

JUSTIFICATIVA

Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão dos Aeroportos Internacionais de Florianópolis, Fortaleza, Porto Alegre e Salvador.

INTRODUÇÃO

1. Trata-se de processo administrativo com vistas à realização da Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão dos Aeroportos Internacionais de Florianópolis (SBFL), Fortaleza (SBFZ), Porto Alegre (SBPA) e Salvador (SBSV), com relação aos Apêndice B do Anexo 2 do contrato, à determinação dos Indicadores de Qualidade de Serviço e à Metodologia de Cálculo do Fator Q.
2. A Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, XXI, estabelece que a Administração Pública deve garantir a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato administrativo. No presente caso, o Capítulo VI dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de SBFL, SBFZ, SBPA e SBSV (doravante "Contratos de Concessão") preconiza que esse equilíbrio será preservado por meio de mecanismos de reajuste e de revisão. Nesse contexto, situa-se a Revisão dos Parâmetros da Concessão, objeto desta Nota Técnica.
3. Conforme Contratos de Concessão, a Revisão dos Parâmetros da Concessão (RPC) deve ser realizada a cada 5 anos do período da concessão, com o objetivo de permitir a determinação dos Indicadores de Qualidade do Serviço; da metodologia de cálculo dos Fatores X e Q, e da Taxa de Desconto a ser utilizada no Fluxo de Caixa Marginal. Além disso, o item 6.18 diz que poderá ser atualizado os parâmetros estabelecidos no Apêndice B do PEA durante o processo de RPC, respeitada a alocação de riscos do contrato. Ademais, os procedimentos dessa revisão devem ser precedidos de ampla discussão pública.
4. Especificamente no que se refere à revisão dos Indicadores de Qualidade do Serviço e da metodologia de cálculo do Fator Q, o item 11.19 do Plano de Exploração Aeroportuária (PEA), Anexo 2 dos Contratos de Concessão de SBFL, SBFZ, SBPA e SBSV dispõem que a cada RPC, a ANAC poderá modificar: (i) os componentes a serem pesquisados, (ii) o sistema de medição, e (iii) os padrões e as metas; tanto para os indicadores que determinam o Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos nos Contratos. Essa revisão tem como propósito criar incentivos para melhoria da qualidade dos serviços prestados, a ser aplicado a cada reajuste tarifário até a próxima RPC.

5. Destaca-se que os aspectos abrangidos pela RPC relacionados à metodologia de cálculo do Fator X e à determinação da Taxa de Desconto não serão objeto da presente Consulta Pública, os quais serão tratados oportunamente posteriormente.
6. Feitas essas considerações, passa-se à apresentação da proposta de alteração dos IQS e metodologia de cálculo do Fator Q, realizada levando em consideração a experiência adquirida pela ANAC desde a elaboração dos Contratos de Concessão em tela, os estudos desenvolvidos acerca dos resultados obtidos e a observação de melhores práticas.

PROPOSTA

7. A primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão (RPC) dos Aeroportos Internacionais de Florianópolis, Fortaleza, Porto Alegre e Salvador está sendo realizada à luz dos aprimoramentos efetuados nos seguintes processos: (i) da 1ª RPC dos contratos dos Aeroportos de Guarulhos, Brasília e Viracopos, (ii) da 1ª RPC dos contratos dos Aeroportos de Galeão e Confins, (iii) das 6ª e 7ª rodadas de concessões, e (iv) de relicitação de Aeroporto Internacional de Campinas.
8. Dito isso, **para o Apêndice B**, propõe-se que sejam incorporadas as melhorias regulatórias realizadas nas últimas rodadas de concessões. Essas alterações não implicam em inovações, mas antes pretendem tornar mais claras as obrigações previstas no contrato. Pode-se dizer até que a proposta para o Apêndice B reduz o custo regulatório dos regulados, dado que se propõe a exclusão do parâmetro "pontes de embarque" no monitoramento no âmbito do nível de serviço e do relatório com informações referentes ao nível de serviço conforme item 5 do Apêndice B atualmente vigente. Resumidamente, propõe-se que:
 - a) item 1 do Apêndice B: inclusão de uma definição clara do que seria "atendimento ao nível de serviço dos terminais de passageiros". Destaca-se que o pleno atendimento ao nível de serviço está previsto no item 3.1.5 do PEA.
 - b) item 2 do Apêndice B: inclusão do entendimento sobre o conceito de Hora Pico. Destaca-se que a definição de Hora Pico já consta no item 2.1.5 do PEA.
 - c) item 3 do Apêndice B: atualização da tabela que versa sobre Parâmetros Mínimos de Dimensionamento (PMD), de modo a se adequar com os contratos das últimas rodadas de concessões.
 - d) exclusão do monitoramento das pontes de embarque no âmbito do nível de serviço, de modo a evitar um duplo monitoramento com relação ao indicador de qualidade de atendimento em ponte de embarque. Esse aprimoramento regulatório foi realizado no âmbito do processo de relicitação Contrato de Viracopos. Extrai-se a justificativa da Nota técnica 15 (SEI 6112383).

7.150 Nos contratos até a 6ª rodada, o parâmetro “Pontes de Embarque” é avaliado tanto no aspecto de nível de serviço (infraestrutura) quanto no aspecto de qualidade de serviços (operação). Objetiva-se, com isso, avaliar se a infraestrutura está adequada – ou seja, se há pontes de embarque suficientes para o processamento de passageiros com base na demanda realizada -, e se a operação dos passageiros em pontes de embarque acontece mediante os parâmetros estabelecidos, por meio do IQS relacionado. O que se propõe é a exclusão desse parâmetro na avaliação de nível de serviço, restando o seu acompanhamento por meio da aferição do indicador de qualidade “Atendimento em Pontes de Embarque”.

7.151 Cabe destacar que este indicador compõe o Fator Q. Com isso, entende-se que, ao buscar a operação de passageiros em pontes de embarque nos parâmetros definidos para o IQS, com a subsequente aplicação do Fator Q, já se incentiva adequadamente o dimensionamento de infraestrutura de pontes de embarque. Assim, elimina-se a avaliação dupla, mesmo que sob óticas distintas (infraestrutura e qualidade), e busca-se alinhar o contrato por meio de incentivos.

Fonte: Nota Técnica 15/2021/SRA (SEI 6221899).

e) inclusão da equação "cálculo da capacidade de processamento em termos do tempo máximo de ocupação". Cabe dizer que esta equação não é desconhecida pelas Concessionárias. Pelo contrário, foi utilizadas no âmbito da verificação do cumprimento das obrigações de investimento relativas à Fase I-B dos contratos da 4ª rodada (vide processos 00058.00844/2018-65 e 00058.008340/2018-51). Desse modo, a inclusão dessa equação tem como propósitos aumentar a estabilidade regulatória - uma vez que se fixa a forma de aferição da capacidade em termos de unidades de processamento de passageiros, que sempre fez parte das obrigações de dimensionamento do contrato - bem como a transparência do contrato.

f) inclusão do item relacionado a sistemas de processamento de bagagens. Essa inclusão tem como objetivo assegurar que as instalações, equipamentos e sistemas de processamento de bagagens devem ser dimensionados para atender a Hora Pico, em virtude da exclusão proposta dos indicadores de qualidade de sistema de processamento de bagagens e sistema de restituição de bagagens, e em linha com o proposto no processo de relicitação de Viracopos e na 7ª rodada de concessões.

7.242 Por fim, esta unidade técnica entende que há de haver no Contrato algum mecanismo que assegure que as instalações, equipamentos e sistemas de processamento de bagagens devem ser dimensionados de forma a atender a demanda Hora Pico. Por isso, propõe-se a inclusão do item 6.7 – Sistemas de

processamento de bagagens, no âmbito do Nível de Serviço dos Terminais de Passageiros do PEA (item 6).

7.243 A partir da inclusão dos itens propostos, entende-se que há elementos para uma fiscalização mais adequada, voltada ao efetivo desempenho operacional, de forma a se reduzir custos regulatórios tanto para a concessionária quanto para a Agência.

Fonte: Nota Técnica 15/2021/SRA (SEI 6221899).

g) exclusão da obrigação de envio do relatório com as informações referentes ao nível de serviço atingido na Hora-Pico. Na prática, essas informações já são recebidas pela ANAC no âmbito da Resolução 464/2018, a qual regulamenta a apresentação de informações relativas à movimentação aeroportuária. Assim, a manutenção desta obrigação gera um custo desnecessário para as Concessionárias da 4ª rodada, em ter que encaminhar as mesmas informações em contextos distintos, tanto no contexto do Contrato de Concessão, quanto no da Resolução.

9. De fato, conforme já comentado, as propostas aqui trazidas para o Apêndice B dizem respeito aos aprimoramentos regulatórios efetuados ao longo das rodadas de concessões, em particular, na 6ª rodada. Nesse contexto, extrai-se a justificativa da Nota Técnica 1 (SEI 3998035) que embasou as alterações aqui propostas.

Nível de Serviço de Terminais de Passageiros

6.256. No contexto de menor interferência do Poder Público no plano de desenvolvimento do aeroporto, torna-se fundamental a definição de regras claras e objetivas, de forma a aumentar a transparência no papel de todos os atores envolvidos.

6.257. Com esse objetivo, buscou-se trazer ao contrato as regras de avaliação de nível de serviço já aplicadas pela Agência, que por sua vez são lastreadas em literatura técnica do setor e melhores práticas internacionais. Dessa forma, entende-se que os requisitos para avaliação do cumprimento das obrigações contratuais ficam mais claros, diminuindo os riscos e aumentando a atratividade do negócio aos players mais eficientes, além de contribuir para a gestão contratual mais efetiva.

6.258. Alinhando-se às melhores práticas internacionais de infraestrutura aeroportuária, explicitou-se no PEA a definição do nível de serviço em termos de área mínima por passageiro e tempo de ocupação no componente. Importante destacar que essa evolução foi possível a partir de outros avanços regulatórios, com a maior maturidade institucional da Agência, como, por exemplo, a Resolução ANAC nº 464, de 22 de fevereiro de 2018, que instituiu o Relatório de Informações de Movimentação Aeroportuária – RIMA.

(...)

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.

6.261. Em termos do componente “sala de desembarque”, buscou-se adequar o Contrato às melhores práticas, de forma a evitar distorções na avaliação do nível de serviço ofertado ao passageiro. Nesse componente, o nível de serviço está atrelado não somente à área ofertada, mas também é de extrema relevância a disponibilidade de comprimento de esteiras de bagagem adequado à demanda de passageiros. Portanto, a avaliação exclusivamente da área da sala de desembarque não considera as necessidades dos passageiros em chegar até a respectiva bagagem na esteira de restituição e conseguir sair da parte frontal desta sem prejudicar os outros usuários.

6.262. Por isso, os parâmetros definidos no PEA relativos à sala de desembarque permitem ao operador flexibilidade para determinar o número de esteiras adequado à sua operação, ao mesmo tempo que garantem ao usuário espaço e largura mínima entre passageiros para que retire sua bagagem dentro de um critério de nível de serviço adequado.

Fonte: Nota Técnica nº 1/2020/SRA (SEI 3998035).

10. Análogo ao Apêndice B, **propõe-se que sejam incorporadas ao Apêndice C as melhorias regulatórias realizadas nas últimas rodadas de concessões.** A tabela a seguir mostra resumidamente as alterações propostas para o Apêndice C atualmente vigente para a 4ª rodada de concessões.

Tabela – Proposta

Aspectos	CONTRATO VIGENTE IQS	PROPOSTA GIOS
Serviços Diretos	1. Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos (Q)	Alteração, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo de relicitação de Viracopos (00058.042407/2021-81)
	2. Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 15 minutos (Q)	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo de relicitação de Viracopos (00058.042407/2021-81)
	3. Tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque em aeronaves para Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo da 7ª rodada de concessões (00058.042189/2021-37). A proposta é que o monitoramento da qualidade dos serviços para os PNAE seja realizado por meio da Pesquisa de Acessibilidade.
	4. Número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.)	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo da 1ª RPC dos aeroportos da 2ª rodada (00058.511902/2016-87).
Disponibilidade de equipamentos	5. Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q)	Alteração, conforme justificativa apresentada no âmbito dos processos da 1ª RPC de Galeão e Confins (00058.016726/2019-17) e da 7ª rodada de concessões (00058.042189/2021-37).
	6. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo de relicitação de Viracopos (00058.042407/2021-81)
	7. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q)	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo de relicitação de Viracopos (00058.042407/2021-81)
	8. Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE (Q)	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo da 1ª RPC dos aeroportos da 2ª rodada (00058.511902/2016-87).
	9. Percentual do tempo de disponibilidade do ar pré-condicionado ("Preconditioned Air") (Q)	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo da 1ª RPC dos aeroportos da 2ª rodada (00058.511902/2016-87).
Instalações lado ar	10. Percentual do tempo de disponibilidade de pontes de embarque (Q)	Alteração, conforme justificativa apresentada no âmbito dos processos da 1ª RPC de Galeão e Confins (00058.016726/2019-17) .
	11. Percentual do tempo de disponibilidade da fonte de energia auxiliar (Q)	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo da 1ª RPC dos aeroportos da 2ª rodada (00058.511902/2016-87).
	12. Percentual do tempo de disponibilidade de posições de pátio (Q)	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo da 1ª RPC dos aeroportos da 2ª rodada (00058.511902/2016-87).
	13. Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque (Q)	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo de relicitação de Viracopos (00058.042407/2021-81)
	14. Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque (Q)	Exclusão, conforme justificativa apresentada no âmbito do processo de relicitação de Viracopos (00058.042407/2021-81)
	15. Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros (Q)	
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros (PSP)	16. Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	
	17. Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)	
	18. Limpeza geral do aeroporto (Q)	
	19. Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)	
	20. Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)	
	21. Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)	
	22. Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	Os componentes da PSP estão de acordo com as justificativas apresentadas no âmbito dos processos da 1ª RPC de Galeão e Confins (00058.016726/2019-17) e redistribuição dos bônus e decréscimos em consonância com o apresentado no processo de relicitação de Viracopos(00058.042407/2021-81).
	23. Custo benefício das lojas e praças de alimentação	
	24. Satisfação geral em relação ao aeroporto	
	25. Conforto térmico e acústico (Q)	
	26. Percepção de segurança no aeroporto	
	27. Opções de estacionamento e custo benefício	
	28. Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	
	29. Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros	
	30. Organização da fila de inspeção de segurança	
	31. Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	
	32. Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet	
-	Inclusão dos índices de satisfação, conforme processo da 1ª RPC de Galeão e Confins (00058.016726/2019-17)	
-	Inclusão da Pesquisa de Acessibilidade, conforme processo da 7ª rodada de concessões (00058.042189/2021-37).	

11. Além das alterações elencadas acima, acrescenta-se:

a) a alteração da metodologia de cálculo do Fator Q, de um sistema discreto atualmente vigente, para um sistema contínuo. Este aprimoramento regulatório teve origem na 1ª RPC de Guarulhos, Brasília e Viracopos e, a partir desse processo de RPC, os contratos posteriores adotaram o sistema contínuo.

b) a inclusão de regras para os casos de invalidação dos IQS, conforme contratos da 7ª rodada.

