratos de Concessão, Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, que a infraestrutura disponibilizada pela concessionária deve atender, com base em referências internacionais adotadas para nível de serviço pela indústria - notadamente, o modelo de nível de serviço da IATA, por meio do ADRM citado acima.

Esclarece-se, desse modo, que os conceitos de nível de serviço e de qualidade de serviço, embora distintos, são complementares. O nível de serviço oferecido pelas instalações do terminal de passageiros pode ter influência na percepção da qualidade do serviço por parte dos passageiros, de forma que ambos são importantes para se entender como a ANAC monitora e acompanha as concessões de aeroportos, devendo ser entendidos como um conjunto de requisitos contratuais.

Cabe ainda acrescentar que à época da licitação da 4ª rodada, não havia base de dados referentes aos resultados da pesquisa de satisfação dos passageiros, ao contrário do que se verifica hoje.

Assim, na RPC, é dada a oportunidade para, considerando a evolução do mercado, das tecnologias e da própria forma de prestação do serviço, reavaliar-se os padrões estabelecidos originariamente, tudo conforme previsão contratual, para que se mantenha a equação entre preço básico do serviço e padrão de qualidade exigido.

Considerando o entendimento acima estabelecido, não é plausível entender que as metas de serviço estabelecidas originariamente sejam imutáveis. Ora, com a alteração da indústria é possível tanto que metas anteriormente adequadas se tornem inatingíveis, quanto que passem a não representar mais o serviço de excelência buscado para o setor.

Do contrário, é importante esclarecer que, se há uma premissa a ser assentada esta não é a de inflexibilidade de valores, mas sim a de que a tarifa é atrelada a um nível de qualidade estabelecido regulatoriamente, amplamente discutido e debatido com as concessionárias, sendo certo que é impossível respeitar essa premissa se, ao longo de um contrato de 30 anos, não forem ajustadas as metas e padrões. Dessa forma, a adequação dos parâmetros à dinâmica contratual é exatamente o que se busca em uma RPC.

Desse modo, para a construção dos valores inferior, padrão e superior dos valores de referência para a proposta da RPC, tomou-se como preceito norteador as seguintes hipóteses:

- Valor inferior = performance inferior dos aeroportos concedidos no Brasil;
- . Valor padrão = performance média dos aeroportos concedidos no Brasil; e
- . Valor superior = performance superior dos aeroportos concedidos no Brasil.

Assim, a ideia é que resultados abaixo do valor padrão indicam que o aeroporto está performando abaixo da média do mercado e, por isso, é passível de receber decréscimo no Fator Q. Já resultados acima deste valor, indicam que o aeroporto está performando acima da média do mercado e, por isso, faz jus receber bonificação.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição acatada parcialmente.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.413 do Sistema AudPub da ANAC.

#### **ITEM**

Item 7 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Outros.

#### **CONTRIBUIÇÃO**

Consideramos que a alteração do percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque não é justificável e deverá ser reconsiderada.

#### **JUSTIFICATIVA**

É um exemplo claro de uma alteração que poderá implicar um redesenho e/ou redimensionamento da infraestrutura, tendo por base um incremento do parâmetro medido, neste caso a percentagem dos passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque.

De fato, ao passar de 65% para 70% a obrigatoriedade de processamento em pontes de embarque de todos os passageiros domésticos, suscetíveis de serem processados por este tipo de equipamento, a ANAC vem alterar de maneira significativa as obrigatoriedades da concessionária.

Este incremento não pode ser justificado pela constatação de que os valores atingidos nos períodos anteriores são melhores que aqueles que estavam definidos como padrão, porque:

- Não estamos num processo típico de qualidade associado a ciclos de melhoria contínua.
- De fato, o valor padrão definido e contratualizado é aquele que foi entendido como assegurando a qualidade de serviço pretendida para o aeroporto e é aquele que serviu ao

correspondente dimensionamento/desenho da infraestrutura. É na verdade esse o parâmetro ajustado ao nível de qualidade de serviço definido para o aeroporto à data da licitação.

- O cumprimento, ou até o ultrapassar significativamente o padrão definido inicialmente, significa tão só que a concessionária cumpre ou excede os níveis de qualidade de serviço definidos, podendo até não ser beneficiada por esta situação, mas não devendo ser penalizada em ciclos posteriores pela sua competente performance neste parâmetro.
- De igual modo, é absolutamente compreensível que a ANAC não aceite nunca um movimento em sentido inverso, isto é uma redução do parâmetro se a concessionária não for capaz de cumprir com o parâmetro definido.

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua contribuição e esclarece que a proposta atual foi definida buscando a eficiência regulatória e melhoria do setor como um todo, sem buscar trazer benefícios ou prejuízos a determinado aeroporto em específico. A partir da experiência na gestão dos contratos de concessão, entendeu-se que os percentuais anteriormente adotados por um lado eram muito restritivos (95% para o fluxo internacional) e por outro não geravam a eficiência esperada no processamento de passageiros domésticos.

