



Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

A Consulta Pública foi realizada no período de 02 de julho a 04 de agosto de 2022, durante o qual foram recebidas **58 contribuições***. O gráfico abaixo contém os números de contribuições não acatadas, acatadas parcialmente e acatadas integralmente.



Processo nº 00058.024644/2021-61

Agosto/2022

***OBS.:** Para o cômputo da quantidade de contribuições, considerou-se que:

- A contribuição 22.676 da Gol abarca diversos temas e, por isso, foram desagregadas em 4 partes, cada parte sendo contabilizada como uma contribuição.
- As contribuições 22.683 da IATA e 22.884 da Inframérica fazem referências a documentos anexados no sistema (respectivamente, documento SEI 754349 e SEI 7528470). Estes documentos englobam diversos temas. Assim sendo, estas contribuições foram desagregadas em 7 partes, sendo cada parte contabilizada como uma contribuição.
- As contribuições das Concessionárias BH Airport e Fraport não foram inscritas no Sistema AudPub mas anexadas no processo 00058.024644/2021-61. Estas contribuições também foram contabilizadas e listadas no presente relatório.

CONTRIBUIÇÃO Nº22.650	
Identificação	
Autor da Contribuição: Helvio Luiz Fonseca Macellane Categoria: Pessoa Física Instituição: Sem informações	Documento: Anexo 2 ao Contrato de Concessão - PEA Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 7.5 Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Não
Contribuição	
Texto sugerido para alteração ou inclusão: Me preocupa muito o item 7.5 sobre climatização das áreas de embarque. A nova redação não deixe claro. Climatização deve seguir as boas práticas de saúde e segurança. Em empresas, por exemplo, é recomendado 22 graus. Seria interessante ter mais parâmetros.	
Justificativa: O texto não deixa claro o mínimo de “conforto” térmico. Já sofremos muito em alguns aeroportos nesse item.	
Resultado da análise: contribuição não acatada	
Fundamento: A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o acompanhamento quanto ao conforto térmico nos aeroportos, no que diz respeito à obrigação disposta no capítulo de Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros, observa o disposto nos itens 7.2, 7.3 e 7.16, abaixo citados. <i>7.2. Os terminais de passageiros deverão oferecer conforto ambiental aos Usuários, em especial, confortos térmico, acústico, luminoso e ergonômico.</i> <i>7.3. Os terminais de passageiros deverão ser dotados dos equipamentos e sistemas necessários para sua adequada operação, tais como sistema de informações de voo, sistema de climatização, sistema de sonorização e mobiliários ergonômicos, incorporando as melhores práticas nacionais e internacionais em edificações similares.</i> <i>(...)</i> <i>7.16. Os requisitos, especificações e procedimentos não detalhados neste Contrato deverão seguir a regulamentação específica do setor e, subsidiariamente, as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e de outras entidades ou referências técnicas de reconhecimento internacional no tema.</i> Quanto aos parâmetros de conforto térmico, observando o disposto no item 7.16 do PEA, utiliza-se como referência o disposto na NBR 16401-2, que já é amplamente utilizada e abarca os diversos fatores que impactam no conforto térmico. Desse modo, entende-se que a inclusão de parâmetros no contrato de concessão, como a temperatura de referência para os ambientes, é desnecessária e não traz benefícios adicionais para a clareza quanto aos critérios de prestação adequada do serviço concedido. Nesse sentido, é importante destacar ainda que o PEA prevê o monitoramento do Indicador de Qualidade de Serviço (IQS) referente ao Conforto Térmico. O resultado desse indicador é obtido através da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros e pode resultar em bônus ou decréscimo na composição do Fator Q do aeroporto. Adicionalmente, caso haja reincidência de baixo desempenho para o indicador, há também a previsão de aplicação de penalidade.	
Itens alterados na proposta: -	

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.676 – Esta contribuição engloba vários temas. Dessa forma, esta contribuição foi segregada por temas em 4 partes as quais estão listadas logo abaixo.	
Identificação	
Autor da Contribuição: Marcos Tognato da Silva Categoria: Empresa Aérea Instituição: Gol Linhas Aéreas	Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Diversos Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7544349 e 7544360)
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão:</p> <p>Muitos dos “pontos de dor” identificados já estão cobertos pela estrutura do fator Q existente, e a empresa propõe a manutenção dos mesmos. No entanto, notamos que vários elementos do fator Q continuam a não trazer a eficiência requerida.</p> <p>A única conclusão razoável é que os indicadores atuais não estão resolvendo esses problemas. Portanto, a ANAC deve estudar esses elementos e identificar as causas básicas da falha. As opções potenciais para corrigir a situação seriam fortalecer o KPI (estabelecendo metas mais altas) e/ou aumentar a penalização, a fim de incentivar as concessionárias a resolver essas áreas problemáticas. Os elementos identificados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Conforto térmico e acústico ? Disponibilidade/alocação de pontes de embarque ? Disponibilidade de elevadores, escadas rolantes e esteiras ? Limpeza do banheiro ? Conforto da sala de embarque <p>Como resultado da apuração de deficiências, uma lista de elementos foi identificada como novos KPIs a serem adicionados à proposta da ANAC. Observa-se que a Agência considera que alguns destes KPIs não devem ser incluídos no Fator Q, uma vez que estão cobertos por outras cláusulas do contrato. No entanto, todas as empresas aéreas têm levantado, consistentemente, alguns desses pontos como uma das principais áreas problemáticas. Destacamos os sistemas BHS, que embora sejam equipamentos novos apresentam fragilidades e limitações para despacho de bagagens, muitas manutenções não programadas e má distribuição da esteira de triagem, com todas as empresas aéreas alocadas no mesmo carrossel, além da intermitência operacional durante a simultaneidade dos voos, que frequentemente ocasiona paradas na linha. Ou mesmo o caso do atraso na restituição de bagagens por conta da instabilidade das esteiras, falta de tamanho adequado para atender voos com alta ocupação ou simultaneidade de voos. Por isso, propõem-se retorná-los como KPIs para o Fator Q com uma nova metodologia de mensuração:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Sistema BHS ? Acoplagem/desacoplagem de pontes de embarque ? Disponibilidade de ônibus para atendimento de operações remotas <p>Diante do objetivo de simplificação para aumento da eficácia e redução do custo regulatório, a indústria considera que alguns KPIs na proposta da ANAC deveriam ser excluídos; são eles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Item 10 – Disponibilidade de banheiros - O número de banheiros é determinado nas características da infraestrutura, conforme referenciais e concessão. Todas as instalações sanitárias existentes devem estar disponíveis e funcionando. As paralisações decorrentes da pandemia não devem mais estar em vigor. ? Item 17 – tempo de espera na fila de check-in: O check-in não é um processo de propriedade e nem responsabilidade do aeroporto. A indústria aérea é um mercado sujeito a uma grande concorrência e o serviço ofertado aos passageiros é uma decisão muito sensível comercialmente. O passageiro tem a opção de usar diferentes empresas aéreas que podem ajustar seus preços dependendo dos serviços que recebem. 	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

<p>? Item 18 – qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário: Pesquisas mostram que esse fator é de pouca relevância quando se trata das preferências dos passageiros pela qualidade.</p> <p>? Item 19 – relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto: A qualidade/preço dos alimentos em um aeroporto não devem estar sujeitos a uma supervisão regulatória.</p>
<p>Justificativa:</p> <p>Por uma questão de princípio, os aeroportos não devem receber nenhum "bônus" por superar as metas de qualidade acordadas. No contexto aeroportuário, fornecer um serviço mais elevado do que o necessário sempre virá a um custo que será refletido, de uma forma ou de outra, em custos adicionais para todos os usuários. Portanto, há um efeito duplamente perverso sobre as empresas aéreas, pois são cobrados os custos extras da prestação desse serviço e também uma tarifa maior por conta do bônus.</p> <p>Nota-se que a proposta atual exige que o envelope do impacto tarifário permaneça intocado (-7,5% ??+2%). Dessa maneira, é de fundamental importância dar ênfase aos elementos que impactam diretamente a eficiência das operações das empresas aéreas, como a disponibilidade de infraestrutura, melhor utilização das pontes de embarque e os novos KPIs propostos. A disponibilidade de infraestrutura é uma obrigação da concessionária e, portanto, os KPIs que estão relacionados à essa disponibilidade só devem fazer parte da curva de decréscimo. Adicionalmente, o novo elemento proposto no tempo de acoplagem/desacoplagem das pontes de embarque (PBB) e alguns dos elementos voltados para passageiros devem ter um peso maior na parcela de bonificação.</p>
<p>Resultado da análise: contribuição «acatada, não acatada, acatada parcialmente ou esclarecimento»</p>
<p>Fundamento:</p> <p>Como esta contribuição engloba vários temas, foi segregada 4 partes as quais estão listadas logo abaixo, nas quais são apresentadas as respostas.</p>
<p>Itens alterados na proposta: -</p>

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.676 – Parte 1	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: Marcos Tognato da Silva</p> <p>Categoria: Empresa Aérea</p> <p>Instituição: Gol Linhas Aéreas</p>	<p>Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão</p> <p>Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 2</p> <p>Tipo de Contribuição: Alteração</p> <p>Arquivo anexo: Sim (SEI 7544349 e 7544360)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão:</p> <p>Muitos dos “pontos de dor” identificados já estão cobertos pela estrutura do fator Q existente, e a empresa propõe a manutenção dos mesmos. No entanto, notamos que vários elementos do fator Q continuam a não trazer a eficiência requerida.</p> <p>A única conclusão razoável é que os indicadores atuais não estão resolvendo esses problemas. Portanto, a ANAC deve estudar esses elementos e identificar as causas básicas da falha. As opções potenciais para corrigir a situação seriam fortalecer o KPI (estabelecendo metas mais altas) e/ou aumentar a penalização, a fim de incentivar as concessionárias a resolver essas áreas problemáticas. Os elementos identificados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Conforto térmico e acústico ? Disponibilidade/alocação de pontes de embarque ? Disponibilidade de elevadores, escadas rolantes e esteiras ? Limpeza do banheiro 	

? Conforto da sala de embarque
<p>Justificativa: Por uma questão de princípio, os aeroportos não devem receber nenhum "bônus" por superar as metas de qualidade acordadas. No contexto aeroportuário, fornecer um serviço mais elevado do que o necessário sempre virá a um custo que será refletido, de uma forma ou de outra, em custos adicionais para todos os usuários. Portanto, há um efeito duplamente perverso sobre as empresas aéreas, pois são cobrados os custos extras da prestação desse serviço e também uma tarifa maior por conta do bônus.</p>
Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente
<p>Fundamento: A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas. Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.</p> <p>Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".</p> <p>Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionárias.</p>
Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.676 – Parte 2	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: Marcos Tognato da Silva Categoria: Empresa Aérea Instituição: Gol Linhas Aéreas</p>	<p>Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 1 Tipo de Contribuição: Inclusão Arquivo anexo: Sim (SEI 7544349 e 7544360)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: Como resultado da apuração de deficiências, uma lista de elementos foi identificada como novos KPIs a serem adicionados à proposta da ANAC. Observa-se que a Agência considera que alguns destes KPIs não devem ser incluídos no Fator Q, uma vez que estão cobertos por outras cláusulas do contrato. No entanto, todas as empresas aéreas têm levantado, consistentemente, alguns desses pontos como uma das principais áreas problemáticas. Destacamos os sistemas BHS, que embora sejam equipamentos novos apresentam fragilidades e limitações para despacho de bagagens, muitas manutenções não programadas e má distribuição da esteira de triagem, com todas as empresas aéreas alocadas no mesmo carrossel, além da intermitência operacional durante a simultaneidade dos voos, que frequentemente ocasiona paradas na linha. Ou mesmo o caso do atraso na restituição de bagagens por conta da instabilidade das esteiras, falta de tamanho adequado para atender voos com alta ocupação ou simultaneidade de voos. Por isso, propõem-se retorná-los como KPIs para o Fator Q com uma nova metodologia de mensuração:</p> <p>? Sistema BHS</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

? Acoplagem/desacoplagem de pontes de embarque
 ? Disponibilidade de ônibus para atendimento de operações remotas

1. Disponibilidade do Sistema BHS			2. Acoplagem/desacoplagem de pontes de embarque			3. Disponibilidade de ônibus para atendimento de operações remotas		
<p>Descrição A confiabilidade do sistema BHS está abaixo da excelência operacional exigida pelas empresas aéreas nesses aeroportos, resultando em disponibilidade abaixo do padrão. KPI: % do tempo que o BHS está disponível e totalmente funcional.</p>			<p>Descrição Tempo necessário para que o operador aeroportuário conclua o procedimento de acoplagem/desacoplagem após calço/descalço das aeronaves. KPI: Colaborador do aeroporto conclui a acoplagem/desacoplagem das pontes de embarque até X segundos durante Y% do tempo.</p>			<p>Descrição O tempo de espera por disponibilidade de ônibus e seu motorista para o atendimento de operações remotas está gerando incremento nos tempos de "turnaround", que implicam em custos operativos adicionais para as empresas aéreas. KPI: % do tempo que o serviço está disponível e totalmente funcional.</p>		
<p>Método de mensuração Os relatórios automatizados do BHS podem ser usados para extrair dados sobre a disponibilidade do sistema.</p>			<p>Método de mensuração A medição do tempo de acoplagem/desacoplagem pode ser feita usando o compartilhamento de dados de aeronaves ACARS pelas empresas aéreas. Do acionamento dos freios até abertura de portas e do fechamento de portas até freios desligados.</p>			<p>Método de mensuração Os relatórios automatizados podem ser usados para extrair dados sobre a disponibilidade do sistema.</p>		
<p>Metas % de disponibilidade de BHS</p>	<p>Critério Disponibilidade ≥ 99.5% do tempo</p>	<p>Unidade % de tempo</p>	<p>Metas A equipe do aeroporto conclui a acoplagem/desacoplagem das pontes de embarque em menos de 150 segundos durante ≥95% do tempo</p>	<p>Critério ≤150 segundos ≥95% ≤120 segundos para bonificação</p>	<p>Unidade segundos % do tempo</p>	<p>Metas O serviço de ônibus e motorista para operações remotas está disponível em um intervalo menor a 3 minutos em 95% do tempo.</p>	<p>Critério Disponibilidade ≥ 95% do tempo <3 minutos para bonificação 0 a +3 minutos, intervalo aceitável de espera > 3 minutos, para penalização</p>	<p>Unidade Minutos % de tempo</p>
<p>Observações A disponibilidade deve excluir a manutenção planejada desde que acordada com antecedência com as empresas aéreas.</p>			<p>Observações Este KPI fortalece a responsabilidade do aeroporto em entregar, com qualidade, o serviço que as empresas aéreas já pagam. Tal elemento é fundamental para manter a pontualidade das operações, e atrasos provocam custos diretos às empresas aéreas. A situação descrita pelas empresas aéreas é tão grave que as mesmas treinam seus próprios colaboradores para desempenhar essa função, incorrendo em custos extras além do serviço já pago nas tarifas para operação das pontes de embarque. O KPI é duplo e ambas as condições precisam ser atendidas ao mesmo tempo. Um tempo de acoplagem/desacoplagem de menos de X segundos deve ser alcançado Y% do tempo assim como uma disponibilidade operacional ≥95%.</p>			<p>Observações Os aeroportos não estão fornecendo pontualmente a "disponibilidade de ônibus e motorista" em operações remotas, resultando em atrasos e "turnarounds" prolongados. É requerido prestar tal serviço pontualmente, proporcionando um tempo de resposta aceitável. O KPI é duplo e ambas as condições precisam ser atendidas ao mesmo tempo. Um tempo de disponibilidade do serviço de menos de X segundos deve ser alcançado Y% do tempo assim como uma disponibilidade operacional ≥95%.</p>		

Justificativa:

Por uma questão de princípio, os aeroportos não devem receber nenhum "bônus" por superar as metas de qualidade acordadas. No contexto aeroportuário, fornecer um serviço mais elevado do que o necessário sempre virá a um custo que será refletido, de uma forma ou de outra, em custos adicionais para todos os usuários. Portanto, há um efeito duplamente perverso sobre as empresas aéreas, pois são cobrados os custos extras da prestação desse serviço e também uma tarifa maior por conta do bônus.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas. Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.

Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionárias.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.676 – Parte 3	
Identificação	
Autor da Contribuição: Marcos Tognato da Silva Categoria: Empresa Aérea Instituição: Gol Linhas Aéreas	Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 1 Tipo de Contribuição: Exclusão Arquivo anexo: Sim (SEI 7544349 e 7544360)
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: Diante do objetivo de simplificação para aumento da eficácia e redução do custo regulatório, a indústria considera que alguns KPIs na proposta da ANAC deveriam ser excluídos; são eles: ? Item 10 – Disponibilidade de banheiros - O número de banheiros é determinado nas características da infraestrutura, conforme referenciais e concessão. Todas as instalações sanitárias existentes devem estar disponíveis e funcionando. As paralisações decorrentes da pandemia não devem mais estar em vigor. ? Item 17 – tempo de espera na fila de check-in: O check-in não é um processo de propriedade e nem responsabilidade do aeroporto. A indústria aérea é um mercado sujeito a uma grande concorrência e o serviço ofertado aos passageiros é uma decisão muito sensível comercialmente. O passageiro tem a opção de usar diferentes empresas aéreas que podem ajustar seus preços dependendo dos serviços que recebem. ? Item 18 – qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário: Pesquisas mostram que esse fator é de pouca relevância quando se trata das preferências dos passageiros pela qualidade. ? Item 19 – relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto: A qualidade/preço dos alimentos em um aeroporto não devem estar sujeitos a uma supervisão regulatória.</p>	
<p>Justificativa: Por uma questão de princípio, os aeroportos não devem receber nenhum "bônus" por superar as metas de qualidade acordadas. No contexto aeroportuário, fornecer um serviço mais elevado do que o necessário sempre virá a um custo que será refletido, de uma forma ou de outra, em custos adicionais para todos os usuários. Portanto, há um efeito duplamente perverso sobre as empresas aéreas, pois são cobrados os custos extras da prestação desse serviço e também uma tarifa maior por conta do bônus.</p>	
Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente	
<p>Fundamento: A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas.</p> <p>Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.</p> <p>Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto.</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".

Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionários.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.676 – Parte 4

Identificação

Autor da Contribuição: Marcos Tognato da Silva

Categoria: Empresa Aérea

Instituição: Gol Linhas Aéreas

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 2

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: Sim (SEI 7544349 e 7544360)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Aspectos	Categorias	KPIs	Impacto Tarifário		Comentários/Observações
			Decreto	Bônus Por Aspecto	
Serviços Diretos	Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança	1. % de pax domésticos aguardando até 5 min (Q)	-0,20%	-3%	<p>Este 2.47% não propõe (já que as empresas aéreas os tiveram como sendo um dos maiores problemas dos aeroportos, afetando a operação diária, Conforme destacado no documento, é de fundamental importância resolver esse problema. A manutenção deve ser planejada com antecedência, em colaboração com as empresas aéreas e o sistema precisa estar disponível durante todo o ano (95.0% do tempo). Apenas a manutenção planejada, que foi consultada e acordada com as empresas aéreas, deve ser incluída no cálculo. O impacto do falha resulta em atrasos para os passageiros, pontualidade reduzida, custos adicionais para todas as partes e imagem negativa para o aeroporto, as cidades e o país.</p> <p>Este elemento é um grande "ponto de dor" em termos operacionais para as empresas aéreas. Os aeroportos não estão fornecendo pontualmente a "disponibilidade de ônibus e motorista" em operações remotas, resultando em atrasos e "turnarounds" prolongados. É requerido prestar tal serviço, proporcionando um tempo de resposta aceitável. O serviço precisa estar continuamente disponível durante todo o ano (95% do tempo) considerando que se o serviço se encontra disponível 3 minutos (ou menos) antes de sua efetiva utilização se outorgue uma bonificação: entre 0,21 min - 3 min sem impacto no fator Q e > 3 min uma penalização.</p> <p>Esta é uma das áreas problemáticas mais relevantes para as empresas aéreas. Os aeroportos não estão fornecendo pontualmente "acomodação/desacoplagem" de pontes de embarque, resultando em atrasos e "turnarounds" prolongados. A situação deteriorou-se tanto que agora as empresas aéreas estão mobilizando pessoal próprio para prestar um serviço que é da responsabilidade do aeroporto, aumentando os custos decorrentes. É requerido pontualmente aos aeroportos prestar tal serviço, uma vez que são remunerados pelo mesmo, proporcionando um tempo de resposta aceitável.</p> <p>O Bônus é requerido. O "baggage" eficiente nos terminais é um requisito, mas ativarão Q reconhecemos e aceitamos a possibilidade de alguma margem por razões de custo-benefício. Portanto, o aeroporto deve ser penalizado por não entregar o serviço definido, mas não deve receber um bônus por fazer as coisas funcionarem constantemente.</p> <p>É muito importante sentir-se e monitorar todos os aspectos da PSP, mas os elementos Q devem ser pontuados nos quesitos que são efetivamente relevantes para o funcionamento do aeroporto. Adicionalmente, consideramos que o elemento 11 é parte integrante do elemento 10.</p> <p>O wPI é hoje em dia uma "commodity" e deve ser disponibilizado e acessível em todas as instalações aeroportuárias. Isto não é atualmente uma realidade.</p>
		2. % de pax internacionais aguardando até 5min (Q)	-0,20%		
Disponibilidade de equipamentos	Escadarias rolantes e esteiras rolantes	3. % do tempo de disponibilidade de escadarias rolantes (Q)	-0,32%		
		4. % do tempo de disponibilidade de esteiras rolantes e esteiras (Q)	-0,32%		
	BHS	5. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens BHS (Sembarco) (Q)	-0,60%		
6. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (Desembarque) (Q)		-0,60%	-2,24% (+ 0,20%)		
ônibus	7. Percentual do tempo de disponibilidade de ônibus para atendimento de operações remotas (Q)	-0,40%	0,20%		
Instalações lado ar	Atendimento em pontes de embarque	8. % pax domésticos atendidos em pontes de embarque (Q)	-0,50%	0,32%	
		9. % pax internacionais atendidos em pontes de embarque (Q)	-0,50%	0,32%	
		10. Acomodagem/desacoplagem de pontes de embarque pelo aeroporto (Q)	-0,80%	0,3%	
Mobilidade	11. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	-0,50%			
		12. Facilidade de acessar info de voos			
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros (PSP)	Serviços básicos	13. Limpeza de banheiros (Q)	-0,50%	0,20%	
		14. Disponibilidade de Wi-Fi oficial do aeroporto			
	Ambiente	14. Conforto na área de embarque (Q)	-0,33%	0,33%	
		16. Conforto térmico (Q)	-0,33%	0,33%	
		17. Conforto acústico			
		18. Limpeza geral do aeroporto			
Acesso	19. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada				
	20. Sinalização e orientação no terminal				
Pesquisa acessibilidade	Acessibilidade	21. Adequação de mobiliário, equipamento e acessórios			
		22. Qualidade e adequação dos avisos e comunicados			
		23. Segurança e conforto da infraestrutura para atendimento			
		24. Adequação dos sanitários			
		25. Atendimento do funcionário do aeroporto responsável por acessibilidade			

[Documento SEI 7544349]

Justificativa:

Por uma questão de princípio, os aeroportos não devem receber nenhum "bônus" por superar as metas de qualidade acordadas. No contexto aeroportuário, fornecer um serviço mais elevado do que o necessário sempre virá a um custo que será refletido, de uma forma ou de outra, em custos adicionais para todos os usuários. Portanto, há um efeito duplamente perverso sobre as empresas aéreas, pois são cobrados os custos extras da prestação desse serviço e também uma tarifa maior por conta do bônus.

Nota-se que a proposta atual exige que o envelope do impacto tarifário permaneça intocado (-7,5% ??+2%). Dessa maneira, é de fundamental importância dar ênfase aos elementos que impactam diretamente a eficiência das operações das empresas aéreas, como a disponibilidade de infraestrutura, melhor utilização das pontes de embarque e os novos KPIs propostos. A disponibilidade de infraestrutura é uma obrigação da concessionária e, portanto, os KPIs que estão relacionados à essa disponibilidade só devem

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

fazer parte da curva de decréscimo. Adicionalmente, o novo elemento proposto no tempo de acoplagem/desacoplagem das pontes de embarque (PBB) e alguns dos elementos voltados para passageiros devem ter um peso maior na parcela de bonificação.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas.

Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.

Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".

Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionários.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.677

Identificação

Autor da Contribuição: Marcos Tognato da Silva
Categoria: Empresa Aérea
Instituição: Gol Linhas Aéreas

Documento: Anexo 2 ao Contrato de Concessão - PEA
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 7.1
Tipo de Contribuição: Alteração
Arquivo anexo: Sim (SEI 7544349 e 7544360)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Na revisão realizada pelas empresas aéreas foram identificadas questões que não fazem parte do fator Q, e que são essenciais para a prestação de um serviço adequado, pelo que se faz menção para que se abra um espaço colaborativo para encontrar soluções para os mesmos:

- a) BHS em BSB: Além das questões de serviço e capacidade consideradas no fator Q, são gerados danos constantes nas bagagens devido à condição física do sistema, o que resulta em elevado valor de compensação que deve ser dado aos passageiros. Consideramos que isso tem a ver com a qualidade da manutenção do sistema requerendo que o BHS esteja em bom estado de conservação.
- b) “Look and feel”: Semelhante ao anterior, são fatores associados ao estado de manutenção dos terminais como condição do pavimento das via de serviço, vazamentos, balcões quebrados, quedas de forro, etc que devem ser atendidos como parte de uma infraestrutura adequada.
- c) Infraestrutura e Master Plan: Existem elementos que, ao invés de serem considerados no fator Q, devem ser avaliados à luz da revisão do Plano Maestro de GRU, como tamanho das salas de embarque, quantidade de posições remotas, conexão INTDOM entre terminais e lado ar que força o passageiro a sair para o lado terra e passar novamente por todo o processo de acesso as salas de embarque.

d) Serviços prestados pelas autoridades:

i. uma das questões mais sensíveis observadas é a sensação de falta de segurança: a presença de pedintes, vendedores ambulantes, Uber clandestino ao redor do terminal. São situações inaceitáveis em um aeroporto e solicita-se que seja resolvido.

ii. Adicionalmente, o atendimento das autoridades de imigração deve corresponder às necessidades operacionais do aeroporto para evitar longas esperas nas chegadas.

e) Atualmente, o fluxo requerido as empresas aéreas para atender o embarque de passageiros armados é longo e custoso, além do maior risco gerado. Solicita-se a revisão do processo em busca de uma solução alternativa, sobretudo tendo em conta que se vislumbra uma tendência de crescimento do número de passageiros com esta necessidade.

f) Disponibilidade de Ambulift (BSB). Solicita-se a criação de uma mesa de trabalho para discussão de soluções alternativas que permitam o atendimento adequado aos passageiros com mobilidade reduzida por meio de soluções de baixo custo.

Justificativa:

A sistemática das RPCs, de forma geral, se apresenta como uma excelente oportunidade para se avançar ainda mais no campo regulatório, especialmente pelo fato de ser realizada em conjunto com todos os usuários que possuem o conhecimento específico das operações em cada aeroporto, bem como dos perfis de passageiros.

É real que o Fator Q, incorporado nos contratos de concessão, permite as concessionárias se beneficiar de uma remuneração excessiva. Como a ANAC tem decidido por manter o upside do Fator Q e levando em consideração que um nível de serviço adequado deva ser garantido a todos os usuários, então:

? Serviços específicos prestados às empresas aéreas precisam ser incorporados ao cálculo do Fator Q.

? Tais serviços devem servir como qualificadores mínimos para qualquer remuneração extraordinária.

? A determinação de quais serviços relacionados e indicadores de desempenho devem sair do consultation e ser estruturados por SLAs.

Como próximos passos, as empresas aéreas fortalecerão os AOC's (Airline Operators Committees) nos aeroportos, que se reunirão regularmente e prepararão levantamentos e análises dos elementos de qualidade. Trimestralmente, as casas matrizes enviarão feedback, destacando as áreas problemáticas do aeroporto, que serão então apresentados pelas empresas aéreas e associações à ANAC. O objetivo é facilitar as operações aeroportuárias relativas à eficiência dos processos para passageiros, tripulações, bagagem, cargas e aeronaves.

Por fim, solicitamos o apoio da Agência para o estabelecimento de um processo de consulta regular entre os aeroportos, as empresas aéreas e a ANAC para discutir os aspectos de qualidade.

Espera-se que essa contribuição da indústria, fundamentada em análises técnicas e inspirada nas melhores e mais atualizadas práticas internacionais para melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados nos aeroportos, bem como os avanços regulatórios percebidos nas últimas rodadas de concessões aeroportuárias possam garantir um nível de serviço adequado a todos os usuários, tendo como objetivo final as eficiências de custos e operacionais. tiva

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas aéreas.

Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.

Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionárias.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.682

Identificação

Autor da Contribuição: International Air Transport Association

Categoria: Associação

Instituição: International Air Transport Association

Documento: Anexo 2 ao Contrato de Concessão - PEA

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 7.1

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: Sim (SEI 7544369)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Revisão dos parâmetros de concessão quanto ao nível de serviço de acordo com as contribuições do documento em anexo.

Justificativa:

A ANAC apresentou a proposta de revisão dos parâmetros do contrato (RPC) trazendo a incorporação de ajustes regulatórios realizados nas últimas rodadas de concessões. Os aeroportos são parceiros-chave para as empresas aéreas, sendo essencial que a infraestrutura aeroportuária atenda de forma mais eficaz e eficiente o crescimento futuro da demanda. Dessa maneira, a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pelos aeroportos é de fundamental importância para viabilizar o crescimento, sendo que um nível de serviço adequado deve ser garantido a todos os usuários.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas.

Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.

Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".

Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionárias.

Itens alterados na proposta: -

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.683 - Esta contribuição faz referência ao documento SEI 7544369, que engloba vários temas. Dessa forma, esta contribuição foi segregada por temas em 07 partes as quais estão listadas logo abaixo.	
Identificação	
Autor da Contribuição: International Air Transport Association Categoria: Associação Instituição: International Air Transport Association	Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 1 Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: sim (SEI 7544369)
Contribuição	
Texto sugerido para alteração ou inclusão: Revisar a metodologia do Fator Q e dos indicadores de qualidade dos serviços nos aeroportos de Guarulhos (SBGR) e Brasília (SBBR) de acordo com as contribuições do documento em anexo.	
Justificativa: As empresas aéreas, como os maiores clientes dos aeroportos, entendem que um maior foco deve ser colocado na obtenção de uma gestão mais eficiente dos ativos aeroportuários através de um processo contínuo e regular de engajamento e alinhamento de mecanismos para incentivar a eficiência de custos e assim trabalhar de forma colaborativa para buscar oportunidades de impulsionar a eficiência operacional dos aeroportos explorando novas maneiras de facilitar os avanços tecnológicos além de incorporar, de forma adequada, as melhores práticas internacionais.	
Resultado da análise: contribuição «acatada, não acatada, acatada parcialmente ou esclarecimento»	
Fundamento: Como esta contribuição engloba vários temas, foi segregada 7 partes as quais estão listadas logo abaixo, nas quais são apresentadas as respostas.	
Itens alterados na proposta: -	

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.683 – Parte 1	
Identificação	
Autor da Contribuição: International Air Transport Association Categoria: Associação Instituição: International Air Transport Association	Documento: Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Capítulo VI Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: sim (SEI 7544369)
Contribuição	
Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento 7544369 – pág. 4] Muitos dos IQS que compõe o Fator Q tem caráter bastante subjetivo (conforto térmico, conforto acústico, limpeza, facilidade) e estão diretamente relacionados à experiência dos passageiros. Como tais elementos não refletem serviços que impactam diretamente na eficiência ou custos operacionais das empresas aéreas, requeremos que o reajuste do Fator Q referente a estes elementos seja aplicado apenas na tarifa de embarque dos passageiros.	
Justificativa:	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

As empresas aéreas, como os maiores clientes dos aeroportos, entendem que um maior foco deve ser colocado na obtenção de uma gestão mais eficiente dos ativos aeroportuários através de um processo contínuo e regular de engajamento e alinhamento de mecanismos para incentivar a eficiência de custos e assim trabalhar de forma colaborativa para buscar oportunidades de impulsionar a eficiência operacional dos aeroportos explorando novas maneiras de facilitar os avanços tecnológicos além de incorporar, de forma adequada, as melhores práticas internacionais.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição.

No tocante à percepção de qualidade dos passageiros, entendemos que o critério subjetivo é fundamental para refletir a real experiência do usuário que não tem conhecimento técnico sobre o funcionamento do aeroporto, notadamente os passageiros. Dessa forma, a manutenção do sistema de bonificação atrelado à PSP é fundamental. No tocante à experiência dos usuários qualificados, empresas aéreas, entendemos a necessidade de se buscar soluções de acordos de nível de serviço e compartilhamento de responsabilidades entre aéreas e aeroporto. Neste sentido, estamos buscando formas extra contrato para melhoria da eficiência do setor. Nesta linha os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.

Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".

Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionários.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.683 – Parte 2

Identificação

Autor da Contribuição: International Air Transport Association

Categoria: Associação

Instituição: International Air Transport Association

Documento: Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Capítulo VI

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: sim (SEI 7544369)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento 7544369 – pág. 4]

Prever a suspensão temporária do Fator Q (caso bonificação) em situações de reduções de demanda por eventos de força maior ou retração econômica. A queda brusca de demanda não deve refletir numa melhor percepção de maior conforto e disponibilidade de infraestrutura por parte do usuário sem que tenham sido realizados qualquer investimento por parte da concessionária, resultando em aumentos inerciais de custos para as empresas aéreas.

Justificativa:

As empresas aéreas, como os maiores clientes dos aeroportos, entendem que um maior foco deve ser colocado na obtenção de uma gestão mais eficiente dos ativos aeroportuários através de um processo contínuo e regular de engajamento e alinhamento de mecanismos para incentivar a eficiência de custos e assim trabalhar de forma

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

colaborativa para buscar oportunidades de impulsionar a eficiência operacional dos aeroportos explorando novas maneiras de facilitar os avanços tecnológicos além de incorporar, de forma adequada, as melhores práticas internacionais.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição.

Eventual engessamento da forma de aferição do Fator Q a depender de eventos extremos é de difícil calibração, dada a dificuldade de se prevêr todos os cenários possíveis. Ainda pode haver situações em que o evento não previsto dificulta a prestação do serviço, mesmo com baixa na movimentação, podendo o oposto também pode ser verdade.

Observando o caso concreto, cálculo do Fator Q durante o período de impacto da pandemia, nota-se que mesmo sem previsão expressa do contrato de concessão, a ANAC, de forma fundamentada, pode definir o resultado de forma excepcional, indo ao encontro da proposta desta contribuição

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.683 – Parte 3

Identificação

Autor da Contribuição: International Air Transport Association

Categoria: Associação

Instituição: International Air Transport Association

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 1

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: sim (SEI 7544369)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[**Texto extraído do documento 7544369 – pág. 4**]

Necessário garantir um SLA robusto com valores e tempos mínimos de resposta com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços prestados pela concessionária. Ex.: atendimento em caso de paradas no BHS.

(...)

A concessionária precisa envolver as empresas aéreas desde o início das discussões sobre os parâmetros dos contratos. Os esforços investidos nas análises e propostas pelas empresas aéreas não devem ser ignorados.

Justificativa:

As empresas aéreas, como os maiores clientes dos aeroportos, entendem que um maior foco deve ser colocado na obtenção de uma gestão mais eficiente dos ativos aeroportuários através de um processo contínuo e regular de engajamento e alinhamento de mecanismos para incentivar a eficiência de custos e assim trabalhar de forma colaborativa para buscar oportunidades de impulsionar a eficiência operacional dos aeroportos explorando novas maneiras de facilitar os avanços tecnológicos além de incorporar, de forma adequada, as melhores práticas internacionais.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas aéreas.

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.

Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".

Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas aéreas e concessionárias.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.683 – Parte 4

Identificação

Autor da Contribuição: International Air Transport Association

Categoria: Associação

Instituição: International Air Transport Association

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 2

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: sim (SEI 7544369)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[**Texto extraído do documento 7544369 – pág. 6**]

KPIs inclusos na proposta da ANAC Como dito anteriormente, muitos dos “pontos de dor” identificados pelas empresas aéreas já estão cobertos pela estrutura do fator Q existente, e as empresas aéreas propõe a manutenção dos mesmos. No entanto, notamos que vários elementos do fator Q continuam a não trazer a eficiência requerida pelas empresas aéreas. A única conclusão razoável é que os indicadores atuais não estão resolvendo esses problemas. Portanto, a ANAC deve estudar esses elementos e identificar as causas básicas da falha. As opções potenciais para corrigir a situação seriam fortalecer o KPI (estabelecendo metas mais altas) e/ou aumentar a penalização, a fim de incentivar as concessionárias a resolver essas áreas problemáticas. Os elementos identificados são:

- Conforto térmico e acústico
- Disponibilidade/alocação de pontes de embarque
- Disponibilidade de elevadores, escadas rolantes e esteiras
- Limpeza do banheiro
- Conforto da sala de embarque

Justificativa:

As empresas aéreas, como os maiores clientes dos aeroportos, entendem que um maior foco deve ser colocado na obtenção de uma gestão mais eficiente dos ativos aeroportuários através de um processo contínuo e regular de engajamento e alinhamento de mecanismos para incentivar a eficiência de custos e assim trabalhar de forma colaborativa para buscar oportunidades de impulsionar a eficiência operacional dos aeroportos explorando novas maneiras de facilitar os avanços tecnológicos além de incorporar, de forma adequada, as melhores práticas internacionais.

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

<p>Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente.</p> <p>Fundamento: A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas.</p> <p>Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.</p> <p>Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".</p> <p>Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionários.</p> <p>Itens alterados na proposta: -</p>

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.683 – Parte 5	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: International Air Transport Association Categoria: Associação Instituição: International Air Transport Association</p>	<p>Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 1 Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: sim (SEI 7544369)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Textos e Tabelas extraídos do documento 7544369 – pág. 4, 6, 7 e Apêndice 1] Necessidade de inclusão no cálculo do Fator Q de serviços prestados às empresas aéreas, como: tempo de acoplagem/desacoplagem de pontes de embarque, disponibilidade de ônibus para atendimento de operações remotas, e disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (BHS). (...) Novos KPIs propostos Como resultado da apuração de deficiências, uma lista de elementos foi identificada como novos KPIs a serem adicionados à proposta da ANAC. Observa-se que a Agência considera que alguns destes KPIs não devem ser incluídos no Fator Q, uma vez que estão cobertos por outras cláusulas do contrato. No entanto, todas as empresas aéreas têm levantado, consistentemente, alguns desses pontos como uma das principais áreas problemáticas. Destacamos os sistemas BHS, que embora sejam equipamentos novos apresentam fragilidades e limitações para despacho de bagagens, muitas manutenções não programadas e má distribuição da esteira de triagem, com todas as empresas aéreas alocadas no mesmo carrossel, além da intermitência operacional durante a simultaneidade dos voos, que frequentemente ocasiona paradas na linha. Ou mesmo o caso do atraso na restituição de bagagens por conta da instabilidade das esteiras, falta de tamanho adequado para atender voos com alta ocupação ou simultaneidade de voos. Por isso, propõem-se retorná-los como KPIs para o Fator Q com uma nova metodologia de mensuração.</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Os KPIs propostos são:

- Sistema BHS
- Acoplagem/desacoplagem de pontes de embarque
- Disponibilidade de ônibus para atendimento de operações remotas

O apêndice 1 [SEI 7544369] contém todos os detalhes adicionais sobre esses KPIs, escopo, sistemas de metas, medição etc.

Finalmente, se a ANAC considerar que alguns desses KPIs devem ser cobertos por diferentes cláusulas do contrato, rogamos ativar, o mais breve possível, essas cláusulas e solicitar aos aeroportos que resolvam esses problemas.

Apêndice 1 – Detalhamento dos novos KPIs Propostos

1. Disponibilidade do Sistema BHS			2. Acoplagem/desacoplagem de pontes de embarque			3. Disponibilidade de ônibus para atendimento de operações remotas		
<p>Descrição A confiabilidade do sistema BHS está abaixo da excelência operacional exigida pelas empresas aéreas nesses aeroportos, resultando em disponibilidade abaixo do padrão. KPI: % do tempo que o BHS está disponível e totalmente funcional.</p>			<p>Descrição Tempo necessário para que o operador aeroportuário conclua o procedimento de acoplagem/desacoplagem após calço/descalço das aeronaves. KPI: Colaborador do aeroporto conclui a acoplagem/desacoplagem das pontes de embarque até X segundos durante Y% do tempo.</p>			<p>Descrição O tempo de espera por disponibilidade de ônibus e seu motorista para o atendimento de operações remotas está gerando incremento nos tempos de "turnaround", que implicam em custos operativos adicionais para as empresas aéreas. KPI: % do tempo que o serviço está disponível e totalmente funcional.</p>		
<p>Método de mensuração Os relatórios automatizados do BHS podem ser usados para extrair dados sobre a disponibilidade do sistema.</p>			<p>Método de mensuração A medição do tempo de acoplagem/desacoplagem pode ser feita usando o compartilhamento de dados de aeronaves ACARS pelas empresas aéreas. Do acionamento dos freios até abertura de portas e do fechamento de portas até freios desligados.</p>			<p>Método de mensuração Os relatórios automatizados podem ser usados para extrair dados sobre a disponibilidade do sistema.</p>		
<p>Metas % de disponibilidade de BHS</p>	<p>Critério Disponibilidade ≥ 99.5% do tempo</p>	<p>Unidade % de tempo</p>	<p>Metas A equipe do aeroporto conclui a acoplagem/desacoplagem das pontes de embarque em menos de 150 segundos durante ≥95% do tempo</p>	<p>Critério ≤150 segundos ≥95% ≤120 segundos para bonificação</p>	<p>Unidade segundos % do tempo</p>	<p>Metas O serviço de ônibus e motorista para operações remotas está disponível em um intervalo menor a 3 minutos em 95% do tempo.</p>	<p>Critério Disponibilidade ≥ 95% do tempo <3 minutos para bonificação 0 a +3 minutos, intervalo aceitável de espera > 3 minutos, para penalização</p>	<p>Unidade Minutos % de tempo</p>
<p>Observações A disponibilidade deve excluir a manutenção planejada desde que acordada com antecedência com as empresas aéreas.</p>			<p>Observações Este KPI fortalece a responsabilidade do aeroporto em entregar, com qualidade, o serviço que as empresas aéreas já pagam. Tal elemento é fundamental para manter a pontualidade das operações, e atrasos provocam custos diretos às empresas aéreas. A situação descrita pelas empresas aéreas é tão grave que as mesmas treinam seus próprios colaboradores para desempenhar essa função, incorrendo em custos extras além do serviço já pago nas tarifas para operação das pontes de embarque. O KPI é duplo e ambas as condições precisam ser atendidas ao mesmo tempo. Um tempo de acoplagem/desacoplagem de menos de X segundos deve ser alcançado Y% do tempo assim como uma disponibilidade operacional ≥95%.</p>			<p>Observações Os aeroportos não estão fornecendo pontualmente a "disponibilidade de ônibus e motorista" em operações remotas, resultando em atrasos e "turnarounds" prolongados. É requerido prestar tal serviço pontualmente, proporcionando um tempo de resposta aceitável. O KPI é duplo e ambas as condições precisam ser atendidas ao mesmo tempo. Um tempo de disponibilidade do serviço de menos de X segundos deve ser alcançado Y% do tempo assim como uma disponibilidade operacional ≥95%.</p>		

Justificativa:

As empresas aéreas, como os maiores clientes dos aeroportos, entendem que um maior foco deve ser colocado na obtenção de uma gestão mais eficiente dos ativos aeroportuários através de um processo contínuo e regular de engajamento e alinhamento de mecanismos para incentivar a eficiência de custos e assim trabalhar de forma colaborativa para buscar oportunidades de impulsionar a eficiência operacional dos aeroportos explorando novas maneiras de facilitar os avanços tecnológicos além de incorporar, de forma adequada, as melhores práticas internacionais.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas aéreas.

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.

Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".

Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionários.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.683 - Parte 6

Identificação

Autor da Contribuição: International Air Transport Association

Categoria: Associação

Instituição: International Air Transport Association

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 2

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: sim (SEI 7544369)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[**Texto extraído do documento 7544369 – pág. 7]**

KPIs não identificados como prioritários

Diante do objetivo de simplificação para aumento da eficácia e redução do custo regulatório, a indústria considera que alguns KPIs na proposta da ANAC deveriam ser excluídos; são eles:

- Item 10 – Disponibilidade de banheiros - O número de banheiros é determinado nas características da infraestrutura, conforme referenciais e concessão. Todas as instalações sanitárias existentes devem estar disponíveis e funcionando. As paralisações decorrentes da pandemia não devem mais estar em vigor.
- Item 17 – tempo de espera na fila de check-in: O check-in não é um processo de propriedade e nem responsabilidade do aeroporto. A indústria aérea é um mercado sujeito a uma grande concorrência e o serviço ofertado aos passageiros é uma decisão muito sensível comercialmente. O passageiro tem a opção de usar diferentes empresas aéreas que podem ajustar seus preços dependendo dos serviços que recebem.
- Item 18 – qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário: Pesquisas mostram que esse fator é de pouca relevância quando se trata das preferências dos passageiros pela qualidade.
- Item 19 – relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto: A qualidade/preço dos alimentos em um aeroporto não devem estar sujeitos a uma supervisão regulatória.

Justificativa:

As empresas aéreas, como os maiores clientes dos aeroportos, entendem que um maior foco deve ser colocado na obtenção de uma gestão mais eficiente dos ativos aeroportuários através de um processo contínuo e regular de engajamento e alinhamento de mecanismos para incentivar a eficiência de custos e assim trabalhar de forma

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

colaborativa para buscar oportunidades de impulsionar a eficiência operacional dos aeroportos explorando novas maneiras de facilitar os avanços tecnológicos além de incorporar, de forma adequada, as melhores práticas internacionais.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas.

Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.

Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".

Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionários.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.683 – Parte 7

Identificação

Autor da Contribuição: International Air Transport Association

Categoria: Associação

Instituição: International Air Transport Association

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 1

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: sim (SEI 7544369)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento 7544369 – págs. 7 a 9]

Comentários da indústria sobre o sistema de bonificação e de decréscimo

Por uma questão de princípio, os aeroportos não devem receber nenhum "bônus" por superar as metas de qualidade acordadas. No contexto aeroportuário, fornecer um serviço mais elevado do que o necessário sempre virá a um custo que será refletido, de uma forma ou de outra, em custos adicionais para todos os usuários.

Portanto, há um efeito duplamente perverso sobre as empresas aéreas, pois são cobrados os custos extras da prestação desse serviço e também uma tarifa maior por conta do bônus.

Nota-se que a proposta atual exige que o envelope do impacto tarifário permaneça intocado (-7,5% ⇓ ⇓ +2%). Dessa maneira, é de fundamental importância dar ênfase aos elementos que impactam diretamente a eficiência das operações das empresas aéreas, como a disponibilidade de infraestrutura, melhor utilização das pontes de embarque e

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

os novos KPIs propostos. A disponibilidade de infraestrutura é uma obrigação da concessionária e, portanto, os KPIs que estão relacionados à essa disponibilidade só devem fazer parte da curva de decréscimo. Adicionalmente, o novo elemento proposto no tempo de acoplagem/desacoplagem das pontes de embarque (PBB) e alguns dos elementos voltados para passageiros devem ter um peso maior na parcela de bonificação.

Aspectos	Categorias	KPI	Impacto Tarifário		Comentários/Observações
			Decre	Bônus	
Serviços Diretos	Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança	1. % de pas domésticos aguardando até 5 min (Q)	-0,30%		-2%
		2. % de pas internacionais aguardando até 5min (Q)	-0,30%		
Disponibilidade de equipamentos	Elevadores	3. % do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	-0,32%		-2,24% (+ 0,20%)
		4. % do tempo de disponibilidade de escadas rolantes e esteiras rolantes (Q)	-0,32%		
	BIS	5. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens BIS (embarque) (Q)	-0,00%		
		6. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de redistribuição de bagagens (desembarque) (Q)	-0,00%		
Instalações labor	Atendimento em portes de embarque	8. % pas domésticos atendidos em portes de embarque (Q)	-0,00%	-0,32%	-1,60% (+ 0,84%)
		9. % pas internacionais atendidos em portes de embarque (Q)	-0,00%	-0,32%	
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros (PSP)	Mobilidade	10. Acoplagem/desacoplagem de pontes de embarque pelo aeroporto (Q)	-0,00%	0,3%	-1,60% (+ 0,84%)
		11. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	-0,00%		
		12. Facilidade de acessar info de voos			
	Serviços básicos	13. Limpeza de banheiros (Q)	-0,00%	0,20%	-1,60% (+ 0,84%)
		14. Disponibilidade de Wi-Fi oficial do aeroporto			
		14. Conforto na área de embarque (Q)	-0,33%	0,33%	
		16. Conforto térmico (Q)	-0,33%	0,33%	
Ambiente	17. Conforto acústico				
	18. Limpeza geral do aeroporto				
Pesquisa acessibilidade	Acessibilidade	19. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pelo calçada			
		20. Sinalização e orientação no terminal			
		21. Adequação do mobiliário, equipamento e acessórios			
		22. Qualidade e adequação dos avisos e comunicações			
		23. Sinalização e conforto da infraestrutura para atendimento			
		24. Adequação dos sanitários			
		25. Atendimento do funcionário do aeroporto responsável por acessibilidade			

Justificativa:

As empresas aéreas, como os maiores clientes dos aeroportos, entendem que um maior foco deve ser colocado na obtenção de uma gestão mais eficiente dos ativos aeroportuários através de um processo contínuo e regular de engajamento e alinhamento de mecanismos para incentivar a eficiência de custos e assim trabalhar de forma colaborativa para buscar oportunidades de impulsionar a eficiência operacional dos aeroportos explorando novas maneiras de facilitar os avanços tecnológicos além de incorporar, de forma adequada, as melhores práticas internacionais.

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

<p>Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente</p> <p>Fundamento: A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas.</p> <p>Inicialmente informamos que a estrutura de bonificação referente à disponibilidade de infraestrutura já foi parcialmente revista na presente proposta. Não obstante os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.</p> <p>Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".</p> <p>Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionários.</p> <p>Itens alterados na proposta: -</p>
--

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.865	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A Categoria: Empresa Aérea Instituição: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A</p>	<p>Documento: Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 1 Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7544402)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: A AZUL vem, respeitosamente, diante dessa Ilustríssima Agência, apresentar suas CONTRIBUIÇÕES sobre a Consulta Pública 10/2022, nos termos do documento anexo.,</p>	
<p>Justificativa: A AZUL aproveita o ensejo para manifestar protestos de elevada estima e consideração. Obrigada,</p>	
<p>Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente</p>	
<p>Fundamento: A ANAC agradece a contribuição da indústria, em especial das empresas áreas.</p> <p>Os pontos trazidos tanto na presente contribuição quanto no documento completo apresentado no processo SEI estão sendo discutidos de forma apartada.</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Considerando o processo de fortalecimento do Consultation, entende-se mais adequado discutir os temas de maneira específica e aprofundada com as aéreas e cada aeroporto. Desta forma, entende-se que poderemos evoluir com instrumentos mais adequados que aqueles trazidos na RPC, buscando eficiência, colaboração e flexibilidade à cada item considerado "ponto de dor".

Por fim, informa-se que será aberto processo específico de forma a materializar as discussões já vigentes e aumentar a relevância dos foruns de discussão entre Agência, empresas áreas e concessionárias.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.867

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 5

Tipo de Contribuição: Exclusão

Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Informamos que o conteúdo integral de nossas contribuições fora protocolado nos autos do processo SEI 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 em anexo – SEI 7526903).

Esta Concessionária propõe: (i) manter a atual metodologia que contempla o dimensionamento apenas por meio da área definida como operacional; e (ii) excluir o modelo de dimensionamento baseado no número de equipamentos.

Justificativa:

A modificação da metodologia atualmente adotada no decorrer do Programa da Concessão, no qual já se decorreu cerca de metade do prazo efetivo de concessão, gera a necessidade de alteração no plano de negócio e plano diretor elaborados no início da Concessão, que utiliza a metodologia que serviu de base para a modalidade de licitação adotada pelo poder concedente, qual seja, leilão.

Conforme apresentado no item 2.25 do Contrato de Concessão, os projetos básicos devem ser elaborados a partir das informações contidas no Anexo 2 - Plano de Exploração Aeroportuária (PEA), mais especificamente no Apêndice B, onde são apresentados o modelo de dimensionamento e os parâmetros mínimos que definem a capacidade.

Ademais, é importante frisar que o modelo de dimensionamento proposto – baseado no número de componentes - vai em direção oposta ao atual modelo utilizado pela ANAC e pela Concessionária, onde premissas de dimensionamento não dependem dos stakeholders, ou seja, a capacidade do aeroporto não é definida em função de terceiros, mas apenas da administração aeroportuária.

Assim, a alteração dos itens aqui previstos gera uma insegurança jurídica no que diz respeito à manutenção das cláusulas contratuais originais, haja vista o grande impacto que trarão, ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato, as alterações que serão necessárias no plano de negócios e no plano diretor para adequação ao proposto.

A mudança nos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento na forma do proposto por essa r. Agência, no momento atual da Concessão, será extremamente oneroso à Concessionária.

Entre os principais problemas observados na aplicação desta metodologia, destaca-se a capacidade de processamento definida em função da eficiência e produtividade de terceiros. A metodologia proposta contempla a aferição da capacidade operacional deste Aeroporto em função de um tempo máximo de fila estabelecido e da taxa de processamento em cada processador, sendo eles: check-in e despacho de bagagens, canais de inspeção e controle de passaporte (emigração e imigração).