12. De modo a facilitar o entendimento das alterações propostas, serão apresentadas as justificativas de alteração de cada um dos IQS apresentados na Tabela, assim como as justificativas para alteração da metodologia do Fator Q e da inclusão de regras para os casos de invalidação dos IQS.

Indicadores da categoria tempo de espera nas filas de inspeção de segurança

13. De modo a aprimorar o monitoramento da qualidade dos serviços dos IQS da categoria de tempo de espera nas filas de inspeção de segurança, primeiramente propõe que o resultado do indicador seja mostrado de maneira "contrária": em vez de "percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos" seja apresentado o "percentual de passageiros aguardando até 5 minutos". Essa alteração da redação está presente nos contratos a partir da 1ª RPC dos Contratos da 2ª rodada (00058.11902/2016-87).

14. Além disso, propõem-se as seguintes alterações, cujas justificativas foram apresentadas no âmbito do processo de relicitação de Viracopos:

- a) Exclusão do indicador “percentual máximo de passageiros aguardando até 15 minutos”;
- b) Desagregação do IQS, atualização dos valores de referência, e inclusão de fator de ponderação no Fator Q;
- c) Alteração na metodologia de aferição do IQS; e
- d) Alteração do cálculo do resultado dos IQS, ponderando pela representatividade de cada componente de inspeção.

15. Com relação à **exclusão do indicador "percentual de passageiros aguardando até 15 minutos"** tem-se que:

*7.191 Na minuta do contrato, já consta indicador relacionado ao percentual de passageiros aguardando até **5 minutos**. Conforme Tabela 2 do novo Apêndice A do PEA, caso a Concessionária não alcance o valor padrão deste indicador, ensejará uma redução de até 1,00% no Fator Q. Além disso, essa redução é aumentada em 50% quando houver falha persistente do serviço, ou seja, se o indicador estiver abaixo do padrão especificado em ao menos 6 meses do período. Além disso, o não alcance do padrão por 2 (dois) períodos, consecutivos ou alternados em um prazo de 5 (cinco) anos, configura infração sujeita a aplicação das penalidades.*

*7.192 Conclui-se, assim, que o Contrato estabelece uma série de incentivos para que a Concessionária processe os passageiros nas filas de inspeção de segurança em menos de 5 minutos. Isso posto, se o padrão do IQS “percentual de passageiros aguardando até **5 minutos**” é atendido, é improvável que o*

IQS “percentual de passageiros aguardando até 15 minutos” não seja atendido.

7.193 Dessa forma, a presença do IQS “percentual de passageiros aguardando até 5 minutos” reduz o efeito dos incentivos que poderiam ser gerados pelo IQS “percentual de passageiros aguardando até 15 minutos”. Pode-se dizer que este último indicador não gera incentivo significativo à melhoria da qualidade com relação à redução do tempo de espera na fila de inspeção de segurança, dado que já existe um outro indicador com exigência de tempo menor. Complementarmente, pode-se afirmar que o indicador de 15 minutos não se alinha diretamente com o parâmetro mínimo de dimensionamento definido para a inspeção de segurança doméstica, a qual prevê tempo máximo de ocupação, na hora pico, de 10 minutos.

7.194 Diante do exposto, sugere-se a exclusão do indicador “percentual de passageiros aguardando até 15 minutos” da categoria “tempo de espera nas filas de inspeção de segurança”

Fonte: Nota Técnica 15/2021/SRA (SEI 6112383).

16. Com relação à **desagregação do IQS, atualização dos valores de referência e inclusão de fator de ponderação no Fator Q**, tem-se que:

7.1.95 Propõe-se a desagregação do IQS “percentual de passageiros aguardando até 5 minutos” em dois, diferenciando o tempo de espera da fila de inspeção de segurança dos passageiros domésticos e internacionais. Além disso, com a segregação dos indicadores, propõe-se a atualização dos valores de referência e a inclusão de fator de ponderação no cálculo do Fator Q.

7.196 Preliminarmente, cabe dizer que a aferição dos tempos de espera na fila de inspeção de segurança já ocorre separadamente para passageiros domésticos e internacionais. Essa proposta, assim, não está impondo mais custo para o regulado, pois os dados referentes aos tempos de espera desses passageiros já são monitorados pela ANAC e encaminhados pela Concessionária atualmente.

7.197 O objetivo da proposta é corrigir uma distorção que vigora nos contratos atuais: as regras estabelecidas na regulação de qualidade não estão condizentes com as estabelecidas na parte do nível de serviço do PEA, principalmente com relação ao indicador de tempo de espera na fila de inspeção de segurança.

7.198 Dentre as distorções, encontram-se os valores inferior e padrão estabelecidos para o IQS. (...)

Fonte: Nota Técnica 15/2021/SRA (SEI 6112383).

17. Nesse contexto, sugere-se que os valores de referência para os IQS "percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos" e "percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos" sejam atualizados segundo a distribuição da demanda de cada um dos aeroportos da 4ª rodada de concessões, a partir da definição de hora-pico estabelecida no PEA, que considera a representatividade das 30 horas mais movimentadas. Com base nesse critério, então, para fins de atualização, foram calculados os valores de referência para o IQS de tempo de espera de 5 minutos, conforme seguinte metodologia:

a) valor padrão do IQS de tempo de espera na fila de inspeção de segurança doméstico: considerando que o PMD do componente de inspeção de segurança doméstico é de 10 minutos, esse valor foi definido pelo percentual de passageiros domésticos que seriam atendidos com um tempo máximo de fila entre 5 e 10 minutos, considerando que os componentes estão dimensionados para atender à demanda da hora-pico em um tempo máximo de fila de 10 minutos, e somando-se a representatividade da demanda de passageiros domésticos das 30 horas mais movimentadas.

b) valor padrão do IQS de tempo de espera na fila de inspeção de segurança internacional: considerando que o PMD do componente de inspeção de segurança internacional é de 15 minutos, esse valor foi definido pelo percentual de passageiros internacionais que seriam atendidos com um tempo máximo de fila entre 5 e 15 minutos, considerando que os componentes estão dimensionados para atender à demanda da hora-pico em um tempo máximo de fila de 15 minutos, e somando-se a representatividade da demanda de passageiros internacionais das 30 horas mais movimentadas.

c) valores inferiores dos dois IQS: foram definidos a partir da representatividade de passageiros das 30 horas mais movimentadas subsequentes àquela definida anteriormente para definição do padrão.

7.202 Esta metodologia busca estabelecer um padrão mínimo de desempenho na operação que seja equivalente ao dimensionamento requerido do aeroporto, eliminando eventuais distorções e fazendo com que não haja exigência de área de formação de filas e de quantidade de equipamentos (pórtico detector de metais e scanners) distintas quando considerado um ou outro critério (dimensionamento e operação) e que ao mesmo tempo dê incentivo à concessionária a utilizar a capacidade disponível conforme a relevância da demanda de passageiros em cada horário.

18. A memória de cálculo para os valores de referência encontra-se no documento SEI 6493851 do processo 0058.020539/2021-52.

19. Por fim, com a divisão do indicador percentual de passageiros aguardando até 5 minutos em passageiros domésticos e internacionais, há a necessidade de incluir um fator de ponderação do Fator Q.

7.206 Com a divisão do indicador em dois, há a necessidade da inclusão de um fator de ponderação no cálculo do Fator Q para a categoria “tempo de espera nas filas de inspeção de segurança”. Este fator corresponderia à fração total de passageiros processados em componentes operacionais de inspeção conforme a natureza, doméstico ou internacional. Por isso, a proposta de alteração da equação do Fator Q, com a inclusão desse fator.

Fonte: Nota Técnica 15/2021/SRA (SEI 6112383).

20. Com relação à **alteração na metodologia de aferição do IQS**, tem-se que:

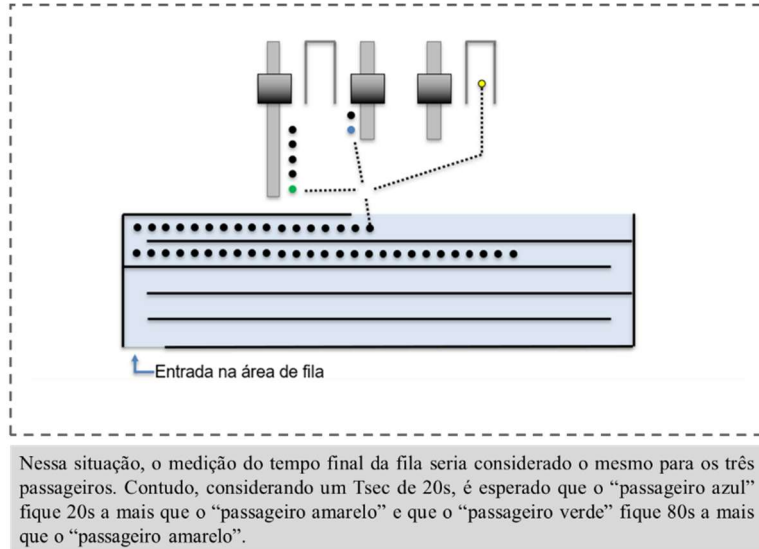
*7.207 Nos contratos das últimas seis rodadas de concessão, está previsto que a medição do indicador Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de segurança será contada a partir do momento que o passageiro **para na fila de inspeção até o momento em que ele deposita seus objetos no rolete dos scanners**, ou no momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro. Durante o processo de gestão desses contratos, por meio das auditorias dos dados relativos a esse indicador encaminhados pela Concessionária, verificam-se fragilidades regulatórias resultante desse processo de medição do tempo de fila.*

7.208 A primeira fragilidade é que a medição do momento em que o passageiro para na fila de inspeção pode apresentar erros significativos. Esse processo não é realizado de forma automatizada e, por isso, há subjetividade para a realização da medição, que acaba afetando o resultado do indicador.

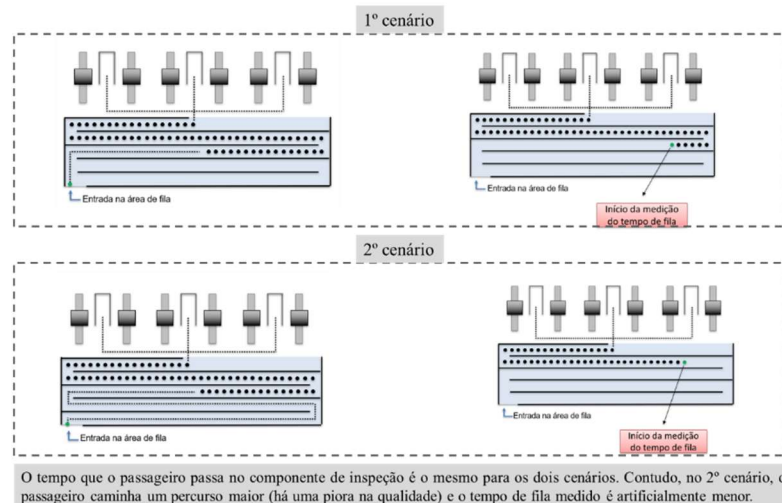
7.209 Um ponto que cabe destacar é a inexistência de um ponto fixo para iniciar a contagem de tempo da fila, pois decorre do lugar onde o passageiro irá parar. A depender do tamanho da área destinada aos canais de inspeção, há necessidade de instalar diversas câmeras de monitoramento de forma que seja possível captar a imagem de qualquer lugar da fila, aumentando, assim, o custo de regulatório de monitoramento por parte da Concessionária e de fiscalização da ANAC.

7.210 A segunda fragilidade diz respeito ao momento em que o passageiro deposita seus objetos no rolete dos scanners. Em alguns casos, o passageiro pode ainda estar na fila de espera para passar no pórtico detector de metais. Contudo este tempo de espera não é captado pelo indicador, levando assim a subestimar o tempo da fila. A figura abaixo exemplifica essa situação.

Figura 1 – Fragilidade do IQS de tempo de fila de inspeção de segurança



7.2.11 Além dessas fragilidades, cabe constatar que, estabelecendo o início da medição para quando o passageiro para na fila de inspeção, pode trazer o seguinte incentivo perverso: a Concessionária pode fazer com que o passageiro caminhe por uma distância (percurso) maior que o necessário na área de formação de filas, para postergar o início da medição, enquanto ganha tempo para reduzir o comprimento da fila. A figura abaixo exemplifica essa situação. Figura 2 – Incentivo perverso gerado pelo processo de medição de fila de inspeção de segurança atualmente estabelecido em contrato



7.2.12 Diante das fragilidades e incentivos perversos gerados pelo método de aferição atualmente estabelecido, esta unidade técnica propõe que a medição do tempo de espera nas filas de inspeção de segurança seja contada a partir do momento no qual o passageiro acessa o componente operacional de inspeção de segurança até o momento em que ele passa pelo pórtico detector de metais,

descontado o tempo esperado de percurso do passageiro pelo componente operacional.

7.2.13 Com essa proposta pretende-se:

- a. Reduzir o erro de medição do início e do fim do tempo de fila, dado que ambas as medições estão associadas a um local específico da infraestrutura, a saber, o acesso ao componente operacional e o pórtico detector de metais;*
- b. Corrigir a distorção da medição do tempo final da fila, dado que será contado o momento em que o passageiro passa pelo pórtico detector de metais; e*
- c. Eliminar o incentivo perverso de fazer com que os passageiros caminhem, desnecessariamente, por toda a extensão do componente (aumenta a percepção de qualidade).*

7.2.14 Cabe destacar que o estabelecimento de lugares específicos para o início e término da medição do tempo de fila facilita a identificação dos locais a serem registrados por câmeras e, com isso, há redução do custo de monitoramento por parte da Concessionária. Dentro desse contexto, propõe-se que a aferição dos tempos de espera na fila de inspeção seja realizada de forma automatizada, possibilitando a coleta, padronização e compartilhamento dos dados de tempo de fila para o aprimoramento de aferição desses indicadores

7.2.15 Outro ponto que cabe destacar é que esta unidade técnica propõe 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. Esta proposta tem como objetivo alinhar as regras estabelecidas na regulação de qualidade com as estabelecidas na parte do nível de serviço do PEA.

7.2.16 Conforme estabelecido na Tabela de Parâmetros Mínimos de Dimensionamento do PEA, o dimensionamento do componente de inspeção de segurança doméstico leva em consideração o tempo máximo de ocupação de 10 minutos e espaço mínimo de 1,0 m²/pax. Com base na equação de capacidade de processamento em termos de espaço mínimo do PEA (item 6.4.1), verifica-se que a área para a inspeção de segurança já é dimensionada para atender o dobro do que é exigido pelo IQS de tempo de fila de 5 minutos.

7.2.17 Exemplificando, dado que

$$Ad_i = DHP * \frac{To_i}{60}$$

- Para atender 1.200 passageiros em hora pico no tempo máximo de 5 minutos, critério estabelecido para o IQS, seria necessária uma área de 100 m².

- Para atender 1.200 passageiros em hora pico no tempo máximo de 10 minutos, critério estabelecido para o dimensionamento de área (PMD), é requerido 200 m², ou seja, o dobro que IQS de 5 minutos exige.