Isto posto, tratando-se do aeroporto SBSV, observa-se que, de fato, a proposta garante maior flexibilidade no uso da infraestrutura do aeroporto. O risco de operar 95% dos passageiros internacionais em pontes de embarque, ainda mais considerando-se a infraestrutura reversível adotada pelo aeroporto de Salvador é significativamente maior do que a proposta atual, em que a estrutura de multas foi substituída por incentivos de bônus e decréscimos.

Ainda, no caso específico do aeroporto de Salvador, deve-se notar que o número de pontes de embarque instaladas decorreu exclusivamente de exigência do contrato de concessão, e não por um dimensionamento prévio da concessionária.

Indo além, da forma como proposto, a infraestrutura do aeroporto não só já se mostrou apta ao atendimento como o aeroporto passaria, olhando os resultados históricos, a ter bônus no Fator Q, o que hoje não ocorre dada a estrutura contratual (somente há previsão de decréscimo no PEA atual).

Por todo o exposto, entende-se que a manutenção da proposta traz ganhos aos passageiros e potenciais ganhos ao aeroporto.

#### **RESULTADO DA ANÁLISE**

Contribuição não acatada.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto Internacional de Salvador SA

#### **FONTE**

Contribuição nº 21.414 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>ITEM</b>
Item 7 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão.
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Outros.
<b>CONTRIBUIÇÃO</b>
O critério de alteração dos valores de referência da Pesquisa de Satisfação do Passageiro, segundo as médias dos dados históricos dos IQSs de Aeroportos concessionados não é um incentivo a melhorias, pois quanto maior a eficiência operacional, mais riscos de penalidades a Concessionária correrá a cada RPC. Sendo assim, sugere-se que os valores de referência sigam critérios de percentuais, segundo a seguinte proposta: sendo a escala de notas entre 1 e 5, podemos considerar que 75% desta escala (3,75) representa um valor aceitável de qualidade de serviço, devendo este ser um valor padrão. Da mesma forma, 85% desta escala (4,25) representa um valor acima do nível padrão de serviço, podendo ser bonificado no Fator Q. Para fins de decréscimo no Fator Q, consideramos 65% da escala (3,25).
<b>JUSTIFICATIVA</b>
<p>A infraestrutura aeroportuária foi dimensionada para atender aos parâmetros mínimos de dimensionamento do Contrato de Concessão e entendemos que estes devam ser os valores padrão perseguidos para desempenho operacional.</p> <p>O critério de se adotar médias dos valores históricos dos IQSs de Aeroportos concessionados para alterar os valores de referência não é um incentivo a melhorias. Este incremento não pode ser justificado pela constatação de que os valores atingidos nos períodos anteriores são melhores que aqueles que estavam definidos como padrão, porque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não estamos num processo típico de qualidade associado a ciclos de melhoria contínua. De fato, o valor padrão definido e contratualizado é aquele que foi entendido como assegurando a qualidade de serviço pretendida para o aeroporto e é aquele que serviu ao correspondente dimensionamento/desenho da infraestrutura. É na verdade esse o parâmetro ajustado ao nível de qualidade de serviço definido para o aeroporto à data da licitação.</li> <li>• O cumprimento, ou até o ultrapassar significativamente o padrão definido inicialmente, significa tão só que a concessionária cumpre ou excede os níveis de qualidade de serviço definidos, podendo até não ser beneficiada por esta situação, mas não devendo ser penalizada em ciclos posteriores pela sua competente performance neste parâmetro.</li> <li>• De igual modo, é absolutamente compreensível que a ANAC não aceite nunca um movimento em sentido inverso, isto é uma redução do parâmetro se a concessionária não for capaz de cumprir com o parâmetro definido.</li> </ul>
<b>RESPOSTA DA ANAC</b>
A prestação de um serviço adequado a seus usuários (passageiros, visitantes e acompanhantes, empresas aéreas regulares, aviação geral, entre outros) por parte de um aeroporto depende de inúmeros fatores. Para além do interesse comercial na exploração de aeroportos, que atrai atualmente grandes grupos empresariais para o setor, um operador aeroportuário (seja ele concessionário, autorizatário, empresa pública, etc.) é

essencialmente um provedor de infraestrutura. Cabe a ele disponibilizar a infraestrutura necessária para que, por meio das empresas aéreas, empresas de serviços auxiliares, concessionárias de comércio e serviços, etc., o negócio da aviação efetivamente aconteça. Evidentemente, isso não significa, de forma alguma, eximir o operador aeroportuário de sua responsabilidade pela qualidade do serviço prestado aos usuários do aeroporto – muito pelo contrário: ele é peça chave nesse processo.