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Entretanto, visto que a operação e, conseqüentemente, a taxa de processamento desses processos – exceto o canal de inspeção de segurança – é de gestão exclusiva de terceiros, a capacidade do terminal estaria sendo definida em função da eficiência ou produtividade de terceiros sob os quais a Concessionária não tem qualquer ingerência. Desta forma, os seguintes processadores seriam impactados:

Check-in e despacho de bagagens: o tempo de processamento de cada passageiro (Tsec) é definido em função do modus operandi de cada empresa aérea, adotando cada uma delas um procedimento operacional distinto, como por exemplo a segregação de filas para clientes premium, atendimento de clientes preferenciais, uso dos serviços de self-bag-drop, análise de documentos exigidos por cada país, validação de visto de ingresso em outro país, validação de passaportes ou certificados de vacinação/profilaxia, ou até mesmo cobrança das tarifas sobre bagagens com sobrepeso, não tendo a Concessionária modo de interferir na organização e operação da companhia aérea. A modificação ora proposta por essa r. Agência implicaria a imposição, à Concessionária, da obrigação de tornar a operação do operador aéreo eficiente, obrigação esta que seria, se não é impossível, é extremamente dificultosa.

Controle de Passaporte (Emigração e Imigração): o tempo de processamento/atendimento dos passageiros no controle de passaporte está vinculado diretamente à produtividade da Polícia Federal, sem que exista a gestão por parte da Concessionária sobre o número de colaboradores ou agilidade dos agentes. Compete ao Operador Aeroportuário a instalação de guichês suficientes para a declaração da sua hora-pico, mas não é de sua gestão a utilização dos espaços. Mais uma vez, a Concessionária estaria incumbida de gerenciar operação de terceiro alheio a esta, o que, por consequência, pode trazer prejuízos.

A proposta apresentada ainda confere à ANAC o poder de exigir da Concessionária a contratação de uma empresa especializada e independente para cômputo do tempo médio de processamento por passageiro, o que reflete em um aumento de custos por parte da Concessionária.

Dito isto, caso a Concessionária passe a ter a obrigação de rever a metodologia adotada contratualmente até o momento, a capacidade do Aeroporto ficaria dependente da eficiência operacional de terceiros e dos seus respectivos modelos operacionais. Por este meio, a capacidade operacional do aeroporto pode vir a variar negativamente ou obrigar a Concessionária a efetuar investimentos não previstos, como acima exposto, além de colocar em causa a segurança regulatória vigente desde o certame da concessão.

Resultado da análise: contribuição não acatada

Fundamento:

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

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

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

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

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.868

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 1

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

<p>Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A</p>	<p>Tipo de Contribuição: Inclusão Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903 e 7526904)</p>
<p>Contribuição</p>	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: Informamos que o conteúdo integral de nossas contribuições fora protocolado nos autos do processo SEI 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 – SEI 7526903). Esta Concessionária propõe a utilização da curva de apresentação de acordo com o Anexo A (Doc. 01) [SEI 7526904], o qual apresenta o estudo completo elaborado a partir das informações capturadas no leitor de cartões de embarque, BCBP. Estes sistemas, por meio de scanners de código de barras, estão localizados nos pontos de controle de acesso às áreas restritas e contém o real perfil de apresentação dos passageiros em cada um dos terminais do Aeroporto de Guarulhos.</p>	
<p>Justificativa: A curva ou perfil de apresentação corresponde ao real horário de apresentação dos passageiros que utilizam o aeroporto como “Origem da Viagem”, ou seja, o horário em que os passageiros acessam as dependências do aeroporto e utilizam os processadores dos terminais. A apresentação dos passageiros no check-in ou nos canais de inspeção está relacionada à diversos fatores, destacando: (i) o local da moradia; (ii) o trânsito de veículos nas vias de acesso ao aeroporto e nas vias locais do município de origem; (iii) o modal utilizado para o deslocamento; (iv) o horário do voo, entre outros. Assim, a antecedência que os passageiros chegam ao aeroporto interfere diretamente na quantidade de recursos necessários para o seu atendimento. Cabe destacar que a aplicação da curva de apresentação é uma premissa a ser adotada no dimensionamento dos componentes operacionais, prevista, inclusive, no item 3.4.6. do ADRM (IATA, 2019).</p>	
<p>Resultado da análise: contribuição não acatada</p>	
<p>Fundamento: A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a utilização da curva de apresentação de passageiros para a definição da demanda hora-pico não depende de inclusão de previsão específica no PEA. Ademais, apresentam-se alguns esclarecimentos referentes à contribuição. A proposta em questão considera a utilização da curva de apresentação dos passageiros, obtida a partir dos momentos de leitura do cartão de embarque, para a definição da demanda hora-pico nos componentes operacionais de check-in, inspeção de segurança para passageiros domésticos e internacionais e emigração. Conforme a fundamentação apresentada, desse modo, pode-se obter uma demanda mais próxima do número real de passageiros processados em determinada hora. Destaca-se que, atualmente, de maneira simplificada, as avaliações de nível de serviço consideram, para a definição da hora-pico, o somatório de passageiros, pertencentes aos fluxos aplicáveis a cada componente operacional, agrupados por horário de descalço (ou calço) das aeronaves. A título exemplificativo, isso significa que os passageiros de conexão não estão contabilizados na demanda hora-pico das inspeções de segurança que atendem passageiros de origem, mas também significa que todos os passageiros do fluxo de origem atendidos por determinado componente de inspeção de segurança estão agrupados em intervalos horários correspondentes ao horário de descalço das aeronaves. Contudo, conforme pode ser observado pelas curvas de apresentação dos passageiros, os passageiros de determinado voo chegam ao componente de inspeção de segurança distribuídos por um intervalo de tempo superior a uma hora. Nesse cenário, a utilização das curvas de chegada aplicáveis ao aeroporto no quantitativo de passageiros de origem, voo a voo, possibilita a obtenção de valores de demanda mais próximos da realidade observada na operação. Entretanto, é importante observar ainda que a observação de tais curvas de apresentação nos permite avaliar, além da demanda horária nos componentes mencionados pela Concessionária - check-in, inspeção de segurança e emigração -, os tempos de permanência dos passageiros nos componentes de sala de embarque. Quanto a esse ponto, é</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

importante ressaltar que o PEA estabelece que os tempos de ocupação devem ser atualizados por meio de observação do comportamento dos usuários do aeroporto nos horários de pico.

Diante do exposto, ao estudar e definir a curva de passageiros aplicável aos componentes operacionais de check-in, inspeção de segurança e emigração, como consequência direta, e de modo a manter a coerência entre o dimensionamento dos componentes operacionais e a demanda efetivamente observada na operação, devem ser reavaliados também os tempos de permanência nas salas de embarque. Utilizando como referência as informações apresentadas pela Concessionária em sua manifestação, para um determinado intervalo horário em uma sala de embarque do Terminal 2, é esperada a demanda equivalente a 100% dos passageiros cujos descalços dos voos acontecem no mesmo intervalo horário (valor utilizado atualmente nas avaliações de nível de serviço) mais uma parcela significativa dos passageiros cujos descalços dos voos acontecem nas 5 horas seguintes.

Por fim, destaca-se que, apesar de não implicar alteração na previsão do PEA, a solicitação apresentada pela Concessionária já está em estudo pela área técnica, considerando os esclerecimentos acima apresentados.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.869

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária
Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 1
Tipo de Contribuição: Inclusão
Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903 e 7526906)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Informamos que o conteúdo integral de nossas contribuições fora protocolado nos autos do processo SEI 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 – SEI 7526903). A concessionária propõe, de modo a garantir o uso eficiente previsto em contrato no item 3.1. c/c 3.1.2 do Anexo 2 do Contrato de Concessão, a aplicação da distribuição da modalidade de check-in para fins de monitoramento da demanda, considerando: 66,04% dos passageiros realizando check-in ou despachando bagagens nos balcões tradicionais e 33,96% utilizando apenas totens ou smartphones, sendo estes descontados dos cálculos de dimensionamento, conforme apresentado na íntegra no Anexo B (Doc. 02) [SEI 7526906], o qual foi elaborado a partir dos dados disponibilizados pelas empresas aéreas que atuam no Aeroporto.

Justificativa:

Como já apresentado no item 3.4.11.3.2 do ADRM publicado pela IATA (2019), o processo de check-in tem mudado significativamente com a adoção de métodos de autoatendimento, a exemplo: (i) totens para check-in; (ii) mobile check-in; (iii) auto check-in; (iv) bag drop; (v) self-bag drop. Atualmente, mais de 30% dos passageiros domésticos processados neste Aeroporto não utilizam os balcões tradicionais para realizar check-in ou despachar a bagagem, reduzindo de maneira proporcional a necessidade destes recursos, interferindo diretamente na capacidade operacional hoje observada.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente.

Fundamento:

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a aplicação de percentuais adequados à operação para a identificação da demanda aplicável aos componentes de check-in e despacho de bagagens é possível e não depende de previsão específica no PEA. Ademais, a fixação dos valores percentuais no PEA dificulta o acompanhamento de mudanças significativas nas operações e no perfil dos passageiros que venham a ocorrer no período inferior aos 5 anos entre Revisões dos Parâmetros da Concessão.

Esclarece-se ainda que, justamente com o objetivo de conseguir informações a respeito do uso das infraestruturas de check-in, de modo a possibilitar uma definição da demanda hora-pico mais próxima à realidade, a Portaria 6.059/SRA, de 30 de setembro de 2021, incluiu perguntas a serem realizadas em conjunto com a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros (PSP) referentes à forma de realização de check-in e à realização de despacho de bagagens no aeroporto.

Portanto, embora não haja necessidade de alteração no PEA, destaca-se que a área técnica vem utilizando os percentuais de utilização da infraestrutura de Check-in e Despacho de Bagagens na definição da demanda aplicável aos componentes, a partir das informações disponibilizadas pela Concessionária e das informações obtidas em conjunto com a PSP.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.870

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária
Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 3
Tipo de Contribuição: Alteração
Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Informamos que o conteúdo integral de nossas contribuições fora protocolado nos autos do processo SEI 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 – **SEI 7526903**). Esta Concessionária propõe que sejam mantidos os atuais parâmetros mínimos de dimensionamento da Sala de Embarque no Apêndice B do Anexo 2 - PEA - item 3 – Tabela 1.

A proposta apresentada pela ANAC contempla o aumento dos parâmetros de espaço mínimo por passageiro (m²/pax) e o tempo médio de ocupação (min), além da exclusão do fator de máxima ocupação da sala de embarque (65%).

Diferente do exposto no documento “Justificativa” (SEI 7175848), a substituição da diferenciação entre passageiros sentados e em pé, em termos de área ocupada e em tempo de ocupação por um parâmetro único, gera alteração no nível de serviço exigido à Concessionária, com a redução de, respetivamente, 12,4% e 8,4% nas capacidades internacional e doméstica.

“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.”(Justificativa, ANAC, Grifo nosso)

Justificativa:

A metodologia de cálculo da capacidade das Salas de Embarque atualmente utilizada pela Concessionária, seguindo o Contrato de Concessão, e a partir dos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento (PMD) vigentes é apresentada abaixo.(vide fórmula no documento DR-0515-2022 - processo SEI 00058.024644/2021-61 - **SEI 7526903**). A título de exemplo, destacamos: para 1.000 m² de área, teríamos uma capacidade de 712 passageiros/h domésticos ou 496 passageiros/h internacionais.

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

A partir dos novos parâmetros propostos nesta RPC, as novas capacidades seriam calculadas a partir da seguinte equação:(vide fórmula no documento DR-0515-2022 - processo SEI 00058.024644/2021-61 - **SEI 7526903**).

Assim, com a nova metodologia, os mesmos 1.000 m² garantiriam uma capacidade de 652 passageiros/h domésticos ou 435 passageiros/h internacionais.

Destaca-se, no entanto, que, conforme estabelecido no Contrato de Concessão, item 2.25, os projetos elaborados pela Concessionária adotaram como premissas os parâmetros vigentes no início do Contrato de Concessão e que, conseqüentemente, serviram de base ao seu modelo de negócios. Nesse sentido, a mudança nestes parâmetros, de forma abrupta e após dez anos da concessão, impacta diretamente o dimensionamento anteriormente previsto, com conseqüente redução de capacidade.

Resultado da análise: contribuição acatada

Fundamento:

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

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

A proposta apresentada considerou que o espaço mínimo por passageiro seria equivalente ao atualmente praticado, com uma ligeira diferença a menor em função do arredondamento do resultado numérico calculado para uma casa decimal, de forma favorável à concessionária. O resultado matemático do espaço mínimo por passageiro na hora-pico foi de 2,38 m²/pax, enquanto a proposta apresentada na audiência foi de 2,3 m²/pax (menos 3,4%).

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

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

Itens alterados na proposta:

Tabela 1 do Apêndice B – alteração dos componentes “Sala de embarque de atendimento em posições próximas (pontes de embarque)” e “Sala de embarque de atendimento em posições remotas”:

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.871

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice B do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 4

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

<p>Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A</p>	<p>Tipo de Contribuição: Exclusão Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903)</p>
<p>Contribuição</p>	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: Informamos que o conteúdo integral de nossas contribuições fora protocolado nos autos do processo SEI 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - SEI 7526903). Esta Concessionária propõe a exclusão do item 4.2.1. do PEA. Requer, ainda, a inclusão, para fins de cálculo da capacidade de processamento, das seguintes áreas: áreas de formação de fila em totens, áreas de carrinhos de bagagens, áreas de controle de bilhete de embarque, áreas de circulação, área do mezanino, áreas comerciais e salas VIP. Destacamos como ponto de atenção a definição do conceito de Área Operacional, vez que é utilizada para definição da capacidade. Atualmente áreas estritamente operacionais, no entendimento da Concessionária, são subtraídas dos projetos nas avaliações de nível de serviço realizadas pela área técnica dessa r. Agência, de modo a não serem computadas como áreas para definição de capacidade, o que está presente nos itens 4.2. e 4.2.1. da proposta do PEA encaminhado por essa r. Agência. No entanto, esta Concessionária entende que a proposta não reflete a realidade operacional do Aeroporto.</p>	
<p>Justificativa: Dentre os principais problemas encontrados no item 4.2.1. da proposta do PEA encaminhado por essa r. Agência, destacamos e solicitamos que sejam considerados os seguintes:</p> <p>Áreas de formação de filas de totens: os totens ou quiosques oferecidos pelas empresas aéreas para que seus passageiros possam realizar o check-in são áreas estritamente operacionais e com o passar dos anos tem ganhado cada vez mais importância com o aumento da automatização dos serviços. Entretanto, essas áreas têm sido excluídas dos parâmetros mínimos, fazendo com que haja um desestímulo em manter os equipamentos instalados. Ressaltamos que de acordo com o relatório publicado pela OAG em 2019 , a automação é preferível para a compra de passagens e para a realização do check-in para 65,9% e 68,3% dos passageiros, respectivamente. Logo, entendemos que considerar este tipo de serviço como operacional é necessário para manter os padrões internacionais mais atuais.</p> <p>Áreas de carrinhos de bagagens: as áreas destinadas ao armazenamento de carrinhos de bagagens nas salas de desembarque não são classificadas pela equipe técnica como área operacional que, por sua vez, são utilizadas para cômputo da capacidade. Visto que a presença destes objetos é essencial à operação e garantem maior nível de comodidade e conforto aos usuários, entendemos que as referidas áreas devem ser consideradas como operacionais.</p> <p>Áreas de Circulação: O Anexo 2, em seu apêndice B, apresenta, atualmente, dentre outros parâmetros, a taxa máxima de ocupação das salas de embarque, qual seja, 65%. Conceitualmente, os 35% restantes já são utilizados para permitir que os passageiros possam circular entre portões, estabelecimentos comerciais ou serviços, ou seja, a exclusão proposta das áreas de circulação dentro dos píeres é redundante, não devendo ser novamente excluídas conforme o proposto no item 4.2.1.</p> <p>Áreas de controle de bilhete de embarque: as áreas ocupadas pelos balcões localizados nas salas de embarque, bem como as áreas localizadas após os balcões que são utilizadas pelos passageiros para ingressarem nos portões de embarque também deveriam ser consideradas como áreas operacionais, visto que são essenciais à operação e estão incluídas dentro dos 35% da área já computada dentro dos parâmetros.</p> <p>Áreas Comerciais: Áreas comerciais aumentam o nível de conforto e satisfação de usuário sendo, inclusive, um dos itens avaliados na Pesquisa de Satisfação de Passageiros. Diante deste cenário e de maneira similar aos dois itens anteriores , 35% da área da sala de embarque está destinada, também, às áreas comerciais. Adicionalmente, assentos localizados nestes pontos também são utilizados pelos passageiros enquanto aguardam seus voos e, portanto, devem ser computados para fins de dimensionamento da capacidade instalada.</p> <p>Mezanino Terminal 3: o dimensionamento do Terminal 3 deste Aeroporto já em seu projeto conceitual e executivo aprovado pela ANAC, utilizou como referência padrões internacionais em que o Mezanino é considerado no fluxo de desembarque dos passageiros. Para acessar o Edifício Garagem (EDG), passageiros utilizam obrigatoriamente o nível do mezanino, o qual ainda conta com diferentes estabelecimentos comerciais utilizados após o desembarque. Assim, entendemos que o Mezanino deve ser considerado como área operacional para fins de dimensionamento da capacidade instalada.</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Salas VIP: A exclusão destas áreas gera desestímulo à criação de áreas que possam gerar conforto aos passageiros. Ressaltamos que, atualmente, este serviço tem sido cada vez mais requisitado por passageiros em suas viagens.

Ainda, insta pontuar que, atualmente, nas avaliações de nível de serviço da área técnica dessa r. Agência, a Concessionária tem sido penalizada com a subdivisão de salas de embarque, o que o Contrato de Concessão não prevê, ou seja, a segregação de áreas dentro desse espaço aparece como algo que penaliza a administração na gestão de uma área que apresenta grande complexidade e dinamicidade.

Resultado da análise: contribuição não acatada.

Fundamento:

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

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

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

A Concessionária apresenta em sua contribuição solicitações específicas de cômputo de área em alguns componentes operacionais. Quanto a essas solicitações, apresentam-se abaixo alguns esclarecimentos.