7.2.18 Dessa forma, se, em algum momento, a fila se estender para além do espaço destinado à formação de filas para o qual fora dimensionado, é certo

que o passageiro permanecerá mais que 5 minutos na fila. Raciocínio análogo se aplica para o caso de passageiros internacionais sendo que, neste caso, o critério estabelecido para o dimensionamento de área (PMD) é de 15 minutos, ou seja, o triplo que o IQS de 5 minutos exige.

Fonte: Nota Técnica 15/2021/SRA (SEI 6112383).

21. Com relação à **alteração do cálculo do resultado dos IQS, ponderando pela representatividade de cada componente de inspeção**, a proposta é que seja corrigida a distorção do IQS quando se coloca peso igual para todos os registros de fila.

7.221. (...) verifica-se que todos os registros dos tempos de fila têm peso igual, isto é, a amostra do tempo de fila em um componente de inspeção de segurança de conexão (internacional-internacional e doméstico-internacional) e de um componente de inspeção de segurança internacional de acesso da área pública à área restrita possuem o mesmo peso no resultado do IQS que uma amostra de um componente de inspeção de segurança doméstico, sendo que na maioria absoluta dos aeroportos brasileiros, incluindo o Aeroporto de Viracopos, os componentes de inspeção de segurança domésticos representam mais de 95% dos passageiros inspecionados no aeroporto. Portanto, ao considerar que qualquer amostra, independentemente do componente em que está sendo medido, tem o mesmo peso no resultado do IQS, é nítido que há uma distorção no resultado do IQS, que leva a uma superestimação do efetivo percentual de passageiros que está sendo processados em um tempo máximo de fila de até 5 minutos.

7.222 Outro ponto é que, dado que as amostras possuem pesos iguais na equação utilizada no cálculo do resultado do indicador, o reduzido tempo de espera de um componente de inspeção pouco representativo compensa o efeito de um tempo de espera elevado em um componente de inspeção utilizado por um grande fluxo de passageiros, possibilitando que um número maior de amostras em canais mais representativos estejam acima do critério de tempo do IQS (5 minutos), ou seja, o efetivo percentual de passageiros aguardando até 5 minutos é menor que o IQS atual está captando.

7.223 Dessa forma, para fins de mitigar os efeitos perversos em colocar pesos iguais para todos os componentes de inspeção e, assim, diminuir a efetividade do indicador em demonstrar a real qualidade do serviço prestado, propõe-se que seja calculado, primeiramente, o resultado de tempo de espera da fila de inspeção para cada componente, para depois computar o resultado do indicador, ponderando em termos de passageiros inspecionados em cada componente operacional de inspeção.

7.224 Com essas alterações, entende-se que o indicador medirá de forma mais precisa o percentual de passageiros aguardando mais e menos que 5 minutos na área de espera dos componentes de inspeção de segurança.

Fonte: Nota Técnica 15/2021/SRA (SEI 6112383).

Indicadores de PNAE e inclusão da Pesquisa de Acessibilidade

22. A proposta é que haja a substituição do indicador relacionado à "tempo de atendimento a PNAE", auferido de forma objetiva, para um grupo de indicadores que estejam inseridos no contexto de uma pesquisa de acessibilidade, indo em linha ao proposto na 7ª rodada de concessões. A justificativa para essa alteração está presente no processo da 7ª rodada de concessões.

6.82 No Contrato da 6ª rodada, a qualidade dos serviços prestados aos passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) é monitorada por meio de quatro IQS, a saber: (i) percentual mínimo de atendimento de embarque, avisados previamente, com tempo inferior a 30 minutos; (ii) percentual mínimo de atendimento de embarque, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 minutos; (iii) percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente, com tempo inferior a 30 minutos; (iv) percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 minutos.

6.83 O que se pretende mostrar é que o monitoramento da qualidade dos serviços ao PNAE por meio desses indicadores não tem se mostrado efetivo, pelos seguintes motivos principais: (i) o indicador abrange somente os PNAE que necessitam de assistência quanto ao acesso da aeronave; (ii) o indicador não abrange outros aspectos que o PNAE necessita (ii) não cria um incentivo efetivo de melhoria para esses usuários por parte da Concessionária; (iii) a matéria já é prevista na Resolução ANAC nº 280/2013.

6.84 Com relação ao primeiro motivo, o universo do PNAE engloba não somente os passageiros que necessitam de assistência para o acesso à aeronave, mas outros como, por exemplo, os passageiros com deficiência visual ou auditiva. Dessa forma, o resultado do IQS não é capaz de mostrar se a Concessionária está adotando as medidas necessárias para assegurar a qualidade dos serviços prestados ao universo total dos PNAEs, e não somente dos que necessitam de assistência para o acesso à aeronave.

6.85 O segundo motivo diz respeito ao fato de que o indicador não abrange outros aspectos que o PNAE necessita. Por exemplo, passageiros com deficiência visual e auditiva necessitam de sinalização e orientação no terminal adaptadas a sua situação. Obviamente que os IQS mencionados não conseguem captar essa questão.

6.86 Outro ponto que cabe trazer, o terceiro motivo, é que há uma convergência de responsabilidades entre a empresa aérea e a Concessionária. Esta é responsável por disponibilizar as pontes de embarque e aquela também pode fornecer a operação de equipamentos de ascenso e descenso ou rampa. Essa convergência de responsabilidades enfraquece a geração de incentivos por parte dos IQS para a Concessionária, no tocante à melhoria da qualidade para os PNAE.

6.87 Por fim, a Resolução ANAC 280/2013, em seu art. 20, regula a questão do PNAE que necessita de assistência para acesso à aeronave. Desse modo, a exclusão desses IQS não gera desincentivo à Concessionária em atender este PNAE específico, que tem dificuldade em acessar a aeronave, dado que a referida Resolução regula a matéria em questão.

6.88 Diante do exposto, esta unidade técnica propõe a exclusão dos IQS relacionados a “Tempo de atendimento a passageiros com necessidades de assistência especial – PNAE” devido a sua pouca efetividade tanto para gerar incentivos de melhorias por parte da Concessionária para esses usuários, quanto para medir de fato a qualidade dos serviços prestados a esses usuários.

6.89 Em contrapartida, esta unidade técnica propõe a inclusão de uma “Pesquisa de Acessibilidade”, a ser realizada pelos aeroportos enquadrados na Faixa 2 e 3. Nessa pesquisa, pretende-se analisar os seguintes aspectos: “sinalização e orientação no terminal considerando as necessidades dos PNAE”, “adequação do mobiliário, equipamentos e acessórios às necessidades dos PNAE”, “qualidade e adequação dos avisos e comunicados às necessidades dos passageiros PNAE”, “segurança e conforto da infraestrutura para atendimento à mobilidade dos PNAE”, “adequação dos sanitários para atendimentos aos PNAE”, e “atendimento do funcionário do aeroporto responsável por acessibilidade”.

6.90 Assim, entende-se que por meio da “Pesquisa de Acessibilidade”, há incentivos para que a Concessionária adote medidas de melhorias para os PNAEs, assim como um melhor monitoramento da qualidade dos serviços prestados a esses usuários por parte do regulador.

Fonte: Nota Técnica 15/2021/SRA (SEI 6221899).

Indicadores objetivos a serem excluídos

23. Propõe-se a exclusão dos seguintes indicadores relacionados a:

- I - Número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.)
- II - Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE
- III - Ar pré-condicionado

- IV - Fonte de energia elétrica auxiliar
- V - Posições de pátio
- VI - Pontes de Embarque (disponibilidade)
- VII - Sistema de processamento de bagagens (embarque)
- VIII - Sistema de restituição de bagagens (desembarque)

24. Os indicadores relacionados a "número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.)", "equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE", "ar pré-condicionado", "fonte de energia elétrica auxiliar" e "posições de pátio" não constam mais nos contratos de concessão, no âmbito do monitoramento qualidade de serviços, desde da 1ª RPC da 2ª rodada de concessões. A exclusão desses indicadores está embasada na seguinte justificativa:

*36. No que se refere aos indicadores não relacionados à PSP, a proposta apresentada **propõe a exclusão de:** 1 (um) indicador relacionado a Serviços Diretos – **(i) Número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.);** 4 (quatro) indicadores relacionados a Disponibilidade de Equipamentos e Instalações – **(i) disponibilidade de equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE, (ii) disponibilidade de fonte de energia elétrica auxiliar, (iii) disponibilidade de ar pré-condicionado (“Preconditioned Air”) e (iv) disponibilidade de posições de pátio. (...)***

37. As exclusões propostas se justificam por diferentes fatores, como o desafio em obtenção de informações auditáveis, a existência de normas que já preveem a obrigatoriedade da disponibilização de equipamentos, a existência de outros indicadores que avaliam a efetiva prestação do serviço relacionada aos aspectos observados por esses indicadores, a pouca representatividade no mercado aeroportuário atual e, por fim, aspectos que não necessitam de outros incentivos para sua disponibilização e melhoria de qualidade relacionada, uma vez que a prestação do serviço ou a disponibilização do equipamento são por si só de interesse econômico do operador aeroportuário, conforme o tipo de operação e demanda, não sendo necessário a adoção de incentivos relacionados à qualidade do serviço prestado. (grifo nosso)

Fonte: Nota Técnica n 0668258/2017/GQES/SRA/ANAC (SEI 0668258)

25. Com relação ao indicador "ponte de embarque", este foi excluído no âmbito da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada de concessões. Este indicador somente informava a disponibilidade

deste equipamento, mas não era capaz de fornecer a informação da disponibilidade da ponte de embarque associada ao atendimento ao usuário. Por isso, propõe-se a sua exclusão.

O indicador Ponte de Embarque, aferido pelo critério de percentual do tempo disponível, não era capaz de fornecer informação acerca da sua utilização pelo passageiro. Essa informação é melhor captada pelo indicador “Atendimento de Pontes de Embarque”, que mede quantos passageiros embarcaram ou desembarcaram no aeroporto utilizando esse equipamento. Da forma como estava, a Concessionária poderia não atingir o percentual mínimo do movimento de passageiros domésticos em ponte de embarque, mas ser bonificada por este equipamento estar disponível em 100% do tempo. Esta situação gerava incoerência, pois o objetivo principal não era somente a disponibilidade do equipamento, mas a sua disponibilidade associada ao atendimento ao usuário.

Fonte: Relatório de análise das contribuições (SEI 3560700)

26. Por último, com relação aos indicadores de "Sistema de processamento de bagagens (embarque)" e "Sistema de restituição de bagagens (desembarque)", a proposta é excluí-los em linha com o apresentado no processo de relicitação de Viracopos.

7.225 No âmbito da qualidade de serviços, há o monitoramento dos sistemas de processamento e restituição de bagagens realizado por meio de dois IQS: (i) sistema de processamento de bagagens (embarque) - percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (embarque); e (ii) sistema de restituição de bagagens (desembarque) – percentual do tempo de disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (desembarque). Para estes dois indicadores, são contemplados decréscimos e bônus para o Fator Q.

7.226 O que se pretende mostrar é que o monitoramento da disponibilidade dos sistemas de processamento e restituição de bagagens, no âmbito da qualidade de serviço, não tem se mostrado uma boa estratégia regulatória, pelos seguintes motivos: (i) o indicador não consegue demonstrar de fato a qualidade desse serviço; (ii) o custo de monitoramento tem-se mostrado elevado, tanto para a Concessionária quanto para a ANAC, mesmo com as mudanças efetuadas no processo da última Revisão dos Parâmetros da Concessão; e (iii) no Contrato, já constam mecanismos para monitorar a prestação adequada desses serviços.

7.227 Com relação ao primeiro motivo, os indicadores relacionados aos sistemas de processamento e de restituição de bagagens têm como objetivo mostrar o percentual do tempo de disponibilidade dos equipamentos desses sistemas. Contudo, esses indicadores não conseguem captar a prestação adequada dos serviços de processamento e restituição de bagagens. Essa questão pode ser mais bem compreendida nos cenários apresentados a seguir.

7.228 Suponha que, em um determinado aeroporto, há cinco equipamentos de restituição de bagagens e que todos estão disponíveis no intervalo de 1 hora (por exemplo, 15h00 – 16h00). Entretanto, somente um equipamento é utilizado para a restituição de bagagens de quatro voos simultâneos. Nesse caso, apesar de somente um equipamento estar sendo utilizado, o resultado do IQS “percentual do tempo de disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (desembarque)” será de 100% para este período, pois todos os equipamentos estão disponíveis.

7.229 Suponha um outro cenário em que o mesmo aeroporto, no mesmo intervalo de tempo, com os mesmo cinco equipamentos de restituição de bagagens, mas somente um equipamento esteja indisponível. Entretanto, os quatro equipamentos estão sendo utilizados para a restituição de bagagens de quatro voos simultâneos. Nesse caso, apesar de quatro equipamentos estarem sendo utilizados, o resultado do IQS “percentual do tempo de disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (desembarque)” seria de 80%, pois há um equipamento indisponível. Esses dois cenários podem ser visualizados no quadro a seguir.

Quadro 3 – Cenários de disponibilidade de equipamentos relacionados aos sistemas de restituição de bagagens

Cenário 1 – IQS=100%			Cenário 2 – IQS = 80%		
EQUIPAMENTO	DISPONÍVEL	QTE VOOS SIMULTANEOS	EQUIPAMENTO	DISPONÍVEL	QTE VOOS SIMULTANEOS
23	SIM	4	23	SIM	1
24	SIM	0	24	SIM	1
25	SIM	0	25	SIM	1
26	SIM	0	26	SIM	1
27	SIM	0	27	NÃO	0

7.230 Pelo disposto acima, verifica-se que, apesar de, no primeiro cenário, o IQS ter maior valor, no segundo caso foi realizada uma prestação de serviços de maneira mais adequada (tomando como hipótese que a quantidade de bagagens seja igual nos dois cenários). Além disso, verifica-se que, no primeiro cenário, a Concessionária ainda receberá bônus do Fator Q, ou seja, o usuário ainda pagará a mais pelo serviço “inadequado”. Assim, verifica-se que o presente indicador não consegue captar de maneira efetiva a qualidade do serviço e ainda tem potencial para impactar o Fator Q, bonificando ou penalizando injustamente as Concessionárias, como demonstrado pelos exemplos.

7.231 O segundo motivo que cabe destacar é o alto custo regulatório em relação a pouca efetividade do indicador em medir a qualidade dos serviços de processamento e restituição de bagagens.