No âmbito do processo de concessão de aeroportos a operadores privados no Brasil, iniciado na 1ª. rodada de concessões em 2011 com o Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante/RN (SBSG), diversos mecanismos foram e seguem sendo continuamente estudados, aprimorados e incluídos nos contratos, rodada após rodada (atualmente em andamento a 7ª. rodada), para que, no âmbito da gestão contratual, seja possível ao Poder Concedente monitorar a prestação dos serviços aos usuários nos aeroportos e exigir que as concessionárias realizem os investimentos necessários para adequação e melhoria da infraestrutura dos aeroportos brasileiros – que é, em essência, o racional do processo de concessão em si: proporcionar, por meio de investimentos realizados com mais agilidade pelo setor privado aos usuários dos aeroportos brasileiros acesso a infraestruturas atualizadas, com conforto, tecnologia, praticidade e segurança, em linha com o que de melhor pode ser encontrado no setor aeroportuário pelo mundo.

Com relação aos mecanismos de que lança mão o poder concedente para garantir a prestação de serviços adequados pelos aeroportos concedidos aos seus usuários, incluiu-se o arcabouço de requisitos e obrigações contratuais referentes aos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS), e que se referem a alguns aspectos em que a qualidade do serviço prestado aos usuários depende diretamente da gestão da concessionária.

Além disso, há diversos aspectos, que embora se encontrem, em tese, à margem do monitoramento da qualidade de serviço nos termos estritos dos contratos de concessão, são tratados em outras seções dos contratos e constituem obrigações contratuais que estão no cerne da gestão da infraestrutura, sendo rotineiramente verificadas e cujo cumprimento é exigido das concessionárias, sendo aplicadas as sanções previstas em contrato, em caso de não cumprimento.

E aqui, cabe mencionar, sobre o conceito de Nível de Serviço, que é crucial para a gestão contratual, do ponto de vista da oferta de infraestrutura e por vezes confundido com a ideia de Qualidade de Serviço, embora trate-se de conceitos distintos.

Em linhas gerais, o Nível de Serviço, quando falamos de terminais de passageiros, é uma medida da capacidade da infraestrutura para processar uma determinada demanda de passageiros na hora-pico, respeitando uma medida de espaço mínimo por passageiro ( $m^2/pax$ ) e de tempo máximo de processamento. Dessa forma, os contratos estabelecem, no Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) – Anexo 2 dos Contratos de Concessão, Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, que a infraestrutura disponibilizada pela concessionária deve atender, com base em referências internacionais adotadas para nível de serviço pela indústria - notadamente, o modelo de nível de serviço da IATA, por meio do ADRM citado acima.

Esclarece-se, desse modo, que os conceitos de nível de serviço e de qualidade de serviço, embora distintos, são complementares. O nível de serviço oferecido pelas instalações do terminal de passageiros pode ter influência na percepção da qualidade do serviço por parte dos passageiros, de forma que ambos são importantes para se entender como a ANAC monitora e acompanha as concessões de aeroportos, devendo ser entendidos como um conjunto de requisitos contratuais.

Cabe ainda acrescentar que à época da licitação da 4ª rodada, não havia base de dados referentes aos resultados da pesquisa de satisfação dos passageiros, ao contrário do que se verifica hoje.

Assim, na RPC, é dada a oportunidade para, considerando a evolução do mercado, das tecnologias e da própria forma de prestação do serviço, reavaliar-se os padrões estabelecidos originariamente, tudo conforme previsão contratual, para que se mantenha a equação entre preço básico do serviço e padrão de qualidade exigido.

Considerando o entendimento acima estabelecido, não é plausível entender que as metas de serviço estabelecidas originariamente sejam imutáveis. Ora, com a alteração da indústria é possível tanto que metas anteriormente adequadas se tornem inatingíveis, quanto que passem a não representar mais o serviço de excelência buscado para o setor.

Do contrário, é importante esclarecer que, se há uma premissa a ser assentada esta não é a de inflexibilidade de valores, mas sim a de que a tarifa é atrelada a um nível de qualidade estabelecido regulatoriamente, amplamente discutido e debatido com as concessionárias, sendo certo que é impossível respeitar essa premissa se, ao longo de um contrato de 30 anos, não forem ajustadas as metas e padrões. Dessa forma, a adequação dos parâmetros à dinâmica contratual é exatamente o que se busca em uma RPC.

Desse modo, para a construção dos valores inferior, padrão e superior dos valores de referência para a proposta da RPC, tomou-se como preceito norteador as seguintes hipóteses:

- Valor inferior = performance inferior dos aeroportos concedidos no Brasil;
- . Valor padrão = performance média dos aeroportos concedidos no Brasil; e
- . Valor superior = performance superior dos aeroportos concedidos no Brasil.

Assim, a ideia é que resultados abaixo do valor padrão indicam que o aeroporto está performando abaixo da média do mercado e, por isso, é passível de receber decréscimo no Fator Q. Já resultados acima deste valor, indicam que o aeroporto está performando acima da média do mercado e, por isso, faz jus receber bonificação.

#### RESULTADO DA ANÁLISE

Contribuição não acatada.