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

Em relação às áreas de ocupadas por carrinhos de bagagens, destaca-se que, apesar de os carrinhos serem essenciais à operação, essas áreas não são utilizadas para espera e/ou circulação dos passageiros. Desse modo, não é possível considerar a disponibilização de tais áreas para o atendimento aos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento. Em relação às áreas de circulação, o próprio Apêndice B do PEA estabelece que os parâmetros mínimos de dimensionamento consideram apenas as áreas estritamente operacionais para processamento, não incluindo áreas de circulação. Destaca-se que a interpretação apresentada pela Concessionária na contribuição está equivocada ao associar a taxa de ocupação definida pelo PEA para as salas de embarque, de 65%, com a área a ser disponibilizada para a circulação dos passageiros.

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

Quanto às áreas comerciais, está equivocada a interpretação apresentada pela Concessionária que relaciona a taxa de ocupação definida pelo PEA para sala de embarque com o percentual de áreas destinadas a circulação e áreas comerciais. É importante esclarecer, mais uma vez, que o cômputo de áreas nas salas de embarque considera as áreas de

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

espera ocupadas pelos passageiros no momento que antecede o embarque na aeronave. Nesse sentido, destaca-se que áreas de mesas e cadeiras de serviços de alimentação podem ser contabilizadas no componente, exceto aquelas consideradas exclusivas.

Quanto à consideração do Mezanino do Terminal 3 como uma área de saguão de embarque, é importante esclarecer que o saguão de desembarque é o espaço público coberto, de livre acesso, para espera e movimentação de passageiros, acompanhantes, visitantes, entre outros. É constituído por áreas adjacentes à saída da sala de desembarque (ou do duty free) e ao meio-fio de desembarque, observadas as funções típicas de saguão de desembarque. Portanto, avaliando o fluxo natural dos passageiros, a área do Mezanino do Terminal 3 não está incluída nas áreas de saguão de desembarque.

Quanto às áreas de Salas VIP, a consideração de tais áreas como parte do componente de sala de embarque geraria distorções ao atendimento aos parâmetros mínimos de dimensionamento, uma vez que tais áreas não estão disponíveis, de maneira livre, para os passageiros aguardarem o embarque no seu voo. Contudo, apesar de as Salas VIP não serem áreas de sala de embarque, alguns passageiros podem ocupá-la durante os minutos anteriores ao voo, nos quais estariam sendo contabilizadas na demanda de sala de embarque. Caso esse uso seja significativo e possa ser mensurado, a Concessionária pode apresentar estudo com relação à parcela da demanda que deixa de usar o componente operacional de sala de embarque por estar ocupando uma Sala VIP, considerando, em conjunto, os tempos de espera esperados, conforme a possibilidade de atualização já prevista pelo PEA.

Por fim, a Concessionária ainda aponta que a possibilidade de subdivisão das salas de embarque nas avaliações de nível de serviço é "algo que penaliza a administração na gestão de uma área que apresenta grande complexidade e dinamicidade". Quanto a esse argumento, é importante esclarecer que os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento devem ser observados no atendimento de todos os passageiros que são processados no aeroporto. Os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento definem o espaço mínimo por passageiro e não o espaço total pelo total de passageiros de cada componente operacional. Decorrência direta desse entendimento é que os componentes operacionais, elencados na tabela prevista no Apêndice B do PEA não podem ser tomados como únicos para todo aeroporto. Já os valores de nível de serviço associados a cada componente são, sim, únicos em todo o aeroporto.

O Contrato de Concessão estabelece que a demanda deve ser atendida de forma balanceada. Isso não significa que o nível de serviço deve ser oferecido de forma igualitária ou homogênea a todos os passageiros que são processados no Aeroporto, mas sim que o nível de serviço mínimo estabelecido deve ser ofertado a todos os passageiros. Ou seja, a Concessionária pode discriminar o conforto ofertado aos passageiros processados em diferentes terminais ou píeres, desde que respeitos os valores mínimos estabelecidos - esse é o limite de margem de liberdade gerencial que o Contrato de Concessão conferiu à Concessionária.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.872	
Identificação	
Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A	Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 8 Tipo de Contribuição: Exclusão Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903)
Contribuição	
Texto sugerido para alteração ou inclusão: Informamos que o conteúdo integral de nossas contribuições fora protocolado nos autos do processo SEI 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - SEI 7526903).	

Esta Concessionária propõe: (i) manter os atuais percentuais presentes no Apêndice C do Anexo 2 – PEA no que diz respeito ao indicador de tempo de fila de inspeção de segurança; (ii) Manter a metodologia atualmente adotada pelo Contrato de Concessão para fins de medição do indicador; e (iii) excluir o item 15 da proposta do PEA encaminhado por esta Agência.

O item “Serviços Diretos” é utilizado para mensurar a eficiência do processo de inspeção de segurança por meio do tempo de fila despendido pelos passageiros nos pontos de controle. Este indicador tem sido fortemente impactado ao longo dos últimos anos por meio das mudanças regulatórias impostas por diferentes áreas da ANAC, as quais destacamos abaixo:

2016 - Cobrança de Bagagem Despachada

Em 13 de Dezembro de 2016 a diretoria da ANAC aprovou a Resolução nº 400, por meio da qual se autorizou que as empresas aéreas cobrassem as bagagens despachadas pelos passageiros, sendo esta norma vigente desde 14 de março de 2017. A partir desta alteração foi possível observar a redução do número de passageiros utilizando os balcões de check-in para despachar as bagagens, porém houve o aumento de bagagens de mão (carry-on) dentro das aeronaves, o que fez com que passageiros acessassem as áreas restritas com maior número de volumes.

2016 – Inspeção Aleatória

Em 2016, por meio da Portaria nº 1.642/SAI, foi aprovada a Diretriz de Segurança da Aviação Civil contra atos de interferência ilícita - DAVSEC 02-2016, a qual estabeleceu novos parâmetros quantitativos para a realização dos procedimentos de inspeção de segurança aleatória nos aeródromos civis públicos brasileiros, conforme procedimento previsto na própria DAVSEC. Esta norma impactou diretamente o tempo de atendimento aos passageiros, que acabou se tornando maior.

2017 – 1º RPC dos Aeroportos da 2ª rodada de concessões

Em 2017, os valores utilizados como Valor Inferior (VI) e Padrão do componente “Serviços Diretos” foram atualizados na primeira Revisão dos Parâmetros de Concessão (“RPC”). Na ocasião, foi utilizada como referência a média aritmética de diferentes aeroportos, fazendo com que os valores utilizados como referência sofressem o primeiro reajuste. O percentual de passageiros aguardando até 5min utilizado como padrão subiu de 90% para 95%, enquanto que o percentual de passageiros aguardando até 15min aumentou de 95% para 99,5%.

Esta medida fez com que houvesse a necessidade de aumento de investimentos por parte da Concessionária a fim de garantir que o novo percentual fosse alcançado.

2021 – Alteração na metodologia de aferição do tempo de fila

A Portaria nº 6.059/SRA, de 30 de setembro de 2021, publicada pela ANAC, estabelece os prazos e os modelos de documentos, aplicáveis às Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária, para apresentação dos cadastros e dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS). Esta portaria altera, mais uma vez, a metodologia de atendimento para o Fator Q – serviços diretos.

“Art. 16 O Tempo de Fila de Inspeção de Segurança terá, como marco inicial, o momento em que o Passageiro-Referência para na fila de inspeção de segurança e, como marco final, o momento em que o Passageiro-Referência atravessa o Pórtico de Inspeção de Segurança ou o momento em que o Passageiro-Referência deposita seus objetos na esteira de raio-x, o que ocorrer primeiro.

(..)

§ 3º Caso o Passageiro-Referência permaneça em fila mesmo após depositar seus objetos na esteira de raio-x, o marco final será o momento em que o Passageiro-Referência atravessa o Pórtico de Inspeção de Segurança.” (grifo nosso)

Neste sentido, a proposta apresentada pela ANAC, em seu item 15, apresenta uma mudança na metodologia de cômputo de tempo de fila atualmente adotado pelas normativas vigentes e pelo próprio Apêndice C do PEA. Destacamos abaixo o artigo correspondente na Resolução ANAC nº 372/2015:

“Art. 11. Para fins de cálculo do indicador ‘Tempo na fila de inspeção de segurança’, (...) Guarulhos – Governador André Franco Montoro, (...)

§ 1º O tempo de fila será contado a partir do momento no qual o passageiro para na fila de inspeção até o momento em que o mesmo deposita seus objetos na esteira do raio-x, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.” (grifo nosso)

O entendimento desta Concessionária diverge do conceito apresentado. No entendimento da Concessionária, a partir do momento em que o passageiro dispõe seus objetos na esteira do raio-x e recebe a orientação inicial do Agente de Proteção à Aviação Civil (APAC), não há que se considerar que este está em fila, mas sim sendo atendido e processado no canal de inspeção.

Justificativa:

Uma vez que a ANAC considera, para fins de parâmetro mínimo, que a área definida como área de formação de fila dos canais de inspeção vai até 1,0 m dos roletes, conforme entendimento dessa r. Agência exarado nas notas técnicas de avaliação de nível de serviço, então não é possível simultaneamente considerar que um passageiro em deslocamento para o pórtico ainda está em fila de espera.

Somado a isso, verifica-se que a proposta apresentada para a 2ª RPC apresenta uma nova metodologia de cálculo a fim de corrigir a 1ª RPC, com a aplicação da média ponderada ,considerando outros 09 aeroportos como referência, sem contudo avaliar de forma individual cada aeroporto, deixando de garantir um juízo de razoabilidade e proporcionalidade, bem como não observando as características operacionais distintas.

Assim, a metodologia prevê a alteração dos parâmetros, retirando o monitoramento do percentual de passageiros aguardando até 15 min em fila de inspeção e aplicando a metodologia de cálculo supracitada (média ponderada entre outros aeroportos), aumentando o valor de referência utilizado como Padrão para o indicador de monitoramento do tempo de fila de inspeção de segurança (de 95% para 97,26% no doméstico e para 96,21% no internacional).

É importante destacar, no entanto, que a metodologia proposta vai contra o princípio de clusterização (agrupamento) de aeroportos. De acordo com a OAG , empresa especializada de consultoria em aviação, os aeroportos podem ser divididos em cinco categorias de acordo com o número de assentos ofertados partindo do aeroporto (small: entre 2,5 e 5,0 milhões; medium: entre 5,0 e 10,0 milhões; large: entre 10,0 e 20,0 milhões; major: entre 20,0 e 30,0 milhões; e mega: acima de 30,0 milhões ao ano), ou, ainda, de acordo com a classificação adotada pela Secretaria de Aviação Civil (SAC), que divide os aeroportos em três diferentes categorias (até 5 milhões de passageiros, entre 5 e 15 milhões e acima de 15), as quais são utilizadas como parâmetro nas avaliações feitas pela SAC.

Ressaltamos que esta Concessionária não guarda qualquer similaridade, do ponto de vista de suas características operacionais, com nenhum outro aeroporto do Brasil. Assim, não é plausível que o aeroporto concedido a esta Concessionária tenha seus valores de referência padronizados de acordo com as características dos demais aeroportos.

Nesse sentido, ao aplicar a metodologia considerando a média ponderada com aeroportos que não possuem as mesmas características operacionais, a RPC implicará em inconsistência na definição de valores de referência plausíveis. Destacamos, ainda, que tais valores precisam ser atingíveis, isto é, estes devem ser baseados na realidade de cada Concessionária, devendo ser utilizado como referência o histórico individual de cada Aeroporto.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente.

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a sugestão da Concessionária foi parcialmente aceita, conforme os apontamentos a seguir.

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

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

Quanto à alteração de metodologia, cabe ressaltar que a nova metodologia permite a realização da medição de forma mais simples, reduzindo os erros associados à definição dos marcos inicial e final de cada medição, uma vez que são estabelecidos pontos (locais) fixos para essa definição. Destaca-se ainda que, em que pese não seja necessária uma relação de equivalência entre a metodologia vigente e a nova metodologia, é esperado que as medições sejam relativamente próximas entre as duas metodologias, visto que o tempo esperado de percurso dos passageiros pelo componente operacional será descontado do tempo de fila.

Itens alterados na proposta:

Tabela 2 do Apêndice C – alteração do IQS tempo de espera nas filas de inspeção de segurança.

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.873

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 15

Tipo de Contribuição: Exclusão

Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Informamos que o conteúdo integral de nossas contribuições fora protocolado nos autos do processo SEI 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - **SEI 7526903**).

Esta Concessionária propõe: (i) manter os atuais percentuais presentes no Apêndice C do Anexo 2 – PEA no que diz respeito ao indicador de tempo de fila de inspeção de segurança; (ii) Manter a metodologia atualmente adotada pelo Contrato de Concessão para fins de medição do indicador; e (iii) excluir o item 15 da proposta do PEA encaminhado por esta Agência.

O item “Serviços Diretos” é utilizado para mensurar a eficiência do processo de inspeção de segurança por meio do tempo de fila despendido pelos passageiros nos pontos de controle. Este indicador tem sido fortemente impactado ao longo dos últimos anos por meio das mudanças regulatórias impostas por diferentes áreas da ANAC, as quais destacamos abaixo:

2016 - Cobrança de Bagagem Despachada

Em 13 de Dezembro de 2016 a diretoria da ANAC aprovou a Resolução nº 400, por meio da qual se autorizou que as empresas aéreas cobrassem as bagagens despachadas pelos passageiros, sendo esta norma vigente desde 14 de março de 2017. A partir desta alteração foi possível observar a redução do número de passageiros utilizando os balcões de check-in para despachar as bagagens, porém houve o aumento de bagagens de mão (carry-on) dentro das aeronaves, o que fez com que passageiros acessassem as áreas restritas com maior número de volumes.

2016 – Inspeção Aleatória

Em 2016, por meio da Portaria nº 1.642/SAI, foi aprovada a Diretriz de Segurança da Aviação Civil contra atos de interferência ilícita - DAVSEC 02-2016, a qual estabeleceu novos parâmetros quantitativos para a realização dos procedimentos de inspeção de segurança aleatória nos aeródromos civis públicos brasileiros, conforme procedimento previsto na própria DAVSEC. Esta norma impactou diretamente o tempo de atendimento aos passageiros, que acabou se tornando maior.

2017 – 1º RPC dos Aeroportos da 2ª rodada de concessões

Em 2017, os valores utilizados como Valor Inferior (VI) e Padrão do componente “Serviços Diretos” foram atualizados na primeira Revisão dos Parâmetros de Concessão (“RPC”). Na ocasião, foi utilizada como referência a média aritmética de diferentes aeroportos, fazendo com que os valores utilizados como referência sofressem o primeiro reajuste. O percentual de passageiros aguardando até 5min utilizado como padrão subiu de 90% para 95%, enquanto que o percentual de passageiros aguardando até 15min aumentou de 95% para 99,5%.

Esta medida fez com que houvesse a necessidade de aumento de investimentos por parte da Concessionária a fim de garantir que o novo percentual fosse alcançado.

2021 – Alteração na metodologia de aferição do tempo de fila

A Portaria nº 6.059/SRA, de 30 de setembro de 2021, publicada pela ANAC, estabelece os prazos e os modelos de documentos, aplicáveis às Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária, para apresentação dos cadastros e dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS). Esta portaria altera, mais uma vez, a metodologia de atendimento para o Fator Q – serviços diretos.

“Art. 16 O Tempo de Fila de Inspeção de Segurança terá, como marco inicial, o momento em que o Passageiro-Referência para na fila de inspeção de segurança e, como marco final, o momento em que o Passageiro-Referência atravessa o Pórtico de Inspeção de Segurança ou o momento em que o Passageiro-Referência deposita seus objetos na esteira de raio-x, o que ocorrer primeiro.

(..)

§ 3º Caso o Passageiro-Referência permaneça em fila mesmo após depositar seus objetos na esteira de raio-x, o marco final será o momento em que o Passageiro-Referência atravessa o Pórtico de Inspeção de Segurança.” (grifo nosso)

Neste sentido, a proposta apresentada pela ANAC, em seu item 15, apresenta uma mudança na metodologia de cômputo de tempo de fila atualmente adotado pelas normativas vigentes e pelo próprio Apêndice C do PEA. Destacamos abaixo o artigo correspondente na Resolução ANAC nº 372/2015:

“Art. 11. Para fins de cálculo do indicador ‘Tempo na fila de inspeção de segurança’, (...) Guarulhos – Governador André Franco Montoro, (...)

§ 1º O tempo de fila será contado a partir do momento no qual o passageiro para na fila de inspeção até o momento em que o mesmo deposita seus objetos na esteira do raio-x, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.” (grifo nosso)

O entendimento desta Concessionária diverge do conceito apresentado. No entendimento da Concessionária, a partir do momento em que o passageiro dispõe seus objetos na esteira do raio-x e recebe a orientação inicial do Agente de Proteção à Aviação Civil (APAC), não há que se considerar que este está em fila, mas sim sendo atendido e processado no canal de inspeção.

Justificativa:

Uma vez que a ANAC considera, para fins de parâmetro mínimo, que a área definida como área de formação de fila dos canais de inspeção vai até 1,0 m dos roletes, conforme entendimento dessa r. Agência exarado nas notas técnicas de avaliação de nível de serviço, então não é possível simultaneamente considerar que um passageiro em deslocamento para o pórtico ainda está em fila de espera.

Somado a isso, verifica-se que a proposta apresentada para a 2ª RPC apresenta uma nova metodologia de cálculo a fim de corrigir a 1ª RPC, com a aplicação da média ponderada, considerando outros 09 aeroportos como referência, sem contudo avaliar de forma individual cada aeroporto, deixando de garantir um juízo de razoabilidade e proporcionalidade, bem como não observando as características operacionais distintas.

Assim, a metodologia prevê a alteração dos parâmetros, retirando o monitoramento do percentual de passageiros aguardando até 15 min em fila de inspeção e aplicando a metodologia de cálculo supracitada (média ponderada entre outros aeroportos), aumentando o valor de referência utilizado como Padrão para o indicador de monitoramento do tempo de fila de inspeção de segurança (de 95% para 97,26% no doméstico e para 96,21% no internacional).