7.232 Nos contratos da 2ª, 4ª e 5ª rodadas, para o cálculo da disponibilidade dos sistemas de bagagens, a Concessionária deve informar, mensalmente, os períodos de indisponibilidade “real” de todos os equipamentos pertencentes a esses sistemas. Por sua vez, para o cálculo dessa indisponibilidade, são excluídas as paradas “planejadas” e as enquadradas em “outros motivos”, conforme tabela a seguir:

Tabela 3 – Classificação das indisponibilidades

# Motivo da indisponibilidade	Classificação
1 Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC, informada no Plano Anual de Manutenção	Parada planejada
2 Inspeções estabelecidas por lei	Outros motivos
3 Paralisações por motivos de segurança, assim entendidas as ações e recursos utilizados para proteger a integridade física ou patrimonial de terceiros, de risco real ou iminente, e que as referidas disposições não sejam resultado de qualquer falha atribuída à Concessionária e/ou empresas subcontratadas	Outros motivos
4 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	Outros motivos
5 Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (tais como empresas aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo)	Outros motivos
6 Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo	Outros motivos

7.233 Destacam-se quatro problemas identificados durante a gestão desses contratos, devido ao modelo regulatório estabelecido. O primeiro problema é que os equipamentos dos sistemas são informados de forma desagregada resultando, assim, em uma quantidade elevada de itens a serem avaliados. Como exemplo, cita-se o caso do Aeroporto de Guarulhos: mensalmente, são informados cerca de 2.500 equipamentos nos sistemas de processamento e restituição de bagagens. Isso representa um custo elevado tanto para a Concessionária, de levantar e encaminhar as informações de indisponibilidade desses equipamentos mensalmente, quanto para esta unidade técnica, em avaliar essas informações.

7.234 O segundo problema diz respeito à classificação das indisponibilidades, em “paradas reais”, “paradas planejadas” ou “outros motivos”, que é fornecida pela Concessionária. Há a necessidade desta unidade técnica realizar a avaliação de mérito dessas classificações, visto que o resultado deste indicador reflète na tarifa, por meio do bônus ou decréscimo do Fator Q. O terceiro problema está relacionado ao Plano Anual de Manutenção que continuamente é revisado pela Concessionária, o que impacta na classificação das indisponibilidades informadas.

7.235 O quarto e último problema levantado é relativo a Manutenções Planejadas em “Períodos de menor movimento”. A malha aérea é alternada constantemente, representando um custo regulatório considerável para a

Agência a validação dos horários informados pelas Concessionárias frente à real operação efetivada pelas empresas áreas.

7.236 Para mitigar esses problemas, na última Revisão dos Parâmetros da Concessão, foi alterada a metodologia de aferição da disponibilidade de equipamentos: o monitoramento dos equipamentos e instalações considera a sua disponibilidade nos horários que concentram parcela relevante dos passageiros processados em cada mês, considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque, doméstico e internacional. Esse modelo está estabelecido nos contratos de São Gonçalo do Amarante, dos aeroportos da 3ª e 6ª rodada.

7.237 Para esse monitoramento, são desconsideradas para o cálculo da disponibilidade, desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência, as paradas de equipamentos: a) afetados por obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento (paradas por intervenções por obra); e (b) Sujeitos a manutenção planejada que, por sua complexidade, extrapole o período de 24 horas (paradas planejadas de longa duração). Não há mais a obrigação de encaminhar o Plano Anual de Manutenção à ANAC.

7.238 Os problemas anteriormente mencionados foram mitigados, principalmente com relação à simplificação das classificações das paradas e a concentração das manutenções planejadas nas janelas de não monitoramento. Entretanto, o identificador do sistema agregador nos relatórios IQS é diferente do identificador do equipamento constante no sistema de manutenção da Concessionária, o que gera um custo para o regulado em fazer o cruzamento dessas informações, e para o regulador em fazer o rastreamento das informações. Portanto, mesmo com as alterações, o custo de monitoramento ainda permanece elevado.

7.239 Dessa forma, devido a esse custo elevado de monitoramento em relação a pouca efetividade dos indicadores em demonstrar a adequada prestação dos serviços, esta unidade propõe a exclusão dos IQS (i) sistema de processamento de bagagens (embarque) - percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (embarque); e (ii) sistema de restituição de bagagens (desembarque) – percentual do tempo de disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (desembarque).

7.240 Além de todo o exposto, esta unidade técnica entende que o Contrato já dispõe de mecanismo para monitorar a prestação adequada dos serviços, por meio do que está estabelecido no item 3.1.9 do Contrato, no qual consta como obrigação da Concessionária assegurar a adequada prestação do serviço concedido, conforme definido no artigo 6º da Lei federal nº 8.987/95, valendo-se de todos os meios e recursos à sua disposição, incluindo, e não se limitando,

a todos os investimentos em futuras expansões, necessários para a manutenção dos níveis de serviço, conforme a demanda existente e de acordo com o estabelecido no PEA, na forma e prazos previstos no referido Anexo.

7.241 De modo a complementar o item 3.1.9, sugere-se que seja incluído o item 5.10 no PEA, o qual é específico sobre a prestação adequada dos serviços relacionados ao processamento e restituição de bagagens.

7.242 Por fim, esta unidade técnica entende que há de haver no Contrato algum mecanismo que assegure que as instalações, equipamentos e sistemas de processamento de bagagens devem ser dimensionados de forma a atender a demanda Hora Pico. Por isso, propõe-se a inclusão do item 6.7 – Sistemas de processamento de bagagens, no âmbito do Nível de Serviço dos Terminais de Passageiros do PEA (item 6).

7.243 A partir da inclusão dos itens propostos, entende-se que há elementos para uma fiscalização mais adequada, voltada ao efetivo desempenho operacional, de forma a se reduzir custos regulatórios tanto para a concessionária quanto para a Agência.

Fonte: Nota Técnica 15/2021/SRA (SEI 6221899).

Indicador "percentual de tempo de disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes"

27. Para o indicador "percentual de tempo de disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes" propõe-se o aprimoramento deste IQS no âmbito desta RPC conforme recomendação apresentada no processo de relicitação de Viracopos. Assim sendo, as alterações propostas são as seguintes:

- a) Exclusão das esteiras rolantes no monitoramento;
- b) Desagregação do IQS "percentual de tempo de disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes";
- c) Alteração na metodologia de aferição do IQS;
- d) Alteração do cálculo do resultado do IQS, ponderado pela relevância de cada um dos equipamentos; e
- e) Exclusão da bonificação do Fator Q.

28. Conforme destacado na Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383), as alterações aqui propostas não alterarão o custo regulatório em monitorar este IQS, em virtude de demandarem informações que atualmente já são encaminhadas pelas Concessionárias. Na realidade, este custo tende a diminuir devido a proposta de exclusão das esteiras rolantes horizontais do indicador e da alteração do método de aferição da disponibilidade de equipamentos.

29. Dito isso, com relação à **exclusão das esteiras rolantes no monitoramento**, tem-se que:

7.247 Atualmente, há dois tipos de esteiras rolantes: inclinada (circulação vertical) e horizontal. A proposta é que sejam excluídas no monitoramento de qualidade de serviços as esteiras rolantes horizontais. Entende-se que este tipo de esteiras não é considerado estritamente essencial, visto que elas não necessariamente inviabilizam a operação, ao contrário do que ocorre com os elevadores, escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas.

7.248 As esteiras rolantes horizontais são mais comuns de serem encontradas em aeroportos que possuem uma movimentação significativa de passageiros em conexão. Tendo em vista que os passageiros em conexão tendem a permanecer menos tempo no aeroporto que passageiros que iniciam sua viagem no aeroporto, os aeroportos possuem o incentivo de disponibilizar esses equipamentos de forma a reduzir o minimum connecting time - MCT (), o que permite que a criação de hubs no aeroporto e aumento da receita comercial.

7.249 Para o deslocamento horizontal, há outras opções em que a Concessionária pode dispor para os passageiros como, por exemplo, os carros elétricos já utilizados em alguns aeroportos. Ademais, as questões relativas às distâncias de caminhada já possuem orientação própria descrita no capítulo de Especificações Mínimas da Infraestrutura e que são constantemente avaliadas durante as etapas de análises realizadas por esta área técnica.

Fonte: Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383).

30. Com relação à **desagregação do IQS "percentual de tempo de disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes"**, tem-se que:

7.250 Além da exclusão das esteiras rolantes horizontais, propõe-se que o IQS "Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes" seja dividido em dois, "percentual do tempo de disponibilidade de elevadores" e "percentual de tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes inclinadas".

7.251 Preliminarmente, cabe ressaltar mais uma vez que, para o cômputo do IQS "Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes", as informações são encaminhadas de maneiras desagregadas pelas Concessionárias e somente, para fins de cálculo do resultado deste indicador, é que essas informações são agregadas. Dessa forma, a proposta de desagregação, na prática, não altera o fluxo de informações que atualmente já são encaminhadas pelas Concessionárias. Na realidade, a quantidade de informações será reduzida porque propõe-se a exclusão do monitoramento das esteiras rolantes horizontais.

7.252 A primeira razão para a divisão deste IQS é que estão incluídos em um mesmo indicador equipamentos que não substitutos perfeitos. Apesar de os elevadores, escada e esteiras rolantes inclinadas terem a mesma função, qual seja a de levar o passageiro de um pavimento para outro, as escadas rolantes não atendem a uma parte considerável da demanda de passageiros.

7.253 Por exemplo, para um passageiro cadeirante, a escada rolante não é vista como uma opção. Dessa forma, pode-se afirmar que para este passageiro a escada rolante não é um substituto para o elevador. Isso significa que a indisponibilidade do elevador tem um grande impacto sobre este passageiro. Caso o elevador seja inserido no mesmo indicador que a escada rolante, corre o risco de a disponibilidade desta última atenuar a indisponibilidade do primeiro e, assim, o indicador não ser capaz de captar efetivamente a qualidade do serviço prestado. O quadro a seguir apresenta uma análise realizada por esta unidade técnica com relação à essencialidade de cada equipamento para cada tipo de demanda.

Quadro 5 – Análise da essencialidade de cada equipamento sob o ponto de vista da prestação do serviço

Tipo PAX	Escada Fixa	Escada Rolante	Esteira Rolante Inclinada	Elevador
PAX sem bagagem	3	3	3	3
PAX com bagagem	2	2	3	3
Cadeirante	1	1	2	3
Grávida	2	3	3	3
PAX com Carrinho de Bebê	1	1	3	3
PAX Usando Muletas	1	2	2	3
Idoso Idade Avançada	1	2	2	3
SCORE	11	14	18	21

OBS: 1 – utilização inviável, 2 – utilização com restrições, e 3 – utilização sem restrições.

7.254 Pelo quadro acima, verifica-se que o elevador foi considerado essencial para todos os tipos de passageiros. Propõe-se, por isso, que haja somente um indicador para elevadores devido a sua grande relevância para o deslocamento vertical dos passageiros, principalmente para os cadeirantes.

7.255 Já em relação às escadas rolantes e às esteiras rolantes inclinadas, verifica-se que há diferentes graus de essencialidade a depender do tipo de passageiro, o que poderia implicar em dois distintos indicadores, um para cada equipamento. Entretanto, devido ao número reduzido de esteiras rolantes inclinadas nos aeroportos, não haveria razão para ter somente um indicador para este equipamento e, dessa forma, optou-se por juntar esses dois equipamentos em um único indicador.

7.256 A discriminação do indicador, um para elevadores e outro para escadas e esteiras rolantes inclinadas, também se justifica pela diferença significativa da demanda e da capacidade de transporte desses equipamentos, o que não permite que eles sejam equiparados em um mesmo indicador de qualidade de serviço.

7.257 A capacidade e a demanda de usuários por elevadores são significativamente menores que a capacidade e a demanda de usuários pelas escadas e esteiras rolantes inclinadas. Portanto, ao mesmo tempo que uma parte dos passageiros só utilizam elevadores (cadeirante, pessoas com mobilidade reduzida, passageiros com carrinhos de bagagens ou com carrinhos de bebê), por outro lado a indisponibilidade de escadas rolantes impacta consideravelmente a capacidade de processamento de passageiros nos fluxos de embarque e desembarque.

Fonte: Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383).

31. Com relação à **alteração na metodologia de aferição do IQS**, propõe-se a redução da quantidade de equipamentos a serem monitorados e a alteração da metodologia de cálculo. Essas alterações tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada, em que o monitoramento foi concentrado nos equipamentos que impactam diretamente o processamento de passageiros, e aprimorada no processo de relicitação de Viracopos, que limitou o monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.

9.3.3.1 Propõe-se a redução da quantidade de equipamentos a serem monitorados e a alteração da metodologia de cálculo.

9.3.3.2 No tocante à redução da quantidade de equipamentos a serem monitorados, tem como objetivo concentrar os indicadores nos equipamentos que, quando indisponíveis, impactam diretamente o processamento de passageiros e bagagens no Aeroporto. Para tanto, a Concessionária deverá declarar os equipamentos disponibilizados no período de referência, considerando os fluxos de embarque e desembarque em voos domésticos e internacionais.

9.3.3.3 Para o grupo de elevadores, escadas e esteiras rolantes, os equipamentos monitorados serão aqueles que necessariamente fazem parte dos fluxos de embarque e desembarque de passageiros.

(...)

9.3.3.6 Quanto à alteração da metodologia de cálculo, propõe-se que os horários em que não há movimentação no aeroporto não sejam considerados no cálculo do indicador. Além disso, não haverá distinção entre as indisponibilidades em virtude do motivo causador, com exceção das indisponibilidades devido a obras de infraestrutura.

9.3.3.7 Essas alterações têm como objetivo aumentar a representatividade do indicador, simplificar sua aferição e incentivar que os equipamentos fundamentais ao processamento de bagagens e passageiros estejam disponíveis quando são de fato necessários. Desse modo, os IQS passam a mensurar o percentual de tempo de disponibilidade de cada grupo de equipamentos, considerando apenas os equipamentos essenciais ao processamento de

bagagens e passageiros e apenas os horários que concentram a movimentação de passageiros no Terminal, (...)

Fonte: Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).

7.258 Nos últimos contratos de concessão, são monitorados os elevadores, esteiras e escadas rolantes que fazem parte do fluxo dos passageiros no embarque e desembarque. Para o presente Contrato, dentre os equipamentos que fazem parte do fluxo de passageiros, propõe-se monitorar somente os equipamentos considerados essenciais, a partir da movimentação de passageiros em cada equipamento.

7.259 Destaca-se que os dados relativos à movimentação de passageiros já são encaminhados pela Concessionária, no âmbito da Resolução nº 464, de 22 de fevereiro de 2018. Assim, com o monitoramento somente dos equipamentos considerados essenciais, que fazem parte do fluxo de passageiros, o custo regulatório será reduzido pois deixará de monitorar os equipamentos que são pouco representativos, em termos do percentual de usuários que utilizam um determinado equipamento. Em contrapartida, o foco do regulador será no monitoramento de elevadores, esteiras inclinadas e escadas rolantes, onde a indisponibilidade de fato causa grande impacto no processamento de passageiros.

Fonte: Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383).

32. Com relação à **alteração do cálculo do resultado do IQS**, ponderado pela relevância de cada um dos equipamentos, tem-se que:

7.263 Dessa forma, para fins de mitigar os efeitos perversos em colocar pesos iguais para todos os equipamentos e, assim, diminuir a efetividade do indicador em demonstrar a qualidade do serviço prestado, propõe-se que seja calculado, primeiramente, o resultado de disponibilidade para cada equipamento, para depois computar o resultado do indicador ponderando pela movimentação de passageiros em cada equipamento.

7.264 Exemplificando, suponha o cálculo do indicador de disponibilidade de elevadores, em um aeroporto em que haja três elevadores no fluxo de passageiros considerados essenciais. De acordo com a metodologia proposta, primeiro seria calculado a disponibilidade de cada um dos elevadores, conforme abaixo:

$$r_1(\text{elevador}) = \left(1 - \frac{ID_1 - ID_{0,1}}{D_{t,1} - ID_{0,1}}\right) \times 100$$

$$r_2(\text{elevador}) = \left(1 - \frac{ID_2 - ID_{0,2}}{D_{t,2} - ID_{0,2}}\right) \times 100$$

$$r_3(\text{elevador}) = \left(1 - \frac{ID_3 - ID_{0,3}}{D_{t,3} - ID_{0,3}}\right) \times 100$$

7.265 Por sua vez, para calcular o resultado final do indicador de disponibilidade de elevadores do aeroporto, propõe-se a ponderação dos resultados de cada um dos três elevadores, a partir da movimentação de passageiros em cada equipamento, conforme equação a seguir:

$$R(\text{elevador}) = [(r_1 * p_1) + (r_2 * p_2) + (r_3 * p_3)]$$

7.266 Assim, com essas alterações, esta unidade técnica entende que o indicador medirá de forma mais efetiva a qualidade dos serviços prestados em relação à disponibilidade das escadas rolantes, elevadores e esteiras rolantes inclinadas.

Fonte: Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383).

33. Com relação à **exclusão da bonificação do Fator Q**, tem-se que:

7.268 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, esta unidade técnica entende 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. Propõe-se, portanto, a exclusão da bonificação do Fator Q para os indicadores de disponibilidade de equipamentos.

Fonte: Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383).

34. Com as alterações supramencionadas, há a necessidade de atualização dos valores de referência para os indicadores "percentual do tempo de disponibilidade de elevadores" e "percentual do tempo de disponibilidade de escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas". Para essa atualização, seguirá a mesma lógica já estabelecida na 1ª RPC de contratos da 3ª rodada. A memória de cálculo desses valores de referência encontra-se no documento SEI 6493857 do processo nº 00058.020539/2021-52.

8.2.8 Para 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;

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

. Valor superior = performance superior dos aeroportos concedidos no Brasil.

8.2.9 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.

8.2.10 Para a estimação desses valores, foi considerada a base de dados disponíveis dos IQS, que incluem as informações referentes aos resultados desses IQS dos aeroportos concedidos até a 4ª rodada de concessões, a saber, (1) São Gonçalo do Amarante, (2) Guarulhos, (3) Viracopos, (4) Brasília, (5) Galeão, (6) Confins, (7) Salvador, (8) Florianópolis, (9) Porto Alegre e (10) Fortaleza.

(...)

8.2.14 Com base nessas médias ponderadas, foram computados os valores inferior, padrão e superior, do seguinte modo:

Tabela I - Cálculo dos valores de referência dos IQS

Valor inferior	performance inferior dos aeroportos concedidos no Brasil	mínimo das médias ponderadas	$\bar{X}^{\text{mín}} = \text{mínimo} (\bar{X}_{Jan/2015}, \bar{X}_{Fev/2015}, \bar{X}_{Mar/2015}, \dots, \bar{X}_{Dez/2018})$
Padrão	performance média dos aeroportos concedidos no Brasil	média aritmética das médias ponderadas	$\text{Padrão} = \bar{X} = \frac{\sum_{t=Jan/2015}^{Dez/2018} \bar{X}_t}{48}$
Valor superior	performance superior dos aeroportos concedidos no Brasil	máximo das médias ponderadas	$\bar{X}^{\text{máx}} = \text{máximo} (\bar{X}_{Jan/2015}, \bar{X}_{Fev/2015}, \bar{X}_{Mar/2015}, \dots, \bar{X}_{Dez/2018})$

Fonte: Nota Técnica nº 20/2019/GQES/SRA (SEI 3414571).

35. Cabe dizer que na 1ª RPC de contratos da 3ª rodada foram realizadas algumas adaptações para o cálculo dos valores de referência de disponibilidade de equipamentos, pois a escolha à época foi adotar uma atitude mais conservadora devido aos riscos associados à alteração de metodologia para estes indicadores. Entretanto, na presente RPC, essas adaptações não serão feitas: o procedimento de cálculo dos valores de referência será o mesmo adotado para os indicadores da PSP, sem adaptações, conforme a "Tabela I - Cálculo dos valores de referência dos IQS" apresentada acima. Isso porque, procura-se padronizar quando possível, o procedimento de cálculo dos valores de referência para todos os IQS, além dos resultados exitosos alcançados com a nova metodologia de aferição de disponibilidade de equipamentos nos aeroportos da 3ª rodada.
36. Cabe dizer que os valores agora apresentados para a Audiência pública levaram em conta o universo temporal de janeiro de 2015 a dezembro de 2018. **Entretanto, a proposta final é que esse universo temporal seja estendido para dezembro de 2019.**

Indicadores relacionados à "Atendimento em Ponte de Embarque"

37. Para os indicadores relacionados à "Atendimento em Ponte de Embarque", propõe o aprimoramento deste IQS conforme proposto no processo de relicitação de Viracopos, com a inclusão de expurgos na equação de medição deste indicador. Como justificativa para esta alteração, transcreve-se o que foi apresentado na Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383).

7.152 Nos contratos até a 6ª rodada de concessões, para o cálculo do resultado do IQS "Atendimento em Ponte de Embarque", era prevista a exclusão do número total de passageiros processados em terminais de passageiros que tivessem sido transportados em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado. No decorrer da gestão dos contratos de concessão, verificou-se a necessidade de incluir outros expurgos na equação desse IQS, de modo que o indicador meça de forma efetiva o atendimento a pontes de embarque realizado pela Concessionária.

7.153 De forma geral, o embarque e o desembarque de passageiros por meio de pontes de embarque são mais rápidos que as operações em posições remotas que utilizam ônibus para locomoção dos passageiros entre a sala de embarque e a aeronave, especialmente quando a aeronave é de grande porte (Código D, E, F e em alguns casos aeronaves Código C, como A320, A321, B737-700, B737-800) e a posição de estacionamento da aeronave não é próxima. Nessas condições, quando a aeronave é de grande porte e acomoda maior número de passageiros, necessita-se usualmente de mais de um ônibus (ou outro veículo) para o embarque e desembarque de passageiros em operações remotas, trazendo uma necessidade de coordenação dos veículos, com impactos ao tempo de processamento.

7.154 A partir dos dados de movimentação aeroportuária, verifica-se, contudo, que, em determinadas situações, a operação de embarque e desembarque dos passageiros em aeronaves estacionadas em posições remotas pode ser mais rápida que o embarque e desembarque dos passageiros em posições com ponte de embarque. Isso pode ocorrer, por exemplo, quando as posições remotas são próximas ao terminal, e os passageiros se deslocam entre a aeronave e o terminal caminhando, sem a necessidade da utilização de transporte terrestre (ônibus, vans, etc.). Além disso, nessas situações, o embarque e desembarque dos passageiros pelas portas dianteira e traseira da aeronave (que usualmente ocorre no processamento em posições remotas) pode também possibilitar redução no tempo de acomodação dos passageiros e das bagagens de mão na cabine da aeronave.

7.155 É de conhecimento no setor que algumas aeronaves, especialmente aquelas de menor porte (Códigos A e B e até algumas de Código C), não podem ser acopladas às pontes de embarque, em função das dimensões das aeronaves e dos terminais. Entende-se assim que, em caso de impossibilidade de processamento em pontes de embarque em virtude do porte e das características da aeronave, os passageiros processados em voos com estas aeronaves devem ser excluídos do cálculo do indicador.

i. Mudança de natureza com tempo de permanência curto

7.156 Destaca-se que no caso dos voos com mudança de natureza – aqueles em que a natureza (doméstico ou internacional) do voo de chegada (pouso) é diferente da natureza do voo de partida (decolagem), utilizando a mesma aeronave (voos pareados) -, nas situações exclusivas em que o tempo de permanência (tempo entre o calço na posição de pátio após o pouso e descalço da posição de pátio antes da decolagem) é baixo, vê-se que parte dos passageiros não são processados em pontes de embarque.

7.157 No Brasil, em função dos regulamentos atualmente existentes, os passageiros domésticos e internacionais devem ser processados separadamente, tanto no embarque quanto no desembarque. Isso implica que a natureza do voo de chegada cuja aeronave acoplou em determinada ponte de embarque deve ser a mesma da sala onde os passageiros desembarcam. De forma análoga, a natureza da sala de embarque deve ser igual a natureza do voo cuja aeronave tenha acoplado na ponte de embarque.

7.158 Por exemplo, se o voo de chegada ao aeroporto é doméstico, a aeronave só pode desembarcar os passageiros em uma ponte de embarque que esteja fisicamente conectada a uma sala de embarque doméstica. Sendo o voo de partida internacional, essa aeronave não poderia embarcar os passageiros internacionais nesta mesma ponte de embarque, a menos que a sala de embarque doméstica fosse revertida, em um segundo momento, transformando-se em uma sala de embarque internacional. Haveria ainda a possibilidade de apenas a ponte de embarque ser reversível, ou seja, a ponte poderia estar conectada a duas salas de embarque, uma doméstica e outra internacional, observada a necessidade de que haja um conjunto de portas que faça o controle de acesso dos passageiros de ambas salas.

7.159 De forma semelhante, por exemplo, se o voo de chegada ao aeroporto é internacional, a aeronave só pode desembarcar os passageiros em uma ponte de embarque que esteja fisicamente conectada a uma sala de embarque internacional. Sendo o voo de partida doméstico, essa aeronave não poderia embarcar os passageiros domésticos nesta mesma ponte de embarque, a menos que a sala de embarque internacional fosse revertida, em segundo momento,

transformando-se em uma sala de embarque doméstica. Novamente, haveria ainda a possibilidade de apenas a ponte de embarque ser reversível.

7.160 Cabe informar que o desembarque e o embarque de passageiros internacionais também devem ser segregados, sendo que esta restrição ocorre também em outros países, em função do controle aduaneiro.

7.161 Nos dois exemplos apresentados, excetuadas as situações em que a sala de embarque ou a ponte de embarque possa ser revertida (alterada a natureza de suas operações) entre o momento do desembarque e do embarque, o embarque dos passageiros (voo de partida) só poderia ocorrer por meio de ponte de embarque se a aeronave for rebocada para uma posição com ponte de embarque que esteja fisicamente conectada a uma sala de embarque de mesma natureza do voo de partida do aeroporto. Com isso, a depender o tempo de permanência da aeronave no aeroporto, a operacionalização do reboque da aeronave entre duas posições pode impactar a pontualidade do voo de partida do aeroporto.

7.162 Ante o exposto, partindo da premissa que:

. a realização de operações com curto tempo de permanência no aeroporto é vantajosa para o operador aeroportuário, porque amplia a capacidade aeroportuária; para o operador aéreo, porque a aeronave passa mais tempo voando e menos tempo em solo; e também para os passageiros, com um potencial de aumento da oferta de voos;

. a maior disponibilidade de voos (possibilitando maior diversidade de preços) e pontualidade da malha (sem exigências de reboques que poderiam atrasar os voos, para alterar a posição de estacionamento da aeronave) são mais importantes ao passageiro do que o processamento em pontes de embarque.

7.163 Conclui-se que o sistema de aviação como um todo (passageiros, operadores aéreos e operadores aeroportuários) se beneficia com a realização de operações com mudança de natureza com curta permanência no aeroporto, ainda que os passageiros não venham a ser processados em pontes de embarque.

7.164 Se o tempo de permanência da aeronave no aeroporto em uma a operação de mudança de natureza é suficientemente longo, ou seja, se é possível realizar o desembarque dos passageiros por meio de ponte de embarque, rebocar a aeronave para uma outra posição e proceder o embarque dos passageiros por meio de ponte de embarque, sem que isso impacte na pontualidade do voo de partida, entende-se que deve ser priorizada a operação em posições próximas e em pontes de embarque – com mais conforto para os passageiros.

7.165 Há um outro detalhe sobre os voos com mudança de natureza. Em uma avaliação específica do Aeroporto de Guarulhos, verificou-se, conforme relatado na Nota Técnica nº 6/2019/RIOS/SRA (3515959), após tratativas

realizadas com a Receita Federal, que é possível a operação em que uma aeronave, cujo voo de chegada é doméstico, estaciona em posição com ponte de embarque, o desembarque doméstico ocorre de forma remota (pela porta traseira da aeronave), e então acopla-se a ponte, para que o embarque internacional posterior ocorra via ponte de embarque.

7.166 De forma análoga, é possível que uma aeronave com voo de chegada internacional, que estaciona em posição com ponte de embarque, realize o desembarque internacional de forma remota (pela porta traseira da aeronave), acoplando-se a ponte e o embarque doméstico ocorrendo via ponte de embarque.

7.167 Assim sendo, considerando as possibilidades/impossibilidades citadas acima, nos casos de operação com mudança de natureza com curta permanência no aeroporto, em que não há tempo hábil para realização do reboque da aeronave, torna-se necessário que o voo de chegada seja alocado em uma posição com ponte de embarque de natureza oposta a natureza do voo. Isto é, se o voo de chegada é doméstico, a aeronave deveria parar numa posição com ponte de embarque fisicamente acoplada a uma sala de embarque internacional, de forma que os passageiros domésticos sejam desembarcados de forma remota, pela porta traseira da aeronave, para que posteriormente os passageiros internacionais sejam embarcados pela ponte de embarque pela porta dianteira da aeronave. De forma análoga, se o voo de chegada é internacional, a aeronave deveria parar em uma posição com ponte de embarque fisicamente acoplada a uma sala de embarque doméstica, de forma que os passageiros internacionais sejam desembarcados de forma remota pela porta traseira da aeronave, para que posteriormente os passageiros domésticos sejam embarcados pela ponte de embarque pela porta dianteira da aeronave.

7.168 Nesse contexto, seja na situação em que a aeronave estaciona em uma posição com ponte de embarque fisicamente conectada a uma sala de embarque de natureza oposta à natureza do voo de chegada, seja na situação em que não há pontes de embarque de natureza oposta disponível e ainda que haja pontes de embarque de mesma natureza do voo de chegada, a aeronave passaria a estacionar em uma posição remota. Com isso, os passageiros desembarcados de voos com mudança de natureza com curta duração no aeroporto não poderiam ser processados em ponte de embarque independentemente da posição de parada da aeronave.

ii. Mesma natureza com tempo de permanência curto

7.169 Seguindo o mesmo racional técnico desenvolvido anteriormente, que motiva o expurgo de passageiros desembarcados provenientes de situações de mudança de natureza de curta permanência do percentual de passageiros

processados em pontes de embarque, pode-se concluir que o expurgo dos passageiros de operações de mesma natureza que estariam impossibilitados de serem processados em pontes de embarque em razão do curto tempo de permanência no aeroporto também traz ganhos para o sistema de aviação (passageiros, operadores aeroportuários e operadores aéreos).