É importante destacar, no entanto, que a metodologia proposta vai contra o princípio de clusterização (agrupamento) de aeroportos. De acordo com a OAG, empresa especializada de consultoria em aviação, os aeroportos podem ser divididos em cinco categorias de acordo com o número de assentos ofertados partindo do aeroporto (small: entre 2,5 e 5,0 milhões; medium: entre 5,0 e 10,0 milhões; large: entre 10,0 e 20,0 milhões; major: entre 20,0 e 30,0 milhões; e mega: acima de 30,0 milhões ao ano), ou, ainda, de acordo com a classificação adotada pela Secretaria de Aviação Civil (SAC), que divide os aeroportos em três diferentes categorias (até 5 milhões de passageiros, entre 5 e 15 milhões e acima de 15), as quais são utilizadas como parâmetro nas avaliações feitas pela SAC.

Ressaltamos que esta Concessionária não guarda qualquer similaridade, do ponto de vista de suas características operacionais, com nenhum outro aeroporto do Brasil. Assim, não é plausível que o aeroporto concedido a esta Concessionária tenha seus valores de referência padronizados de acordo com as características dos demais aeroportos.

Nesse sentido, ao aplicar a metodologia considerando a média ponderada com aeroportos que não possuem as mesmas características operacionais, a RPC implicará em inconsistência na definição de valores de referência plausíveis. Destacamos, ainda, que tais valores precisam ser atingíveis, isto é, estes devem ser baseados na realidade de cada Concessionária, devendo ser utilizado como referência o histórico individual de cada Aeroporto.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente.

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a sugestão da Concessionária foi parcialmente aceita, conforme os apontamentos a seguir.

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

Quanto à alteração de metodologia, cabe ressaltar que a nova metodologia permite a realização da medição de forma mais simples, reduzindo os erros associados à definição dos marcos inicial e final de cada medição, uma vez que são estabelecidos pontos (locais) fixos para essa definição. Destaca-se ainda que, em que pese não seja necessária uma relação de equivalência entre a metodologia vigente e a nova metodologia, é esperado que as medições sejam relativamente próximas entre as duas metodologias, visto que o tempo esperado de percurso dos passageiros pelo componente operacional será descontado do tempo de fila.

Itens alterados na proposta:

Tabela 2 do Apêndice C – alteração do IQS tempo de espera nas filas de inspeção de segurança.

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Identificação	
<p>Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A</p> <p>Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária</p> <p>Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A</p>	<p>Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão</p> <p>Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 15</p> <p>Tipo de Contribuição: Exclusão</p> <p>Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903 e 7526909)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão:</p> <p>Informamos que o conteúdo integral de nossas contribuições fora protocolado nos autos do processo SEI 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - SEI 7526903). Esta Concessionária propõe a manutenção da atual tabela contendo os valores de referência para a Pesquisa de Satisfação de Passageiros e a exclusão da Tabela 2 contida no Item 8 da Proposta encaminhada pela ANAC para a RPC em comento, conforme detalhado no estudo econométrico elaborado para avaliação do impacto dos critérios de bonificação de acordo com o tamanho e modelo do aeroporto e apresentado no Anexo C (Doc. 03 - SEI 7526909).</p>	
<p>Justificativa:</p> <p>Ao longo do período de Concessão, os valores de referência vêm sendo majorados a cada RPC, sob a justificativa de aumentar o nível de serviço. Contudo, não há previsibilidade das regras de ajustes destes valores e há enorme dependência de quais aeroportos estarão ou não estarão concedidos e operantes no momento em que se realizam os estudos apropriados para cada RPC. Esta situação dificulta o planejamento aeroportuário e análise econômico-financeira dos investimentos. Isso é ainda mais grave e prejudicial na Fase II da Concessão, restando-se apenas 10 anos de vigência do contrato, quando o tempo é exíguo para amortização, depreciação e eventual necessidade de reequilíbrio econômico-financeiro, caso valores expressivos de capital sejam dispendidos com pequeno prazo para que se realize o retorno mínimo esperado. Mudanças nos níveis de serviços, por meio da elevação dos valores de referência para patamares ainda mais elevados, podem implicar na necessidade de novas rodadas de grandes investimentos para que os passageiros venham a perceber os avanços em aspectos diretamente dependentes de obras e equipamentos de alto custo.</p> <p>A proposta apresentada pela ANAC considera, como já exposto anteriormente, a média ponderada de diferentes aeroportos, com base em diferentes padrões operacionais e tamanhos, sem considerar a especificidade de cada aeroporto para a definição dos valores de referência para a Pesquisa de Satisfação de Passageiros.</p> <p>As particularidades de tamanho, perfil e heterogeneidade do público, bem como a fase da concessão, devem ser consideradas na definição dos valores de referência de cada aeroporto. A proposta é que os dados para o cálculo e atualização dos valores de referência dos aeroportos não seja mutável a depender de novos entrantes com perfis e fases de concessão distintos, gerando imprevisibilidade e risco para os aeroportos já concedidos.</p> <p>Além disto, sabe-se que resultados baseados em desempenhos passados podem impor trajetória de melhoria para aqueles que desempenharam abaixo da média no passado, mas ao mesmo tempo permite eventual queda de desempenho para aqueles que estejam acima do padrão médio, por qualquer razão que seja, mas com bonificação de reajuste acima da inflação. Essas características permitem concluir que o método não é adequado para objetivo de garantir ou estimular a constante melhoria de todos os aeroportos.</p> <p>Neste sentido, nas primeiras fases da concessão, os aeroportos devem ter seus valores de referência definidos por grupos de similar tamanho e perfil de passageiros. Passadas as fases iniciais de investimentos, nas quais se espera a recomposição do nível de serviço, o cálculo dos valores de referência deve ter como base os próprios valores obtidos com base nas primeiras fases do Contrato de Concessão, mantidos conforme se prevê na Fase II ou, se reajustados, que sejam feitos em taxas módicas e previsíveis. Esta última recomendação se justifica no fato de que, a depender do nível de qualidade que se busque alcançar, pode-se exigir novos e vultuosos investimentos para que os reajustes não ocorram abaixo do nível inflacionário do período, comprometendo o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão.</p> <p>Em que pese estar previsto na Lei nº 8.987/1995, o estímulo ao aumento da qualidade dos serviços prestados deve ser um processo contínuo de melhoria e, principalmente, que provoque “estímulos” à melhoria. Os referidos estímulos ao aumento da qualidade não podem ser, portanto, mudanças promovidas de forma unilateral que conduzam a uma situação de reajustes tarifários abaixo do nível inflacionário, em razão de mudanças não previsíveis nos valores de referência, calculados com base em médias ao sabor da evolução das concessões do setor.</p>	

Ainda, é importante salientar o item 2.36 do Contrato de Concessão, o qual estabelece que a Fase II, que é a atual fase do contrato do Aeroporto de Guarulhos, é aquela na qual a Concessionária deve manter o nível de serviço estabelecido no PEA.

Esclarecemos que apesar da Fase II da Concessão, estar centrada na manutenção do nível de serviço, e materializada com a sugestão desta Concessionária de manter os valores de referência dos IQS da PSP nos anos finais da concessão, não impõe prejuízo aos gatilhos de investimentos associados a evolução da demanda, conforme está previsto no PGI. Destacamos que embora o contrato de concessão “permita” a revisão dos parâmetros da concessão, a alteração de todos os elementos passíveis de serem revistos não se faz necessária ou obrigatória a cada RPC, devendo ser respeitados os demais contornos do Contrato, como o preceito da Fase II enquanto fase de manutenção do nível de serviço.

Insta esclarecer ainda que, para que a Concessionária mantenha o nível de serviço estabelecido em contrato, já há uma constante melhora no serviço prestado, não sendo necessária uma alteração da métrica e valores adotados para que isso ocorra.

A redistribuição dos valores de decréscimo e bônus do Fator Q para a PSP resulta na maior dependência de fatores puramente subjetivos, que não possuem correlação ou elasticidade positiva aos investimentos realizados.

Destacamos que a percepção dos passageiros quanto à qualidade de serviço está associada única e exclusivamente à expectativa destes e a quais itens realmente são importantes para eles. Logo, mesmo com o aumento real dos investimentos em melhorias dos serviços avaliados, não haverá, necessariamente, maior bonificação por parte da Concessionária, vez que não há relação causa-efeito para tanto.

Pode-se citar como exemplo o caso de passageiros mais frequentes, tipicamente de viagens a negócios, que conhecem melhor o aeroporto e podem exigir menores necessidades de sinalização, mas por exemplo, podem ter expectativas de temperatura menor no ambiente de embarque, uma vez que tipicamente estão com vestimentas que aquecem o corpo, diferente do passageiro que vai em férias para destinos tropicais na expectativa de temperaturas mais altas, sem se incomodar com estas mesmo em ambientes aeroportuários.

Por fim, nesta Concessão, que vigera entre os anos de 2012 a 2032, durante as Fases I-A, I-B e I-C a Concessionária registrou avanços significativos no nível de serviço, via aumento da qualidade percebida pelos passageiros e medidas pela PSP e pelos demais IQS de desempenho, indicando ganho de produtividade, além do desempenho nas ações de preservação do meio ambiente e conservação. Serviços que se pretende manter em similar patamar durante a Fase II, na qual a Concessionária deve zelar pela manutenção da qualidade.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente.

Fundamento:

Inicialmente cabe esclarecer que o objetivo da atualização dos parâmetros não é majorar os valores de referência a cada RPC. Diversos indicadores foram, na verdade, reduzidos na proposta apresentada, de forma que se busca um método racional, impessoal e que gere os incentivos adequados nos aeroportos concedidos.

No tocante ao ajuste inicialmente proposto para o parâmetro de nível de serviço da sala de embarque, deve-se esclarecer que a proposta da área técnica visava unicamente simplificar a equação utilizada no contrato, sem buscar aumentar a exigência dos aeroportos. Esta proposta está em linha com a alteração realizada entre a 10ª e a 11ª edição do ADRM. Não obstante, considerando que a proposta causou desconforto por parte das concessionárias, tomando-se como premissa que não é intenção desta área técnica alterar os parâmetros de nível de serviço, optou-se por manter os parâmetros para a sala de embarque da forma como originalmente consta no contrato, assim como da sala de desembarque.

Desta forma, não há que se falar em reequilíbrio da equação econômica-financeira do contrato.

Sobre a heterogeneidade dos aeroportos ou diferentes fases contratuais, observa-se que a a lógica contratual define o padrão de nível de serviço e de qualidade de serviço visando, entre outras coisas, não discriminar o passageiro de um aeroporto com menor propensão empresarial a realizar investimentos. Os incentivos contratuais buscam justamente garantir o mínimo de nível de serviço ao passageiro e fazer refletir na tarifa a experiência obtida no aeroporto. Ademais, nota-se que a metodologia de calibração

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

adotada pela ANAC já pondera os resultados dos indicadores de qualidade pela movimentação do aeroporto, de forma a considerar os disitos portes de aeroportos dentro do resultado.

Itens alterados na proposta:

Tabela 1 do Apêndice B – alteração dos componentes “Sala de embarque de atendimento em posições próximas (pontes de embarque)”, “Sala de embarque de atendimento em posições remotas” e “sala de desembarque”:

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.875

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária
Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 8
Tipo de Contribuição: Exclusão
Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903 e 7526909)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Informamos que o conteúdo integral das contribuições desta Concessionária fora protocolado nos autos do processo 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - SEI 7526903).

Esta Concessionária propõe a manutenção da atual tabela contendo os valores de referência para a Pesquisa de Satisfação de Passageiros e a exclusão da Tabela 2 contida no Item 8 da Proposta encaminhada pela ANAC para a RPC em comento, conforme detalhado no estudo econométrico elaborado para avaliação do impacto dos critérios de bonificação de acordo com o tamanho e modelo do aeroporto e apresentado no Anexo C (Doc. 03 - SEI 7526909).

Justificativa:

Ao longo do período de Concessão, os valores de referência vêm sendo majorados a cada RPC, sob a justificativa de aumentar o nível de serviço. Contudo, não há previsibilidade das regras de ajustes destes valores e há enorme dependência de quais aeroportos estarão ou não estarão concedidos e operantes no momento em que se realizam os estudos apropriados para cada RPC. Esta situação dificulta o planejamento aeroportuário e análise econômico-financeira dos investimentos. Isso é ainda mais grave e prejudicial na Fase II da Concessão, restando-se apenas 10 anos de vigência do contrato, quando o tempo é exíguo para amortização, depreciação e eventual necessidade de reequilíbrio econômico-financeiro, caso valores expressivos de capital sejam dispendidos com pequeno prazo para que se realize o retorno mínimo esperado. Mudanças nos níveis de serviços, por meio da elevação dos valores de referência para patamares ainda mais elevados, podem implicar na necessidade de novas rodadas de grandes investimentos para que os passageiros venham a perceber os avanços em aspectos diretamente dependentes de obras e equipamentos de alto custo.

A proposta apresentada pela ANAC considera, como já exposto anteriormente, a média ponderada de diferentes aeroportos, com base em diferentes padrões operacionais e tamanhos, sem considerar a especificidade de cada aeroporto para a definição dos valores de referência para a Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

As particularidades de tamanho, perfil e heterogeneidade do público, bem como a fase da concessão, devem ser consideradas na definição dos valores de referência de cada aeroporto. A proposta é que os dados para o cálculo e atualização dos valores de referência dos aeroportos não seja mutável a depender de novos entrantes com perfis e fases de concessão distintos, gerando imprevisibilidade e risco para os aeroportos já concedidos.

Além disto, sabe-se que resultados baseados em desempenhos passados podem impor trajetória de melhoria para aqueles que desempenharam abaixo da média no passado, mas ao mesmo tempo permite eventual queda de desempenho para aqueles que estejam acima do padrão médio, por qualquer razão que seja, mas com bonificação de reajuste acima da inflação. Essas características permitem concluir que o método não é adequado para objetivo de garantir ou estimular a constante melhoria de todos os aeroportos.

Neste sentido, nas primeiras fases da concessão, os aeroportos devem ter seus valores de referência definidos por grupos de similar tamanho e perfil de passageiros. Passadas as fases iniciais de investimentos, nas quais se espera a recomposição do nível de serviço, o cálculo dos valores de referência deve ter como base os próprios valores obtidos

com base nas primeiras fases do Contrato de Concessão, mantidos conforme se prevê na Fase II ou, se reajustados, que sejam feitos em taxas módicas e previsíveis. Esta última recomendação se justifica no fato de que, a depender do nível de qualidade que se busque alcançar, pode-se exigir novos e vultuosos investimentos para que os reajustes não ocorram abaixo do nível inflacionário do período, comprometendo o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão.

Em que pese estar previsto na Lei nº 8.987/1995, o estímulo ao aumento da qualidade dos serviços prestados deve ser um processo contínuo de melhoria e, principalmente, que provoque “estímulos” à melhoria. Os referidos estímulos ao aumento da qualidade não podem ser, portanto, mudanças promovidas de forma unilateral que conduzam a uma situação de reajustes tarifários abaixo do nível inflacionário, em razão de mudanças não previsíveis nos valores de referência, calculados com base em médias ao sabor da evolução das concessões do setor.

Ainda, é importante salientar o item 2.36 do Contrato de Concessão, o qual estabelece que a Fase II, que é a atual fase do contrato do Aeroporto de Guarulhos, é aquela na qual a Concessionária deve manter o nível de serviço estabelecido no PEA.

Esclarecemos que apesar da Fase II da Concessão, estar centrada na manutenção do nível de serviço, e materializada com a sugestão desta Concessionária de manter os valores de referência dos IQS da PSP nos anos finais da concessão, não impõe prejuízo aos gatilhos de investimentos associados a evolução da demanda, conforme está previsto no PGI. Destacamos que embora o contrato de concessão “permita” a revisão dos parâmetros da concessão, a alteração de todos os elementos passíveis de serem revistos não se faz necessária ou obrigatória a cada RPC, devendo ser respeitados os demais contornos do Contrato, como o preceito da Fase II enquanto fase de manutenção do nível de serviço.

Insta esclarecer ainda que, para que a Concessionária mantenha o nível de serviço estabelecido em contrato, já há uma constante melhora no serviço prestado, não sendo necessária uma alteração da métrica e valores adotados para que isso ocorra.

A redistribuição dos valores de decréscimo e bônus do Fator Q para a PSP resulta na maior dependência de fatores puramente subjetivos, que não possuem correlação ou elasticidade positiva aos investimentos realizados.

Destacamos que a percepção dos passageiros quanto à qualidade de serviço está associada única e exclusivamente à expectativa destes e a quais itens realmente são importantes para eles. Logo, mesmo com o aumento real dos investimentos em melhorias dos serviços avaliados, não haverá, necessariamente, maior bonificação por parte da Concessionária, vez que não há relação causa-efeito para tanto.

Pode-se citar como exemplo o caso de passageiros mais frequentes, tipicamente de viagens a negócios, que conhecem melhor o aeroporto e podem exigir menores necessidades de sinalização, mas por exemplo, podem ter expectativas de temperatura menor no ambiente de embarque, uma vez que tipicamente estão com vestimentas que aquecem o corpo, diferente do passageiro que vai em férias para destinos tropicais na expectativa de temperaturas mais altas, sem se incomodar com estas mesmo em ambientes aeroportuários.

Por fim, nesta Concessão, que vigerá entre os anos de 2012 a 2032, durante as Fases I-A, I-B e I-C a Concessionária registrou avanços significativos no nível de serviço, via aumento da qualidade percebida pelos passageiros e medidas pela PSP e pelos demais IQS de desempenho, indicando ganho de produtividade, além do desempenho nas ações de preservação do meio ambiente e conservação. Serviços que se pretende manter em similar patamar durante a Fase II, na qual a Concessionária deve zelar pela manutenção da qualidade.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

Inicialmente cabe esclarecer que o objetivo da atualização dos parâmetros não é majorar os valores de referência a cada RPC. Diversos indicadores foram, na verdade, reduzidos na proposta apresentada, de forma que se busca um método racional, impessoal e que gere os incentivos adequados nos aeroportos concedidos.

No tocante ao ajuste inicialmente proposto para o parâmetro de nível de serviço da sala de embarque, deve-se esclarecer que a proposta da área técnica visava unicamente simplificar a equação utilizada no contrato, sem buscar aumentar a exigência dos aeroportos. Esta proposta está em linha com a alteração realizada entre a 10ª e a 11ª edição do ADRM. Não obstante, considerando que a proposta causou desconforto por parte das concessionárias, tomando-se como premissa que não é intenção desta área técnica alterar os parâmetros de nível de serviço, optou-se por manter os parâmetros para a sala de embarque da forma como originalmente consta no contrato, assim como da sala de desembarque.