7.170 Considerando que possam existir operações de mesma natureza de voos em posições remotas com um tempo de permanência (turnaround time) no aeroporto inferior ao menor tempo possível de processamento em pontes de embarque, faz sentido o expurgo desses passageiros da base cálculo do percentual de passageiros processados em pontes de embarque.

7.171 Se essas operações de curta permanência no aeroporto não forem expurgadas da base de cálculo do percentual de passageiros processados em pontes de embarque, elas afetariam negativamente o Indicador de Qualidade de Serviço (reduzindo o percentual de passageiros efetivamente processados em pontes de embarque), gerando o incentivo de ocorrerem em pontes de embarque, o que acarretaria em um aumento do tempo de solo da aeronave. Do ponto de vista dos passageiros, esse aumento do tempo da aeronave no solo reduziria a capacidade aeroportuária, reduzindo a oferta de voos, podendo inclusive impactar no preço das passagens aéreas. Um outro ponto importante é que quando o voo chega atrasado ao aeroporto, a obrigação de se realizar o desembarque e o embarque dos passageiros em pontes de embarque poderia aumentar ainda mais o atraso do voo de partida (impacto sobre a pontualidade).

7.172 Mais uma vez, para o operador aeroportuário essas operações com curta duração no aeroporto são vantajosas porque maximizam a capacidade aeroportuária. Sob a ótica das empresas aéreas, as operações com curta permanência no aeroporto também são vantajosas por uma série de motivos:

- . aumenta a capacidade aeroportuária, permitindo o aumento da oferta dos voos, maximizando a receita com a venda de passagens aéreas;*
- . rentabiliza a utilização da aeronave, que passa a ficar mais tempo voando e menos tempo em solo;*
- . permite a realização de voos pareados, melhorando a conectividade entre os aeroportos;*
- . permite a recuperação de atrasos e substituição de voos cancelados, melhorando a pontualidade dos voos de chegada e partida do aeroporto.*

7.173 Ante o exposto, conclui-se que haveria ganhos para todos os agentes do sistema com o expurgo dos passageiros não processados em pontes de embarque de operações de mesma natureza, em uma mesma posição de aeronave, com curto tempo de permanência no aeroporto (que não seria

possível de serem realizadas em pontes de embarque) da base de cálculo do IQS.

iii. Voos de retorno ou alternados

7.174 Além disso, parece ser razoável que a Concessionária não seja penalizada na aferição do percentual de passageiros processados em pontes de embarque pela contabilização de passageiros que tenham desembarcado e embarcado no aeroporto e que não tenham sido processados nos terminais de passageiros, ou que sejam oriundos de voos de retorno ou alternado.

7.175 Os passageiros embarcados e desembarcados no aeroporto de aviação executiva ou táxi-aéreo são naturalmente processados nos hangares, sem uso da infraestrutura do terminal - portanto, não faria sentido a contabilização desses passageiros.

7.176 Quanto aos passageiros desembarcados e embarcados no aeroporto de voos de retorno e alternado, embora o operador aeroportuário possa mensurar, como base na série histórica, a relevância estatística desses voos no aeroporto ao longo de um determinado período (mês ou ano), não seria possível estimar com um grau de precisão adequado os horários e os dias em que eles ocorrerão, o que torna complexo o planejamento aeroportuário para atendimento desses voos.

7.177 Por fim, para apuração do tempo de permanência das aeronaves em solo que fariam sentido serem expurgados do cálculo do indicador, nas operações eficientes de mudança de natureza e de mesma natureza, considerou-se os dados de movimentação de aeronaves de 2019 em diversos aeroportos.

7.178 Para as operações com mesma natureza, o tempo foi estabelecido pelo percentil de 1% das operações mais eficientes, cujo desembarque e o embarque tenham ocorrido em pontes de embarque, em uma mesma posição de aeronave, limitando-se às operações com mais de 200 passageiros (soma de passageiros que embarcaram e desembarcaram na aeronave).

7.179 Para as operações com mudança de natureza, o tempo foi estabelecido pelo percentil de 5% das operações com mudança de natureza, cujo desembarque e o embarque tenham ocorrido em pontes de embarque e com mudança de posição de aeronave, isto é, situações em que houve reboque das aeronaves, limitando-se às operações com mais de 200 passageiros (soma de passageiros que embarcaram e desembarcaram na aeronave). Foi utilizado o percentil de 5% porque o número de amostras é reduzido, se compararmos com as operações de mesma natureza em pontes de embarque.

7.180 Os tempos obtidos a partir deste levantamento representam operações reais, com volume significativo de passageiros, que ocorreram ao longo de 2019, e que puderam ser processadas em ponte. Assim, entende-se que todas as

operações com tempo de permanência em solo (tempo entre calço e descalço) maiores do que os apurados, conforme a metodologia mencionada nos parágrafos anteriores, não justificam serem realizadas de forma remota por fatores que não estão relacionados à falta de infraestrutura. De outro modo, as operações mais eficientes que estas, ainda que possíveis de serem realizadas em ponte, podem ser realizadas de forma remota, sem que a concessionária precise ser penalizada por isso.

7.181 Os resultados deste levantamento constam nas tabelas a seguir:

Tabela 1. Tempo de permanência (entre calço e descalço) das aeronaves de operações com mudança de natureza, com mudança de posição, limitadas às operações que somam mais de 200 passageiros (embarque mais desembarque), verificado em 2019.

D_NR_AEROPORTO_REFERENCIA	percentil 1%	percentil 3%	percentil 5%	QT_operações
SBBR	46,78	110,87	119,45	40
SBCF	166,70	174,10	181,50	6
SBEG	653,00	653,00	653,00	1
SBFZ	154,85	203,10	232,50	36
SBGL	80,56	104,39	129,65	214
SBGR	111,93	126,79	134,00	994
SBKP	104,44	120,44	126,20	225
SBPA	118,16	122,48	126,80	5
SBRF	95,28	111,84	128,40	3
SBSG	117,80	123,40	129,00	2
SBSV	107,16	109,48	111,35	30
Total	98,00	121,65	130,75	1556

Tabela 2. Percentil de 1% do tempo de permanência das aeronaves (entre calço e descalço) das operações de mesma natureza, em uma mesma posição, limitadas às operações que somam mais de 200 passageiros (embarque mais desembarque), verificado em 2019.

D_NR_AEROPORTO_REFERENCIA	D	I	Total
SBBR	33,00	72,00	33,00
SBCF	30,00	56,00	30,00
SBCT	28,00	36,00	28,00
SBCY	35,00		35,00
SBEG	30,00	49,89	30,00
SBFL	29,00	32,00	29,00
SBFZ	30,00	57,00	30,00
SBGL	34,00	43,00	35,00
SBGO	28,00		28,00
SBGR	38,00	46,00	39,00
SBKP	32,00	101,34	33,00
SBMO	29,00	37,36	29,00
SBPA	29,00	40,00	29,00
SBRF	31,00	56,00	31,00
SBRJ	29,00		29,00
SBSG	27,63	64,51	28,00
SBSL	38,00		38,00
SBSP	31,00		31,00
SBSV	29,00	43,00	29,00
SBVT	27,00		27,00
Total	30,00	43,00	31,00

7.182 *Extrai-se da tabela 2 que é possível processar em pontes de embarque mais de 200 passageiros domésticos embarcando e desembarcando em 30 minutos. Isso significa que os passageiros domésticos embarcados e desembarcados em aeronaves estacionadas em posições remotas que ocorram em menos de 30 minutos podem ser expurgadas do indicador, pois seriam mais eficientes (rápidas), de acordo com a metodologia apresentada, que as operações realizadas em pontes de embarque.*

7.183 *De forma análoga, da mesma tabela 2 verifica-se que é possível processar em pontes de embarque mais de 200 passageiros internacionais embarcando e desembarcando em 43 minutos. Isso significa que os passageiros internacionais embarcados e desembarcados em aeronaves estacionadas em posições remotas que ocorram em menos de 43 minutos podem ser expurgadas do indicador, pois seriam mais eficientes (rápidas), de acordo com a metodologia apresentada, que as operações realizadas em pontes de embarque.*

7.184 *Já da tabela 1, extrai-se que é possível processar em pontes de embarque mais de 200 passageiros em voos com mudança de natureza e com mudança de posição de aeronave, em 131 minutos. Isso significa que os passageiros embarcados e desembarcados em aeronaves estacionadas em posições remotas que ocorram em menos de 131 minutos em operações de mudança de natureza podem ser expurgadas do indicador, pois seriam mais eficientes (rápidas), de acordo com a metodologia apresentada, que as operações realizadas em pontes de embarque.*

Fonte: Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383).

38. Além disso, propões a alteração dos valores de referência conforme processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada.

8.2.8 *Para 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;

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

. Valor superior = performance superior dos aeroportos concedidos no Brasil.

8.2.9 *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.*

8.2.10 *Para a estimação desses valores, foi considerada a base de dados disponíveis dos IQS, que incluem as informações referentes aos resultados desses IQS dos aeroportos concedidos até a 4ª rodada de concessões, a saber, (1) São Gonçalo do Amarante, (2) Guarulhos, (3) Viracopos, (4) Brasília, (5)*

Galeão, (6) Confins, (7) Salvador, (8) Florianópolis, (9) Porto Alegre e (10) Fortaleza.

(...)

8.2.14 Com base nessas médias ponderadas, foram computados os valores inferior, padrão e superior, do seguinte modo:

Tabela I - Cálculo dos valores de referência dos IQS

Valor inferior	performance inferior dos aeroportos concedidos no Brasil	mínimo das médias ponderadas	$\bar{X}^{\text{mín}} = \text{mínimo} (\bar{X}_{\text{Jan}/2015}, \bar{X}_{\text{Fev}/2015}, \bar{X}_{\text{Mar}/2015}, \dots, \bar{X}_{\text{Dez}/2018})$
Padrão	performance média dos aeroportos concedidos no Brasil	média aritmética das médias ponderadas	$\text{Padrão} = \bar{X} = \frac{\sum_{t=1}^{\text{Dez}/2018} \bar{X}_t}{48}$
Valor superior	performance superior dos aeroportos concedidos no Brasil	máximo das médias ponderadas	$\bar{X}^{\text{máx}} = \text{máximo} (\bar{X}_{\text{Jan}/2015}, \bar{X}_{\text{Fev}/2015}, \bar{X}_{\text{Mar}/2015}, \dots, \bar{X}_{\text{Dez}/2018})$

8.2.15 Para determinados valores de alguns indicadores, devido às suas especificidades, não foi possível seguir a metodologia da Tabela I. Entretanto, o valores finais propostos foram calibrados conforme os preceitos norteadores supramencionados. São eles:

(...)

. Atendimento a ponte de embarque - seguiu a metodologia proposta na Tabela I, exceto para: (i) valor padrão, que considerou a exigência do nível de serviço estabelecido no Apêndice B do PEA dos Contratos de Galeão e Confins; (ii) valor mínimo para o percentual do movimento de passageiros domésticos, para o qual foi utilizado o valor mínimo já performado pelos aeroportos concedidos no período de janeiro de 2015 a dezembro de 2018. Nesse último caso, caso aplicada a metodologia do valor inferior, qual seja, a do mínimo das médias ponderadas, o resultado seria superior ao padrão, por isso não foi utilizado; (iii) valor máximo para o percentual do movimento de passageiros internacionais. Isso porque em alguns períodos há aeroportos que não cumprem o mínimo de contrato, o que, caso aplicada a metodologia, levaria o valor superior seria inferior ao padrão. Assim, os valores que estavam abaixo do mínimo exigido do contrato foram substituídos pelo mínimo do contrato (95%) na base de dados, a partir do que calculou-se o máximo das médias ponderadas, como para os demais indicadores.

Indicadores relacionados à PSP

39. Para os indicadores relacionados à PSP, propõe-se que haja redução da quantidade de indicadores, excluindo os que impactam na experiência do passageiro de forma tangencial sem, entretanto, configurar a inadequação do serviço em si e mantendo os que tratam diretamente com o serviço de processamento de passageiros. Desse modo, a proposta é que os indicadores relacionados à PSP, que estariam submetidos ao Fator Q e às penalidades previstas contratualmente, seriam limitados aos expostos na tabela seguinte:

Categorias	IQS
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)
	Facilidade de acessar informações de voo (Q)
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)
	Disponibilidade de banheiros (Q)
	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)
Ambiente	Conforto na área de embarque (Q)
	Conforto térmico (Q)
	Conforto acústico
	Limpeza geral do aeroporto (Q)
Acesso	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)

40. A escolha pelos indicadores acima elencadas encontra-se fundamentada no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada de concessões.

9.2.3 (...) Com efeito, paulatinamente a Superintendência tem buscado se afastar de situações em que as interações de mercado possam se mostrar mais eficientes, deixando sob o manto da regulação apenas aqueles aspectos que possam afetar o serviço público a ser prestado por meio do contrato de concessão. Sob essa ótica, e tendo em vista que o contrato trata da prestação do serviço de infraestrutura aeroportuária, buscou-se diferenciar quais indicadores anteriormente tratados pelos Contratos de Concessão do ASGA, Confins e Galeão se relacionavam com o serviço de processamento de passageiros e quais representavam aspectos acessórios, que impactam na experiência do passageiro de forma tangencial sem, entretanto, configurar a inadequação do serviço em si.

9.2.4 Para tanto, a GQES apoiou-se em estudos da área de qualidade de serviços aeroportuários que, no tocante à experiência dos passageiros, fazem distinção entre as atividades de processamento e demais atividades realizadas no aeroporto, as quais, em tradução livre, foram denominadas atividades discricionárias². Assim, atividades de processamento seriam aquelas que devem necessariamente ser concluídas pelos passageiros após sua chegada a um aeroporto, quais sejam: check-in, inspeção de segurança, imigração (quando for o caso) e embarque. Por sua vez, atividades discricionárias seriam aquelas que o passageiro empreende por opção própria e sem sequência predeterminada, sendo baseadas, portanto, na sua liberdade de escolha.

9.2.5 Feita essa primeira análise, a Gerência se debruçou sobre o material apresentado pela ANEAA em conjunto com a FIPE no que tange à análise das preferências dos passageiros no intuito de captar, dentre aqueles aspectos atinentes ao processamento, aqueles cuja valoração pelo passageiro impõe monitoramento e controle via contrato de concessão. Visa-se, com isso, a priorização dos recursos da Agência e dos concessionários para entregas que representam maior valor agregado aos passageiros. A informação apresentada pela ANEAA/FIPE ranqueia 30 aspectos de avaliação pelos passageiros conforme metodologia abaixo descrita:

“O quadro a seguir apresenta os resultados de relevância dos itens de avaliação de qualidade de serviço, segundo a opinião dos passageiros abordados na pesquisa ACI ASQ Departures. São apresentados resultados referentes a todos os aeroportos que realizam a pesquisa, totalizando 1.129.410 entrevistas com respostas válidas obtidas entre o segundo trimestre de 2016 e o terceiro trimestre de 2018. Resultados específicos do aeroporto do Galeão também estão presentes, com base em 2.392 questionários preenchidos para a pesquisa, no período entre o segundo trimestre de 2017 e o quarto trimestre de 2018. Depois de avaliar 30 itens distintos na Pesquisa, os passageiros elencam até três indicadores mais importantes, em ordem de prioridade. No cálculo dos resultados aqui apresentados, não foram diferenciadas as três posições de prioridade que os passageiros poderiam atribuir, o que significa que as três possíveis respostas foram tratadas como de igual valor.” (pg. 79 do Relatório FIPE Ampliado, SEI 2763467).

9.2.6 Assim, com base no Quadro 2 do Relatório FIPE ampliado (SEI 2763467), utilizou-se a informação ali disposta para selecionar, dentre os 30 aspectos, aqueles que estivessem nos 50% mais relevantes conforme apontado pelos os passageiros, e que estivessem relacionados às atividades de processamento anteriormente elencadas. Considerou-se, ademais, os fatores indicados pela análise fatorial realizada naquele estudo como componentes do core da operação aeroportuária, noção que corrobora a premissa adotada pela GQES para a avaliação geral dos indicadores (item 4 do Relatório FIPE ampliado).

9.2.7 Levando em consideração as questões acima expostas, tem-se, de maneira geral, a exclusão dos indicadores associados à avaliação de atividades comerciais e outras facilidades nos aeroportos. De forma mais detalhada, são propostas as exclusões, alterações e inclusões delineadas a seguir. (...)

(...)

9.2.8 **Exclusões de 17 IQS:** (i) “número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.)”; (ii) “equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE”; (iii) “ar pré condicionado”, (iv) “pontes de embarque”, (v) “fonte de energia elétrica auxiliar”, (vi) “posições de pátio”; (vii) “fluxo de pistas”, (viii) “cordialidade dos funcionários do aeroporto”, (ix) “disponibilidade de carrinhos de bagagem”, (x) “disponibilidade de vagas de estacionamento”, (xi) “variedade e qualidade das lojas e praças de alimentação”, (xii) “satisfação geral em relação ao aeroporto”, (xiii) “percepção de segurança”, (xiv) “existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros”, (xv) “organização da fila de inspeção de segurança”, (xvi) “disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários” e (xvii) “disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário”.

9.2.9 Além das exclusões mencionadas, propõe as alterações e inclusão nos indicadores apresentados a seguir.

(...)

9.2.11 Alteração do indicador “**Qualidade das informações - sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros**” que passa a ser “**Facilidade de encontrar seu caminho no terminal**” e “**Facilidade de acessar informações de voos**”. A revisão da redação e a segmentação desse indicador em dois tem como propósito tornar mais claro e objetivo para o passageiro o que de fato se pretende avaliar. A exclusão do aspecto sobre a qualidade das informações do sistema sonoro de aviso aos passageiros deve-se ao fato de que quando é realizada a pesquisa, não se sabe ao certo em qual aspecto o passageiro está avaliando: se é a qualidade da informação recebida ou da locução realizada, que é de responsabilidade das empresas aéreas, ou a qualidade de áudio do sistema de som, que é de responsabilidade das Concessionárias. Desse modo, propõe-se a exclusão desse aspecto no indicador.

9.2.12 Alteração dos indicadores “**Limpeza e disponibilidade de banheiros**” e “**Conforto térmico e acústico**” que passam a ser, para o primeiro, “**Limpeza de banheiros**” e “**Disponibilidade de banheiros**”, e para o segundo, “**Conforto Térmico**” e “**Conforto acústico**”; A segmentação desses indicadores em dois é justificada pelo fato desta Gerência entender que um único indicador abrange aspectos totalmente distintos que são importantes para serem avaliados de forma individualizada. Somente os indicadores “**Limpeza de banheiros**” e “**Conforto Térmico**” entram no cálculo do Fator Q.

9.2.13 Alteração dos indicadores “Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque” e “Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet” que passam a ser, respectivamente, “Facilidade de parar o veículo na via de acesso do embarque do terminal” e “Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas neste aeroporto”. A revisão da redação tem como propósito tornar mais claro e objetivo para o passageiro o que de fato se pretende avaliar. Esses dois indicadores entram no cálculo do Fator Q, pois segundo pesquisa ACI ASQ Departure esses figuraram entre as primeiras posições entre os passageiros como itens prioritários em um aeroporto.

9.2.14 Alteração do indicador “Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas” que passa a ser “Conforto nas áreas de embarque”. A redução do escopo do indicador é justificada pelo fato de que como a pesquisa de satisfação é realizada na área de embarque, é plausível supor que em um processo típico de embarque/desembarque, os passageiros não usufruam dos assentos nas áreas públicas. Além disso, exclui-se do cálculo do Fator Q. Quanto ao aspecto de disponibilidade, foi excluído do indicador porque que tem maior vinculação com os parâmetros mínimos de dimensionamento do aeroporto, do que com a própria experiência do passageiro.

Fonte: Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).

41. Cabe dizer que os indicadores "custo benefício das lojas e praças de alimentação" e "opções de estacionamento e custo benefício" não serão excluídos e, por isso, não foram supramencionados. Eles serão monitorados no âmbito dos "Índices de Satisfação" que serão adiante abordados em mais detalhes.
42. Além da alteração dos componentes da PSP, propõe-se também alterações dos valores de referência e a redistribuição dos bônus e decréscimos do Fator Q, que "sobraram" dos indicadores objetivos excluídos, para os IQS da PSP.
43. No tocante aos valores de referência, os valores inferior, padrão e superior dos IQS da PSP foram construídos com base na performance dos aeroportos concedidos, considerando o período de janeiro de 2015 a dezembro de 2019, do seguinte modo:
 - a) Valor inferior: mínimo dos resultados históricos do indicador dos aeroportos concedidos no Brasil;
 - b) Padrão: média dos resultados históricos mensais dos aeroportos concedidos no Brasil;
 - e
 - c) Valor superior: máximo dos resultados históricos do indicador dos aeroportos concedidos no Brasil.

44. A construção desses valores de referência está apoiada na seguinte ideia exposta no processo da RPC da 3ª rodada de concessões:

8.2.8 Para 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;

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

. Valor superior = performance superior dos aeroportos concedidos no Brasil.

8.2.9 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.

8.2.10 Para a estimação desses valores, foi considerada a base de dados disponíveis dos IQS, que incluem as informações referentes aos resultados desses IQS dos aeroportos concedidos até a 4ª rodada de concessões, a saber, (1) São Gonçalo do Amarante, (2) Guarulhos, (3) Viracopos, (4) Brasília, (5) Galeão, (6) Confins, (7) Salvador, (8) Florianópolis, (9) Porto Alegre e (10) Fortaleza.

(...)

8.2.14 Com base nessas médias ponderadas, foram computados os valores inferior, padrão e superior, do seguinte modo:

Tabela I - Cálculo dos valores de referência dos IQS

Valor inferior	performance inferior dos aeroportos concedidos no Brasil	mínimo das médias ponderadas	$\bar{X}^{\text{min}} = \text{mínimo} (\bar{X}_{\text{jun}/2015}, \bar{X}_{\text{evr}/2015}, \bar{X}_{\text{mar}/2015}, \dots, \bar{X}_{\text{dez}/2015})$
Padrão	performance média dos aeroportos concedidos no Brasil	média aritmética das médias ponderadas	$\text{Padrão} = \bar{X} = \frac{\sum_{t=1}^{48} \bar{X}_t}{48}$
Valor superior	performance superior dos aeroportos concedidos no Brasil	máximo das médias ponderadas	$\bar{X}^{\text{max}} = \text{máximo} (\bar{X}_{\text{jun}/2015}, \bar{X}_{\text{evr}/2015}, \bar{X}_{\text{mar}/2015}, \dots, \bar{X}_{\text{dez}/2015})$

Fonte: Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).

45. A memória de cálculo desses valores de referência encontra-se no documento SEI 6493858 do processo 00058.020539/2021-52.

46. Quanto à redistribuição dos bônus e decréscimos do Fator Q dos indicadores objetivos excluídos, a proposta é redistribuir para os indicadores da PSP e, dessa forma, dar maior peso à percepção dos passageiros. Essa proposta coaduna com a proposta já previamente apresentada no âmbito do processo de relicitação de Viracopos.

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.

7.275 Além disso, propõe-se, também, uma redistribuição dos valores de bônus e decréscimos entre os indicadores da PSP, conforme Tabela a seguir. Essa redistribuição teve como propósito incluir os indicadores de disponibilidade de banheiros e de conforto na área de embarque no Fator Q, incluir uma bonificação para o indicador “facilidade de acessar informações de voos” e estabelecer um teto mínimo de decréscimo em -0,4%.

Fonte: Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383).

47. Por fim, propõe-se a alteração do critério de amostragem. Atualmente, os contratos da 4ª rodada dispõem que a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% da movimentação de passageiros ou do estrato de passageiros pesquisado no Aeroporto, conforme determinação do Poder Concedente, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês. Propõe-se que esse critério seja alterado e que a amostra deverá contemplar 1.500 entrevistas anuais. A razão para essa alteração encontra-se motivada no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada de concessões.

9.3.5.1 Para pesquisa de satisfação de passageiros propõe-se alinhar as exigências contratuais às melhores práticas internacionais. Atualmente, para ASGA, Galeão e Confins, o Contrato de Concessão dispõe que a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% da movimentação de passageiros ou do estrato de passageiros pesquisado no Aeroporto, conforme determinação do Poder Concedente, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês. A ANAC, considerando os demais aeroportos concedidos, define por meio ato normativo que a amostra de entrevistas representa pelo menos 0,05% dos passageiros que estão embarcando no Aeroporto, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês.

9.3.5.2 A ASQ Survey realizada pela ACI define uma amostragem mínima de 350 entrevistas por trimestre, o que dá 1400 entrevistas/ano, de forma a garantir uma amostra representativa. Além disso, foram verificados outros Aeroportos (Atlanta, EUA - ATL, Montreal, Canadá – YUL, Charles de Gaulles, Paris - CDG, e Guarulhos, Brasil - GRU):

Tabela 7 - Quantidade de Entrevistas por Aeroportos - Experiência Internacional

Aeroporto	Movimentação de Passageiros (1)	Quantidade de Entrevistas (2)	(2) ÷ (1) %
ATL	100 MPax*	3.910	0,004%
YUL	12 MPax	2.000	0,017%
CDG	90 MPax	32.000	0,036%
GRU	40 MPax	9.776	0,024%

*MPax: Milhão de Passageiros

9.3.5.3 Nos aeroportos da tabela acima, verifica-se que o percentual da quantidade percentual de entrevistas realizadas em relação à movimentação de passageiros é inferior ao percentual previsto pela metodologia de pesquisa de satisfação de passageiros atualmente utilizada nos contratos de concessão.

9.3.5.4 Dessa forma, com o objetivo de reduzir o custo regulatório de realização da pesquisa de satisfação de passageiros, está sendo proposta a alteração do critério de amostragem: alterando a amostragem estratificada de 0,05% da movimentação de passageiros embarcando, para uma amostra aleatória simples. Para a presente RPC, propõe-se a utilização da fórmula abaixo para calcular a quantidade de entrevistas. A fórmula define a quantidade de elementos de uma amostra (n) em relação a população (N), a margem de erro percentual (E), ao nível de confiança ($Z_{\alpha/2}$), e ao percentual da população, no caso da movimentação de passageiros que utilizaram determinado aspecto do aeroporto (p), com o valor a ser considerado de 0,5.

$$n = \frac{N * p * (1 - p) * (Z_{\alpha/2})^2}{(N - 1) * E^2 + p * (1 - p) * (Z_{\alpha/2})^2}$$

9.3.5.5 Para os aeroportos de Confins e Galeão, foram considerados como parâmetros, uma margem de erro de 2,5% com nível de confiança de 95%. Com base na movimentação de passageiros de 10 MPax/ano (população) de cada um desses aeroportos, chegou-se ao mesmo valor de 1500 entrevistas ao ano.

9.3.5.6 Para o aeroporto do ASGA, foi considerado a sua menor movimentação de passageiros e a necessidade de que sua amostra represente de forma proporcional esse menor quantitativo. É sugerida uma amostra de 1000 entrevistas ao ano, quantitativo previsto para os aeroportos intermediários (entre 1 e 5 mi/pax/ano) da 5ª rodada de concessões. Nesse sentido, são considerados como parâmetros, uma margem de erro de 3% e grau de confiança de 95%. Dessa forma, obtém-se uma amostra menor sem que haja perda de sua representatividade.

Fonte: Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).

Inclusão dos Índices de Satisfação

48. Propõe-se a inclusão dos "Índices de Satisfação", composto de três indicadores: "tempo de espera na fila do check-in", "qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário" e "relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto". Estes índices tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada de concessões, conforme justificativa a seguir, e que foram adotados nos contratos posteriores (6ª rodada em diante).

*9.2.15 Inclusão do indicador "**Tempo de espera de check-in no aeroporto**" deve-se à importância que o passageiro atribui à esse item. De acordo com a pesquisa ACI ASQ Departures, do estudo da FIPE6, esse indicador figura em primeiro lugar entre os itens considerados como prioritários em um aeroporto.*

*9.2.16 Alteração dos indicadores "**Custo benefício das lojas e praças de alimentação**" e "**Opções de estacionamento e custo benefício**" passam a ser, respectivamente, "**Custo da alimentação no aeroporto**" e "**Qualidade dos estacionamentos**". Para esses dois parâmetros, acrescido do indicador "**Tempo de espera de check-in no aeroporto**", propõe-se fazer parte de um grupo distinto na Pesquisa de Satisfação dos Passageiros denominado de "Índices de Satisfação".*

9.2.17 Conforme salientado anteriormente, partindo da premissa de simplificação dos indicadores de aferição da qualidade para refletir a prestação do serviço público de infraestrutura aeroportuária, esta Área Técnica utilizou-se de embasamento teórico que diferencia atividades obrigatoriamente realizadas para o processamento de passageiros daquelas que o passageiro escolhe realizar. Nesse sentido, verifica-se que ao longo da sua experiência no aeroporto, ao passageiro cabe tomar uma série de decisões quanto à realização de atividades discricionárias, o que, em última instância, se traduz em decisões econômicas quanto às suas preferências.

9.2.18 Assim, muito embora a GQES entenda que a regulação dos parâmetros mínimos de qualidade tenha de se dar no escopo do serviço objeto do contrato, há espaço para a atuação da Agência na melhoria do ambiente negocial, de maneira que os passageiros possam tomar decisões mais bem informadas. A Gerência propõe então que a par do monitoramento que se faz mediante o estabelecimento de padrões e incentivos associados, sejam estabelecidos também mecanismos que promovam a disseminação de informação a respeito de aspectos relevantes da experiência dos passageiros no aeroporto.