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Desta forma, não há que se falar em reequilíbrio da equação econômica-financeira do contrato.

Sobre a heterogeneidade dos aeroportos ou diferentes fases contratuais, observa-se que a a lógica contratual define o padrão de nível de serviço e de qualidade de serviço visando, entre outras coisas, não discriminar o passageiro de um aeroporto com menor propensão empresarial a realizar investimentos. Os incentivos contratuais buscam justamente garantir o mínimo de nível de serviço ao passageiro e fazer refletir na tarifa a experiência obtida no aeroporto. Ademais, nota-se que a metodologia de calibração adotada pela ANAC já pondera os resultados dos indicadores de qualidade pela movimentação do aeroporto, de forma a considerar os disitos portes de aeroportos dentro do resultado.

Itens alterados na proposta:

Tabela 1 do Apêndice B – alteração dos componentes “Sala de embarque de atendimento em posições próximas (pontes de embarque)”, “Sala de embarque de atendimento em posições remotas” e “sala de desembarque”:

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.876

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 8

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Informamos que o conteúdo integral das contribuições desta Concessionária fora protocolado nos autos do processo 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - **SEI 7526903**).

Subsidiariamente à contribuição formulada no título Pesquisa de Satisfação – Apêndice C – Item 8 – Tabela 2, sugere-se que os valores de referência do indicador relativo ao tema “Conforto na área de embarque” sejam calculados com base nos dados reais obtidos pelos aeroportos que já possuem série de dados relativos a este item de avaliação da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

Justificativa:

A memória de cálculo dos valores de referência dos IQS da PSP mostra que foi construída artificialmente uma série de dados para 10 aeroportos, relativa ao IQS de “Conforto na área de embarque”. A construção se deu a partir da média de resultados mensais dos indicadores dos itens PSP: “facilidade de encontrar seu caminho no terminal”, “facilidade de acessar informações de voos”, “disponibilidade de banheiros”, “conforto térmico”, “conforto acústico” e “facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada”. A série utilizada no cálculo se inicia em abril de 2018 e termina em dezembro de 2019. Entende-se que isso tenha sido feito para suprir a inexistência de dados sobre conforto na área de embarque para os 10 aeroportos. No entanto, a coleta de dados com passageiros sobre o IQS de “Conforto na área de embarque” é realizada em alguns aeroportos desde fevereiro de 2018 e em outros desde o início de 2020. Os dados reais poderiam ter sido utilizados para o cálculo dos valores de referência, de modo a melhor se ajustar às avaliações que os passageiros fazem sobre o tema, ainda que em outros aeroportos.

Resultado da análise: contribuição não acatada.

Fundamento:

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

A ANAC agradece a contribuição. Considera-se o cenário ideal a utilização dos dados históricos deste indicador. No entanto, a amostra atual é consideravelmente menor que aquela utilizada nos outros indicadores, de forma que o melhor cenário é aquele resultante da ponderação de outros indicadores que possuem correlação direta com este. A aplicação da base de dados completa poderá ser utilizada em processo de revisão dos parâmetros futuro

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.877

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária
Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 8
Tipo de Contribuição: Alteração
Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Informamos que o conteúdo integral das contribuições desta Concessionária fora protocolado nos autos do processo 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - SEI 7526903).

Subsidiariamente à contribuição formulada no título Pesquisa de Satisfação – Apêndice C – Item 8 – Tabela 2, sugere-se que os resultados mensais registrados pelos aeroportos de Guarulhos, Brasília e Viracopos nos anos de 2013 e 2014 sejam utilizados no cálculo dos valores de referência dos indicadores da Pesquisa de Satisfação de Passageiros e de disponibilidade de equipamentos.

Justificativa:

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

Recomenda-se, portanto, a definição de um racional, justificado, para elaboração dos cálculos. Neste sentido, destaca-se que a memória de cálculo disponibilizada pela ANAC mostra que, em relação aos aeroportos da 2ª rodada de concessões, somente foram utilizados os resultados registrados a partir do 24º mês de levantamento dos dados, quando os principais investimentos de modernização da infraestrutura aeroportuária já tinham sido concluídos e causado impacto imediato na satisfação dos passageiros.

Por outro lado, para os aeroportos da 3ª rodada de concessões, a série de dados utilizada começa no primeiro mês em que foram coletados. Essa diferença no uso dos dados não deveria ocorrer, ou, pelo menos, deveria ser devidamente justificada.

Resultado da análise: contribuição não acatada.

Fundamento:

A metodologia utiliza dados de um período de 5 anos, dado que este é o período entre RPC. Destaca-se que foram usados dados do período entre 2015 e 2019 para se expurgar os impactos da pandemia no período de 2020 e 2021.

Itens alterados na proposta:-

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.878	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A</p> <p>Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária</p> <p>Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A</p>	<p>Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão</p> <p>Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 22</p> <p>Tipo de Contribuição: Exclusão</p> <p>Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: Informamos que o conteúdo integral das contribuições desta Concessionária fora protocolado nos autos do processo 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - SEI 7526903).</p> <p>Esta Concessionária propõe a exclusão dos itens 22 e 23 e a manutenção do item “Disponibilidade de Equipamentos” como bonificável, bem como manter os atuais grupos utilizados para monitoramento do indicador.</p>	
<p>Justificativa: Neste campo, essa r. Agência propõe alteração no que diz respeito ao indicador que verifica a disponibilidade de equipamentos aos passageiros. Na alteração proposta, equipamentos como esteiras de processamento e restituição de bagagens não entrariam mais para o cálculo do indicador, indo na contramão da alteração normativa adotada por essa r. Agência por meio da Portaria nº SRA 6.059/2021, que, em seu artigo 18, §7º, demonstra o intuito do órgão regulador de considerar, para fins de monitoramento, aqueles equipamentos essenciais para o fluxo do passageiro, seja ele no embarque, desembarque ou conexão. Os equipamentos de restituição e despacho de bagagens são essenciais à operação e impactam diretamente na percepção dos passageiros. A alteração do critério “Disponibilidade de Equipamentos”, com a retirada da bonificação, como proposto, também faz com que haja um desincentivo às Concessionária para investir em serviços de manutenção de tais equipamentos, mantendo-os em operação apenas no mínimo estabelecido em contrato. É proposta a retirada de equipamentos que estão inseridos em grande parte do fluxo de passageiros como, por exemplo, as escadas rolantes e elevadores que dão acesso às salas VIP ou praças de alimentação, cujos serviços também são avaliados de maneira subjetiva pelos passageiros na PSP. Ainda referente ao critério “Disponibilidade de Equipamentos”, o Item 22 é subjetivo e gera certa insegurança regulatória por sua falta de definição, visto que os equipamentos utilizados para monitoramento seriam definidos exclusivamente pela ANAC e podem ser alterados periodicamente, ou seja, poderá haver mudança ao longo dos anos, sem que o operador aeroportuário tenha qualquer ingerência, gerando a obrigatoriedade de redirecionar os investimentos ao longo do tempo. Outrossim, a definição de maneira unilateral por parte da ANAC dos horários que acumulam percentual “relevante” de passageiros, nos quais o indicador seria auferido, apresenta grande subjetividade sem a possibilidade de a Concessionária ter gestão sobre os fluxos de manutenção. Desta forma, a Concessionária entende que não deveria haver distinção entre os horários de medição do indicador, sob pena de priorizar determinado grupo de passageiros em detrimento de outros, devendo, então, o monitoramento permanecer contínuo. Subsidiariamente, caso esse não seja o entendimento dessa r. Agência, se faz necessária uma definição prévia do conceito de percentual “relevante” de passageiros na redação proposta.</p> <p>22. A ANAC definirá periodicamente os equipamentos considerados nos IQS.</p> <p>22.1. Farão parte dos IQS apenas os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros nos processos de embarque, desembarque e conexão, doméstico e internacional.</p> <p>22.3. Dentre os equipamentos que fazem parte do fluxo de passageiros, a ANAC definirá os equipamentos considerados essenciais, que serão monitorados, a partir da movimentação de passageiros em cada equipamento.</p> <p>23. O monitoramento de cada equipamento ocorrerá nos horários que acumulam percentual relevante dos passageiros. (Extraído da proposta do PEA apresentado pela ANAC, grifo nosso).</p>	

Destaca-se ainda que a maturidade da concessão impacta diretamente na percepção de qualidade por parte do passageiro. Os investimentos realizados no primeiro quinquênio do contrato tendem a se deteriorar mesmo com a garantia da manutenção da infraestrutura instalada.

Ademais, quando comparado com outros aeroportos concedidos à iniciativa privada posteriormente, que, por sua vez, realizam os primeiros investimentos anos após às primeiras rodadas, há uma tendência natural de comparação.

É o efeito conhecido como “efeito novidade”, ou seja, quando, nos primeiros anos da Concessão, a Concessionária realiza voluptuosos investimentos, decorrentes de sua obrigação contratual de expansão da infraestrutura aeroportuária, isso tem impacto direto na percepção do passageiro quanto ao serviço prestado por esta, como já exposto anteriormente.

Assim, quando colocamos lado a lado um aeroporto que foi recentemente concedido à iniciativa privada e um cujo processo de Concessão já está mais maduro, o efeito de comparação, puxado pelo efeito novidade dos investimentos no primeiro, leva à alteração da percepção da qualidade do serviço prestado no Aeroporto pela Concessionária.

Resultado da análise: contribuição não acatada

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e apresenta a seguir os esclarecimentos sobre os pontos questionados.

Com relação aos grupos de disponibilidade referentes às esteiras de processamento e de restituição de bagagens, destaca-se que a exclusão do monitoramento desses equipamentos está motivada em três fatores: (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. Destaca-se que, justamente por sua relevância, falhas nos sistemas de processamento e restituição de bagagens geram impactos na adequada prestação do serviço concedido, de modo que o Contrato já dispõe de mecanismo para monitoramento, conforme disposto em seu item 3.1.11.

Ademais, a Concessionária aponta possíveis impactos na percepção dos passageiros decorrentes de potenciais indisponibilidades no sistema de restituição e despacho de bagagens, em consequência da exclusão dos grupos acima mencionada, ou em escadas rolantes e elevadores que não estejam incluídos no monitoramento do IQS. Uma vez que a percepção dos passageiros pode impactar significativamente no Fator Q, destaca-se que esses possíveis impactos coadunam com a decisão de exclusão dos referidos equipamentos do monitoramento de disponibilidade, uma vez que sinalizam a existência de um incentivo adicional para a manutenção dos índices de disponibilidade mesmo sem o monitoramento do IQS - que, em alguns casos, não consegue refletir a qualidade do serviço efetivamente prestado.

Com relação à distinção entre os horários de medição do indicador, entende-se que não faz sentido avaliar se os equipamentos estão disponíveis quando estes não estão sendo demandados pelos passageiros, visto que não há impacto à prestação de serviço. Um desempenho ruim em horários em que os equipamentos são demandados não pode ser compensado por um bom desempenho em horários em que os equipamentos não são necessários. Além disso, os equipamentos não devem ser monitorados nos horários menos demandados tendo em vista a necessidade de a Concessionária realizar as manutenções programadas.

Por fim, quanto ao percentual relevante dos passageiros para definição dos horários de monitoramento dos IQS de disponibilidade de equipamentos, destaca-se que essa definição depende de características da movimentação aeroportuária que podem sofrer alterações significativas em um período de cinco anos (período até a próxima RPC). Por esse motivo, tal definição será feita em Portaria da SRA, levando-se em consideração a confiabilidade dos dados de planejamento da malha aérea, as características da movimentação aeroportuária e a necessidade de planejamento de manutenção das Concessionárias. Atualmente, a Portaria 6.059/SRA define os critérios adotados na definição dos Horários de Não Monitoramento por Fluxo de Passageiros, como segue:

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

*"Art. 21 Para aeroportos do Grupo 1, a ANAC disponibilizará, mensalmente, o arquivo contendo os Horários de Não Monitoramento por Fluxo de Passageiros considerando a representatividade e a movimentação de passageiros esperada para cada fluxo em cada terminal de passageiros.
Parágrafo único. Os Horários de Não Monitoramento por Fluxo de Passageiros serão aqueles menos movimentados que acumulam 20% (vinte pontos percentuais), assumindo até ±2% (mais ou menos dois pontos percentuais) de variação, do movimento de passageiros esperados em cada fluxo, para cada terminal, para o mês a que se refere o arquivo."*

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

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.879

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 23

Tipo de Contribuição: Exclusão

Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Informamos que o conteúdo integral das contribuições desta Concessionária fora protocolado nos autos do processo 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - SEI 7526903).

Esta Concessionária propõe a exclusão dos itens 22 e 23 e a manutenção do item “Disponibilidade de Equipamentos” como bonificável, bem como manter os atuais grupos utilizados para monitoramento do indicador.

Justificativa:

Neste campo, essa r. Agência propõe alteração no que diz respeito ao indicador que verifica a disponibilidade de equipamentos aos passageiros.

Na alteração proposta, equipamentos como esteiras de processamento e restituição de bagagens não entrariam mais para o cálculo do indicador, indo na contramão da alteração normativa adotada por essa r. Agência por meio da Portaria nº SRA 6.059/2021, que, em seu artigo 18, §7º, demonstra o intuito do órgão regulador de considerar, para fins de monitoramento, aqueles equipamentos essenciais para o fluxo do passageiro, seja ele no embarque, desembarque ou conexão.

Os equipamentos de restituição e despacho de bagagens são essenciais à operação e impactam diretamente na percepção dos passageiros.

A alteração do critério “Disponibilidade de Equipamentos”, com a retirada da bonificação, como proposto, também faz com que haja um desincentivo às Concessionária para investir em serviços de manutenção de tais equipamentos, mantendo-os em operação apenas no mínimo estabelecido em contrato. É proposta a retirada de equipamentos que estão inseridos em grande parte do fluxo de passageiros como, por exemplo, as escadas rolantes e elevadores que dão acesso às salas VIP ou praças de alimentação, cujos serviços também são avaliados de maneira subjetiva pelos passageiros na PSP.

Ainda referente ao critério “Disponibilidade de Equipamentos”, o Item 22 é subjetivo e gera certa insegurança regulatória por sua falta de definição, visto que os equipamentos utilizados para monitoramento seriam definidos exclusivamente pela ANAC e podem ser alterados periodicamente, ou seja, poderá haver mudança ao longo dos anos, sem que o operador aeroportuário tenha qualquer ingerência, gerando a obrigatoriedade de redirecionar os investimentos ao longo do tempo.

Outrossim, a definição de maneira unilateral por parte da ANAC dos horários que acumulam percentual “relevante” de passageiros, nos quais o indicador seria auferido, apresenta grande subjetividade sem a possibilidade de a Concessionária ter gestão sobre os fluxos de manutenção. Desta forma, a Concessionária entende que não deveria

haver distinção entre os horários de medição do indicador, sob pena de priorizar determinado grupo de passageiros em detrimento de outros, devendo, então, o monitoramento permanecer contínuo.

Subsidiariamente, caso esse não seja o entendimento dessa r. Agência, se faz necessária uma definição prévia do conceito de percentual “relevante” de passageiros na redação proposta.

22. A ANAC definirá periodicamente os equipamentos considerados nos IQS.

22.1. Farão parte dos IQS apenas os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros nos processos de embarque, desembarque e conexão, doméstico e internacional.

22.3. Dentre os equipamentos que fazem parte do fluxo de passageiros, a ANAC definirá os equipamentos considerados essenciais, que serão monitorados, a partir da movimentação de passageiros em cada equipamento.

23. O monitoramento de cada equipamento ocorrerá nos horários que acumulam percentual relevante dos passageiros. (Extraído da proposta do PEA apresentado pela ANAC, grifo nosso).

Destaca-se ainda que a maturidade da concessão impacta diretamente na percepção de qualidade por parte do passageiro. Os investimentos realizados no primeiro quinquênio do contrato tendem a se deteriorar mesmo com a garantia da manutenção da infraestrutura instalada.

Ademais, quando comparado com outros aeroportos concedidos à iniciativa privada posteriormente, que, por sua vez, realizam os primeiros investimentos anos após às primeiras rodadas, há uma tendência natural de comparação.

É o efeito conhecido como “efeito novidade”, ou seja, quando, nos primeiros anos da Concessão, a Concessionária realiza voluptuosos investimentos, decorrentes de sua obrigação contratual de expansão da infraestrutura aeroportuária, isso tem impacto direto na percepção do passageiro quanto ao serviço prestado por esta, como já exposto anteriormente.

Assim, quando colocamos lado a lado um aeroporto que foi recentemente concedido à iniciativa privada e um cujo processo de Concessão já está mais maduro, o efeito de comparação, puxado pelo efeito novidade dos investimentos no primeiro, leva à alteração da percepção da qualidade do serviço prestado no Aeroporto pela Concessionária.

Resultado da análise: contribuição não acatada

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e apresenta a seguir os esclarecimentos sobre os pontos questionados.

Com relação aos grupos de disponibilidade referentes às esteiras de processamento e de restituição de bagagens, destaca-se que a exclusão do monitoramento desses equipamentos está motivada em três fatores: (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. Destaca-se que, justamente por sua relevância, falhas nos sistemas de processamento e restituição de bagagens geram impactos na adequada prestação do serviço concedido, de modo que o Contrato já dispõe de mecanismo para monitoramento, conforme disposto em seu item 3.1.11.

Ademais, a Concessionária aponta possíveis impactos na percepção dos passageiros decorrentes de potenciais indisponibilidades no sistema de restituição e despacho de bagagens, em consequência da exclusão dos grupos acima mencionada, ou em escadas rolantes e elevadores que não estejam incluídos no monitoramento do IQS. Uma vez que a percepção dos passageiros pode impactar significativamente no Fator Q, destaca-se que esses possíveis impactos coadunam com a decisão de exclusão dos referidos equipamentos do monitoramento de disponibilidade, uma vez que sinalizam a existência de um incentivo adicional para a manutenção dos índices de disponibilidade mesmo sem o monitoramento do IQS - que, em alguns casos, não consegue refletir a qualidade do serviço efetivamente prestado.