9.2.19 A proposta está em linha com a práticas de regulação do provimento da informação, que pode ser assim entendida:

"Regulação do Provimento da Informação" diz respeito aos esforços institucionais (sistemas, procedimentos, atos, etc.), bem como o arcabouço de regulamentos desenvolvidos pelo

regulador com vistas a obrigar os entes regulados a submeterem informações à plena capacidade de observação sobre seus mercados, produtos, práticas e condições comerciais no tocante a consumidores, fornecedores e sistemas produtivos. A redução das assimetrias de informação regulador-regulados ou consumidor-regulados faz-se por meio da imposição de procedimentos de revelação de informação ("mandatory disclosure"), ou de coleta e/ou encaminhamento ao regulador da informação referente aos mesmos. O provimento da informação dos regulados é uma forma primária de garantir a transparência regulatória, uma vez que a autoridade responsável pelo setor obtém acesso às práticas de mercado e de produção das empresas participantes. Do ponto de vista do consumidor, o mandatory disclosure pode representar uma redução no risco de seleção adversa de fornecedor, sobretudo nos casos de bens de experiência.”³

9.2.20 No caso do serviço público objeto deste estudo, foram identificados três aspectos principais referentes às decisões econômicas tomadas por passageiros nos aeroportos, a saber:

a) escolha da companhia aérea: o checkin constitui elemento obrigatório de processamento de passageiros que, não obstante, está a cargo primordialmente das companhias aéreas. Conforme estudo apresentado pela FIPE, este é o elemento mais valorado pelos passageiros em sua experiência. Assim, não obstante o tempo de atendimento em checkin não esteja diretamente atrelado à atuação do aeroporto, há formas de atuação dos concessionários para melhoria dessa atividade;

b) escolha da forma de acesso ao aeroporto: o acesso ao aeroporto pode se fazer de diversas formas, cabendo ao passageiro confrontar as opções e custos associados a cada uma. Nesse sentido, considera-se que as opções de estacionamento do aeroporto desempenham papel relevante nessa tomada de decisão;

c) escolha de consumir ou não no aeroporto: as atividades de consumo podem representar a maior parte do tempo que o passageiro dispende no aeroporto. Especialmente em relação à alimentação, entende-se que existe um importante componente associado à capacidade do passageiro se programar previamente para satisfazer eventual demanda nesse sentido.

9.2.21 Considerando os pontos acima elencados, propõe-se que se pergunte aos passageiros participantes da pesquisa de satisfação quanto aos três aspectos, que diferentemente dos demais IQS, não serão objeto de comparação com padrões preestabelecidos. Do contrário, comporão índices de satisfação dos passageiros em relação a cada um dos aspectos avaliados, representados em percentual, vale dizer, do universo pesquisado, a porcentagem dos passageiros que se declaram satisfeitos.

9.2.22 Os índices devem então ser publicados pela ANAC em seu sítio eletrônico, com atualização trimestral, sem prejuízo de outras ações de divulgação mais amplas. Visa-se com isso trazer maior transparência ao mercado assim como prover um mínimo de informações que possibilite aos usuários do sistema de aviação civil instituir ações organizadas para a melhoria dos serviços ofertados⁴.

9.2.23 Um benefício adicional que esta Área Técnica enxerga em um sistema como o ora proposto diz respeito ao incentivo reputacional associado à publicação de informações de satisfação dos passageiros. Com efeito, estudos acerca da reputação das empresas e reação do mercado demonstram a eficácia de mecanismos que comunicam ao público aspectos considerados de interesse dos consumidores⁵. A divulgação de informações em formato mais simples e amigável à compreensão do público em geral (em oposição à comparação de notas com um padrão estabelecido contratualmente) tem potencial para fomentar a competição entre aeroportos em relação a aspectos relevantes porém não totalmente dentro do seu controle, sem a rigidez dos parâmetros contratuais. No setor de infraestrutura aeroportuária, frise-se, existe experiência semelhante com a pesquisa de satisfação conduzida pela Secretaria Nacional de Aviação Civil do Ministério da Infraestrutura, que ranqueia e premia os aeroportos mais bem colocados.

Nessa toada, o Apêndice C sugerido pela GQES incorpora essas três perguntas à pesquisa de satisfação de passageiros, com a previsão de que as respostas recebidas sejam classificadas sob os critérios “Satisfeito” ou “Insatisfeito”, compondo assim o que se denominou de índice de satisfação. Pretende-se, ademais, traçar uma estratégia de comunicação dos referidos índices para que os benefícios acima elencados possam ser plenamente atingidos.

(...)

NOTAS DE RODAPÉ

1. ELLIOTT, D. *Regulating prices and service quality*. In: CREW, M.; PARKER, D. (Ed.). *International Handbook on Economic Regulation*. Northampton: Edward Elgar, 2006. p. 82-105.

2. WIREJDA, D.; POPOVIC, V.; BLACKER, A. *Questionnaire design for Airport passenger experience survey*. In: *IASDR 2015 Congress, 2015, Brisbane, Austrália*.

3. SALGADO, L. H.; OLIVEIRA, A. V. M. *Assimetrias de informação e o provimento obrigatório de dados de firmas reguladas: estudo de caso do transporte aéreo*. *Journal of Transport Literature, Brasília*, vol. 6, n. 3, 2012 pp. 204-238. Disponível em: www.transport-literature.org/open-access.

4. ELLIOTT, D. *op. cit.*

5. GRAAFLAND, J.J.; SMID, H. Reputation, corporate social responsibility and market regulation. In: Tijdschrift voor Economie en Management, Munique, No. XLIX, 2004, pp. 271-308. Disponível em: <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/20772/>

6. Conforme pode ser visto no Quadro 2 do Relatório FIPE ampliado (SEI 2763467).

Fonte: Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).

Alteração da forma de cálculo do Fator Q

49. Propõe-se para a presente RPC, a alteração da metodologia de cálculo do Fator Q, de um sistema discreto atualmente vigente para um sistema contínuo. Este aprimoramento regulatório teve origem na 1ª RPC dos contratos da 2ª rodada de concessões e, a partir desse processo de RPC, os contratos posteriores adotaram o sistema contínuo. Adota-se como justificativa as apresentadas neste processo da RPC, também, no processo da 1ª RPC da 3ª rodada de concessões.

50. Com relação às distorções do sistema discreto, tem-se que:

9.3.6.2 No sistema discreto, o resultado do Fator Q depende unicamente de superação de valores estabelecidos (padrões e metas). Nota-se que distorções nos resultados finais do Fator Q podem acontecer e como consequência menores incentivos à melhora na prestação do serviço, uma vez que o referido sistema pode resultar em valores similares de Fator Q para aeroportos que estejam provendo qualidade de serviço distintas em função dos resultados obtidos dos Indicadores de Qualidade de Serviço. Isso acontece porque neste sistema não há proporcionalidade do Fator Q em relação ao resultado alcançado, só é passível auferir um bônus fixo quando os resultados obtidos superem o valor da meta e um decréscimo fixo quando os resultados resultem abaixo do padrão. Portanto, há possibilidade de que, por exemplo, um aeroporto entregue um serviço de qualidade superior ao de outro, mas que ambos não atinjam a meta definida, não resultando assim em ganho de bônus por nenhum desses aeroportos, nem em diferenciação em termos de incentivo ainda que se tenha uma qualidade de serviço superior em um aeroporto em relação ao outro. Isto gera desincentivo à busca de uma melhor prestação de serviço.

Fonte: Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).

51. Com relação à proposta do sistema contínuo, tem-se que:

43. Neste processo de RPC, propõe-se a alteração da forma de cálculo do Fator Q , de um sistema discreto, utilizado atualmente, no qual o resultado do Fator Q depende unicamente de superação de valores estabelecidos (padrões e metas), para um sistema híbrido, o qual também contempla um comportamento contínuo, em determinados intervalos, quando o resultado do Fator Q respeitará uma relação direta entre os valores estabelecidos (valor inferior, padrão e meta).

44. Destaca-se ainda a adoção de um patamar ou intervalo em torno do valor padrão para o indicador, no qual não ocorrerá incidência de decréscimo ou de bonificação. Esse intervalo representa um espaço onde a aleatoriedade intrínseca ao processo de aferição do IQS em questão é tratada. Seu tamanho foi arbitrado em função do desvio padrão (sendo metade do desvio padrão abaixo do valor de referência e metade acima) observado nos dados analisados referentes aos anos passados e tendo como hipóteses simplificadoras: (i) a medida de dispersão utilizada representaria uma grandeza dessa aleatoriedade conforme o processo de aferição de cada IQS; e (ii) considera-se que os desvios padrões obtidos não sofrerão alterações significativas em um horizonte futuro de 5 anos. O detalhamento desses intervalos é apresentado mais adiante.

45. Deste modo, as variações auferidas na qualidade do serviço prestado resultarão em correspondentes variações dos decréscimos e bônus, conforme previstos no Contrato de Concessão. Ademais, este mecanismo tem por intuito aumentar a representatividade entre o incentivo financeiro e o serviço prestado, resultando, portanto, em um sistema mais adequado aos usuários dos aeroportos e ao operador aeroportuário.

46. Para o cálculo do Fator Q , o método contínuo considera de forma geral os seguintes fatores, devendo, contudo, serem observados a especificidades de cada categoria de indicadores.

(a) se o resultado do IQS ficar abaixo do Valor Inferior (V_i), haverá o decréscimo total referente aquele indicador;

(b) se o resultado do IQS ficar entre o Valor Inferior (V_i) e o Padrão (P), descontado o intervalo em torno do Padrão, tem-se uma função contínua que reduz o valor do decréscimo a medida que o valor do IQS se aproxima do patamar composto pelo Padrão menos o intervalo. Em casos específicos, o resultado do IQS que ficar entre o Valor Inferior (V_i) e o Padrão (P) poderá resultar em Fator Q igual a zero, conforme apresentado adiante.

(c) se o resultado do IQS atingir o patamar, que está contido no intervalo em torno do Padrão, não haverá decréscimo nem bonificação;

(d) se o resultado do IQS estiver acima do patamar (padrão mais intervalo) proposto o IQS gerará um bônus conforme função contínua crescente até o

valor máximo de bônus, denominado Meta (M); e (e) se o resultado do IQS ficar acima da Meta (M), haverá a bonificação total referente aquele indicador.

Fonte: Nota Técnica nº 0668258/2017/GQES/SRA/ANAC (SEI 0668258).

52. Para a aplicação do sistema contínuo e obtenção dos IQS que irão compor o Fator Q para os contratos da 4ª rodada, deve-se aplicar as fórmulas apresentadas no item 9 da proposta de RPC, levando-se em consideração o IQS destacado e os parâmetros definidos na Tabela 2 da mesma proposta.

53. Outro ponto que cabe destacar é a necessidade de se trabalhar com duas casas decimais após a vírgula nos valores de referência propostos:

48. Outro ponto que merece destaque é a questão da essencialidade de se trabalhar com duas casas decimais após a vírgula no modelo proposto, sem as quais a sensibilidade da aferição perde o sentido e a precisão, bem como os incentivos postos, restam prejudicados, o que invalidaria o prosseguimento dessa proposta de substituir o modelo discreto pelo modelo contínuo e/ou híbrido apresentado.

Fonte: Nota Técnica nº 0668258/2017/GQES/SRA/ANAC (SEI 0668258).

54. Por fim, o formato das curvas de bonificação e de decréscimo será a mesma proposta no âmbito do processo de relicitação de Viracopos.

7.278 Propõe-se a alteração do formato das curvas do Fator Q pelas seguintes razões:

a. Para a curva de bonificação do Fator Q, pretende-se com essa alteração propiciar uma taxa de bonificação proporcionalmente maior à medida que o resultado do indicador aproxime do valor superior, incentivando a concessionária a buscar resultados cada vez melhores. Atualmente, sendo a curva linear, os acréscimos de bônus são proporcionalmente iguais para uma mesma variação do resultado do indicador.

b. Para a curva de decréscimo do Fator Q, pretende-se com essa alteração propiciar uma taxa de decréscimo proporcionalmente maior à medida que o resultado do indicador aproxime do valor inferior, aumentando o incentivo de a concessionária buscar minimizar os impactos na prestação do serviço mesmo quando os resultados fiquem abaixo do padrão de desempenho do indicador. Atualmente, a taxa de decréscimo é proporcionalmente maior quanto mais próximo o resultado do indicador estiver do valor padrão, ou seja, o incentivo é decrescente com a piora dos resultados.

Fonte: Nota Técnica nº 15/2021/SRA (SEI 6112383).

55. Dessa forma, a representação gráfica do Fator Q será a mostrada no gráfico abaixo.

Gráfico 1 - Proposta do formato da curva do Fator Q



Inclusão de regras para os casos de invalidação dos IQS

56. Os contratos da 4ª rodada de concessões não dispõem de regras claras nos casos em que há medições ou entrevistas invalidadas ou não realizadas. Desse modo, propõe-se a inclusão dessas regras, conforme justificativa apresentada no processo da 7ª rodada de concessões.

6.102 As medições ou entrevistas previstas de um IQS têm que ser válidas para sejam utilizadas no cômputo dos resultados desses indicadores. Entretanto, há situações em que as medições ou entrevistas são invalidadas ou não realizadas. Até os contratos da 6ª rodada, não há orientações padronizadas para esses casos, havendo assim uma lacuna regulatória. A ausência dessas orientações gera insegurança para o regulado que não sabe como proceder. A unidade técnica é instada a responder constantemente sobre essa questão. Assim, o estabelecimento de regras claras e padronizadas para todos os aeroportos, para o caso em que medições e entrevistas são invalidadas ou não realizadas, gera segurança jurídica e supre a lacuna regulatória em questão.

Fonte: Nota Técnica nº 17/2021/SRA (SEI 6221899).

CONSULTA PÚBLICA

Convite

57. A quem possa interessar, está aberto o convite para participar deste processo de consulta pública, por meio da apresentação, à ANAC, por escrito, de comentários que incluam dados, sugestões e pontos de vista, com as respectivas argumentações. Os comentários referentes a impactos pertinentes que possam resultar da proposta contida nesta consulta pública serão bem-vindos.
58. As contribuições deverão ser enviadas por meio de formulário eletrônico próprio, disponível no endereço eletrônico <http://www.anac.gov.br/participacaosocial/audiencias-e-consultas-publicas>.

59. Todos os comentários recebidos dentro do prazo desta consulta pública serão analisados pela ANAC. Caso necessário, dada a relevância dos comentários recebidos e necessidade de alteração substancial da proposta de revisão, poderá ser instaurada nova consulta pública.
60. Os interessados poderão consultar os demais documentos que instruem o presente processo normativo através da Pesquisa Pública de Processos e Documentos desta Agência, conforme orientações contidas no endereço eletrônico <https://www.anac.gov.br/pesquisa-publica-de-processos-e-documentos>, informando o Processo nº 00058.020539/2021-52.

Prazo para contribuições

61. Os comentários referentes a esta consulta pública devem ser enviados no prazo de 45 dias corridos, contados da publicação do Aviso de Convocação no Diário Oficial da União.

Contato

62. Para informações adicionais a respeito desta consulta pública, favor contatar:

Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC

Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos – SRA

Gerência de Investimentos, Obras e Qualidade de Serviços- GIOS

Gerência Técnica de Investimentos e Melhorias Regulatórias - GTIM

SCS, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, 5º Andar, Asa Sul

CEP 70308-200 – Brasília/DF

Tel.: (61) 3314-4119 e-mail: gtim@anac.gov.br