Com relação à distinção entre os horários de medição do indicador, entende-se que não faz sentido avaliar se os equipamentos estão disponíveis quando estes não estão sendo demandados pelos passageiros, visto que não há impacto à prestação de serviço. Um desempenho ruim em horários em que os equipamentos são demandados não pode ser

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

compensado por um bom desempenho em horários em que os equipamentos não são necessários. Além disso, os equipamentos não devem ser monitorados nos horários menos demandados tendo em vista a necessidade de a Concessionária realizar as manutenções programadas.

Por fim, quanto ao percentual relevante dos passageiros para definição dos horários de monitoramento dos IQS de disponibilidade de equipamentos, destaca-se que essa definição depende de características da movimentação aeroportuária que podem sofrer alterações significativas em um período de cinco anos (período até a próxima RPC). Por esse motivo, tal definição será feita em Portaria da SRA, levando-se em consideração a confiabilidade dos dados de planejamento da malha aérea, as características da movimentação aeroportuária e a necessidade de planejamento de manutenção das Concessionárias. Atualmente, a Portaria 6.059/SRA define os critérios adotados na definição dos Horários de Não Monitoramento por Fluxo de Passageiros, como segue:

*"Art. 21 Para aeroportos do Grupo 1, a ANAC disponibilizará, mensalmente, o arquivo contendo os Horários de Não Monitoramento por Fluxo de Passageiros considerando a representatividade e a movimentação de passageiros esperada para cada fluxo em cada terminal de passageiros.
Parágrafo único. Os Horários de Não Monitoramento por Fluxo de Passageiros serão aqueles menos movimentados que acumulam 20% (vinte pontos percentuais), assumindo até ±2% (mais ou menos dois pontos percentuais) de variação, do movimento de passageiros esperados em cada fluxo, para cada terminal, para o mês a que se refere o arquivo."*

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

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.880	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A</p>	<p>Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 35 Tipo de Contribuição: Exclusão Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903 e 7526913)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: Informamos que o conteúdo integral das contribuições desta Concessionária fora protocolado nos autos do processo 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - SEI 7526903). Esta Concessionária propõe a exclusão do item 35 e manutenção da atual metodologia para definição do tamanho amostral da Pesquisa de Satisfação de Passageiros, conforme apresentado no Anexo D (Doc. 04 - SEI 7526913).</p>	
<p>Justificativa: Quanto a proposta apresentada pela ANAC para redução do tamanho amostral da Pesquisa de Satisfação de Passageiros para 1.500 entrevista/ano contra os 0,05% do total de passageiros que estão embarcando no aeroporto, a Concessionária observa que, havendo redução da amostra, haverá, também, a redução da precisão do mapeamento do comportamento do passageiro e, conseqüentemente, do aferimento do Nível de Serviço oferecido pelo aeroporto. A medida também acarretará aumento do risco regulatório, uma vez que são maiores as probabilidades de que as médias obtidas com a amostra reduzida atinjam valores distantes da média efetiva populacional, podendo inclusive superar valores críticos com maior frequência.</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Quando se refere a uma amostra de 1.500 entrevistas por ano, considerando a sazonalidade do fluxo de passageiros dos aeroportos, esta Concessionária está se referindo às amostras mensais que variam de 111 entrevistas nos meses de menor fluxo e de 139 entrevistas nos meses de maior movimento no aeroporto. É importante destacar, ainda, que o aeroporto possui cerca de 3 milhões de passageiros/mês.

O aumento do risco regulatório está associado à relação do erro padrão das pesquisas com o tamanho das suas amostras. Pesquisas com amostras maiores possuem maior precisão e acurácia ou simplesmente têm os valores mínimos e máximos do seu intervalo de confiança com menor amplitude. Em se tratado de estimador não viesado, como o cálculo da média adotado, maiores amostras também terão mais chances de estarem próximas do valor real populacional, ou seja, estarão mais próximas de mapear a real qualidade do serviço prestado pelo operador aeroportuário, que é o objetivo dessa r. Agência na fiscalização dos serviços concedidos.

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

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

Resultado da análise: contribuição não acatada

Fundamento:

A proposta apresentada pela área técnica busca reduzir o custo de execução da pesquisa por parte da concessionária, bem como o custo regulatório da agência.

Sobre potenciais impactos no cálculo dos indicadores, ressalta-se que a verificação é feita considerando os resultados do período avaliativo, um ano de dados. Dessa forma, entende-se que o número de amostras previsto no ano garante a segurança do dado.

Conforme se observa na Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142), o número de amostras proposto atualmente é ainda superior ao percentual da população observado em outros aeroportos do mundo.

Por fim, considerando o intervalo de confiança considerado no resultado final do indicador, ao redor do qual não há bonificação ou decréscimo, entende-se que a amostra está adequada ao fim a que se propõe

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.881

Identificação

Autor da Contribuição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária
Instituição: CONCESSIONARIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A

Documento: Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 42
Tipo de Contribuição: Exclusão
Arquivo anexo: Sim (SEI 7526903)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Informamos que o conteúdo integral das contribuições desta Concessionária fora protocolado nos autos do processo 00058.024644/2021-61 (DR-0515-2022 - **SEI 7526903**).

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

Justificativa:

Da maneira que se apresenta na proposta, a Pesquisa de Acessibilidade apresenta um elevado risco para as Concessionárias, que não têm informações suficientes para compreender as exigências da pesquisa a ser realizada, nem para dimensionar seus custos. É necessário que seja feito o detalhamento mínimo da pesquisa, nos moldes do que ocorre com a Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP), contemplando ao menos tamanho e linhas gerais sobre a distribuição da amostra, frequência de coleta de dados, público-alvo e método de identificação e abordagem do público-alvo para realização de entrevistas. Apesar da falta de detalhes a respeito, a proposta afirma que, futuramente, os resultados da pesquisa poderão ser incorporados ao cálculo do Fator Q, o que impõe risco imensurável para as Concessionárias, sob a hipótese de que pesquisas pouco representativas realizadas no próximo quinquênio sejam usadas para definir valores de referência na 3ª RPC.

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

Um aspecto chave para o correto dimensionamento desta pesquisa é o procedimento de identificação dos passageiros que se enquadram no público-alvo e que, portanto, podem ser entrevistados. Esse procedimento tem repercussões não apenas para a identificação de passageiros entrevistáveis, mas também na composição final da amostra, que pode ter os diferentes tipos de necessidades de assistência sub ou super-representados, conforme o procedimento que se adote. É evidente que alguns tipos de necessidades especiais não são visualmente identificáveis, como, por exemplo, a deficiência auditiva ou transtornos neurológicos que exigem atenção prevista em lei. Sem os cuidados necessários na identificação do público, estes grupos podem não estar adequadamente representados em qualquer base de controle populacional ou mesmo amostral. Por outro lado, os passageiros com 60 anos ou mais idade – também considerados PNAE segundo a Resolução ANAC nº 280/2013 – facilmente podem estar super-representados na amostra da pesquisa se não houver diretrizes a respeito, uma vez que são cerca de 15% da população brasileira e acima de 5% dos passageiros de embarque, segundo resultados da própria PSP em alguns aeroportos.

Uma solução para identificar o público seria adotar um procedimento que implique em abordagem aleatória de passageiros e uma primeira pergunta para verificar se os passageiros abordados se declaram como portadores de assistência especial, condição necessária para que a entrevista seja continuada. Esse tipo de esclarecimento contribuiria para a melhor compreensão das expectativas da ANAC em relação à execução da pesquisa. Contudo, implica em esforço elevado de pessoal e de tempo e restringe enormemente a possibilidade de a amostra ser representativa, quando segmentada por tipo de PNAE em determinados meses e aeroportos com separação por terminais ou tipo de viagem, se internacional ou doméstico.

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

Alternativa completamente diferente seria restringir a pesquisa ao público que requisita previamente ou utiliza assistência especial das empresas aéreas. Estas empresas, neste caso, poderiam inclusive assumir a responsabilidade por executar a pesquisa, uma vez que para elas tais passageiros já estarão previamente identificados ou se declararam espontaneamente. Estas empresas são solidárias e coparticipes no bom atendimento a este público, inclusive sendo as primeiras na linha de identificação das necessidades especiais, no planejamento do atendimento e na execução de inúmeras atividades de auxílio. Logicamente, restringir a pesquisa ao público que requisita ou recebe assistência

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

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

Resultado da análise: contribuição não acatada

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o início da Pesquisa de Acessibilidade ocorrerá em momento posterior, a partir de maiores detalhamentos juntos às concessionárias.

A qualidade dos dados coletados serão analisados posteriormente, não havendo garantias de que serão de fato utilizados para cálculo do Fator Q. Trata-se apenas de uma possibilidade futura.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.884 - Esta contribuição faz referência ao documento SEI 7528470, que engloba vários assuntos. Dessa forma, esta contribuição foi segregada por temas em 07 partes as quais estão listadas logo abaixo

Identificação

Autor da Contribuição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A

Documento: Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 7.1

Tipo de Contribuição: Outros

Arquivo anexo: Sim (SEI 7528470)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

Contribuição em Anexo.

Justificativa:

Contribuição em Anexo.

Resultado da análise: contribuição «acatada, não acatada, acatada parcialmente ou esclarecimento»

Fundamento:

Como esta contribuição engloba vários temas, foi segregada 7 partes as quais estão listadas logo abaixo, nas quais são apresentadas as respostas.

Itens alterados na proposta: -

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.884 – Parte 1	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A</p> <p>Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária</p> <p>Instituição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A</p>	<p>Documento: Anexo 2 do Contrato de Concessão</p> <p>Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 7</p> <p>Tipo de Contribuição: Alteração</p> <p>Arquivo anexo: Sim (SEI 7528470)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento 7528470]</p> <p>1. Mudanças em cláusulas contratuais do Anexo 2</p> <p>A proposta apresentada por esta Agência apresenta a mudança de redação de itens do Capítulo 7 do Anexo 2 dos Contratos de Concessão que trata das Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros. Entendemos que a reformulação destes itens importa em alteração de cláusulas contratuais propriamente ditas e, portanto, não estariam abarcadas pelo escopo das alterações permitidas pela RPC.</p> <p>Assim, é o entendimento desta Concessionária que caso essa ANAC deseje realizar a alteração de tais cláusulas se faz necessária a negociação e assinatura de um Termo Aditivo.</p>	
<p>Justificativa: Contribuição em Anexo.</p>	
<p>Resultado da análise: contribuição não acatada.</p>	
<p>Fundamento:</p> <p>As alterações propostas estão dentro do escopo definido no contrato de concessão, nos termos das cláusulas 6.15 e 6.18 do contrato de concessão.</p> <p>As modificações propostas no item 7 e subitens do anexo 2 estão em linha com o que é proposto na RPC de um modo geral, em termos de escopo e abrangência. As alterações nas definições apresentadas visam à clarificação do texto, melhor explicitação de conceitos, e exprimem inclusive abordagens que sempre foram adotadas na análise de projetos de TPS das Concessionárias pela ANAC, mas que por vezes não se encontravam suficientemente claras nos contratos, gerando incerteza e discussões ao longo dos processos. Vêm, nesse sentido, justamente ao encontro da transparência e segurança jurídica na gestão dos contratos de concessão, não trazendo, de fato, grandes inovações em relação a entendimentos da Agência que já são de conhecimento das Concessionárias.</p>	
<p>Itens alterados na proposta: -</p>	
CONTRIBUIÇÃO Nº 22.884 – Parte 2	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A</p> <p>Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária</p> <p>Instituição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A</p>	<p>Documento: Contrato de Concessão</p> <p>Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Capítulo VI</p> <p>Tipo de Contribuição: Alteração</p> <p>Arquivo anexo: Sim (SEI 7528470)</p>

<p>Contribuição</p>
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento 7528470]</p> <p>2. Do escopo da Revisão dos Parâmetros da Concessão – RPC</p> <p>O segundo ponto a ser abordado na presente contribuição, e em muito conexo ao primeiro ponto, diz respeito à intenção da ANAC de alterar, por meio da RPC, parâmetros distintos daqueles previstos para tal revisão, trazendo assim enorme insegurança jurídica aos concessionários, tanto em função da imposição de novas obrigações quanto em função da própria instabilidade que tal postura traz à relação contratual.</p> <p>A respeito da Revisão dos Parâmetros da Concessão, o Contrato assim limita sua abrangência:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>6.15. A Revisão dos Parâmetros da Concessão tem como objetivo permitir a determinação:</i></p> <p style="padding-left: 80px;"><i>6.15.1. dos Indicadores de Qualidade do Serviço;</i></p> <p style="padding-left: 80px;"><i>6.15.2. da metodologia de cálculo dos fatores X e Q; e</i></p> <p style="padding-left: 80px;"><i>6.15.3. da Taxa de Desconto a ser utilizada no Fluxo de Caixa Marginal.</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>6.18. A partir do segundo processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão, que ocorrerá no décimo ano do período da concessão, a ANAC, visando preservar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, terá a prerrogativa de incorporar outros parâmetros além daqueles mencionados no item 6.15, respeitada a alocação de riscos prevista neste Contrato.</i></p> <p>Ou seja, nos termos do Contrato, a RPC ficará restrita à revisão dos IQSs, da metodologia dos fatores X e Q e da Taxa de desconto. Qualquer incorporação de novo parâmetro ou alteração daqueles que já estão positivados no contrato somente poderá ocorrer em caso de comprovação da ocorrência de desequilíbrio econômico-financeiro. Ou seja, considerando que a presente RPC não visa a correção de qualquer desequilíbrio, que vem sendo tratado em processos administrativos próprios, não há que se falar em incorporação ou alteração de outros parâmetros.</p> <p>Desta forma, a Inframerica reitera seu entendimento já externado durante o processo de RPC que, considerando o caráter de ferramenta de equilíbrio contratual e o fato de ter caráter mais impositivo, esta Concessionária entende que a RPC não deve ser utilizada como oportunidade de aprimoramento regulatório com alterações de processos contratuais tão relevantes para a Concessionária tais quais os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento constantes do Apêndice B</p>
<p>Justificativa: [Texto extraído do documento 7528470]</p> <p>Explicamos. Embora a proposta inicial de que a RPC tenha caráter negocial entre Concessionária e Poder Concedente, é sabido que os interesses do Poder Concedente se sobreponham às vontades da Concessionária na relação contratual administrativa, podendo por exemplo, a ANAC fazer valer seu entendimento sobre IQS's ou valores de referência de indicadores sem que a Concessionária concorde com eles. O fato de haver um entendimento sobre determinado ponto contratual divergente não permite que, unilateralmente, seja alterado um parâmetro do contrato para impor a vontade da Agência. Fazer isto seria negar não apenas o caráter consensual da RPC, mas também sua função de instrumento de manutenção de equilíbrio por justamente gerar um desequilíbrio ao contrato.</p> <p>Ao tratar do tema na Nota Técnica nº 29/2022/GTIM/GIOS/SRA a ANAC assim dispõe:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>8.11. Nesse sentido, o contrato estabeleceu elementos, elencados no item 6.15, cuja alteração já é de antemão prevista. Isso porque, dada a modelagem contratual, entendeu-se que a atualização do contrato e a manutenção das condições originárias, considerando as mudanças num setor extremamente dinâmico, passaria necessariamente pela atualização mínima dos parâmetros do 6.15, podendo se fazer necessária ainda a atualização de outros, nos termos do item 6.18. Assim, na RPC, é dada a oportunidade para, considerando a evolução do mercado, das tecnologias e da própria forma de prestação do serviço, reavaliar-se os padrões estabelecidos originariamente, tudo conforme previsão contratual, para que se mantenha a equação entre preço básico do serviço e padrão de qualidade exigido.</i></p>

8.12. Considerando o entendimento acima estabelecido, não é plausível entender que as metas de serviço estabelecidas originariamente sejam imutáveis. Ora, com a alteração da indústria é possível tanto que metas anteriormente adequadas se tornem inatingíveis, quanto que passem a não representar mais o serviço de excelência buscado para o setor. Do contrário, é importante esclarecer que, se há uma premissa a ser assentada esta não é a de inflexibilidade de valores, mas sim a de que a tarifa é atrelada a um nível de qualidade estabelecido regulatoriamente, amplamente discutido e debatido com as concessionárias, sendo certo que é impossível respeitar essa premissa se, ao longo de um contrato de 30 anos, não forem ajustadas as metas e padrões. Dessa forma, a adequação dos parâmetros à dinâmica contratual é exatamente o que se busca em uma RPC.

Concordamos em partes com a posição desta Agência. De fato, o contrato não é imutável e deve ser atualizado, motivo precípua da RPC. Contudo, esta mudança ocorre em diferentes níveis. A mutabilidade do Apêndice C é clara e inquestionável. Contudo demais mudanças foram ressaltadas pelo Contrato dado a gravidade e possíveis impactos financeiros relevantes causados por qualquer alteração.

Durante o processo de leilão, a Tabela de Parâmetros Mínimos de Dimensionamento foi um dos instrumentos principais para os proponentes projetarem suas intervenções estruturais, avaliarem os investimentos necessários e fazerem sua análise econômica do ativo. Ou seja, a partir da tabela se tem a projeção econômica da concessão. Mudanças nesses parâmetros são extremamente sensíveis, e podem acarretar impactos relevantes para o futuro da Concessão.

Por este motivo o próprio contrato estabelece que a mudança apenas deve ocorrer visando preservar o equilíbrio econômico-financeiro do acordo. O mero ajuste de “excelência” não é justificativa suficiente para invocar a cláusula 6.18 e incorporar outros parâmetros além daqueles mencionados no item 6.15.

Em outras palavras, o próprio Contrato faz a distinção de quais itens podem ser alterados no processo de RPC, e quais só podem ser alterados em função de algum desequilíbrio contratual, e à luz da matriz de riscos. Subverter essa lógica com interpretações heterodoxas do texto contratual afronta os valores de segurança jurídica e se mostra prática nociva sob a ótica da boa regulação.

Entende-se, portanto, que eventuais alterações no Contrato que a Agência tenha interesse em realizar, mas que não fazem parte do escopo da RPC, devem ser objeto de negociação entre concessionárias e regulador, fora do escopo da RPC, e devem ser materializadas por meio de aditivo contratual bilateral. Esta Concessionária se coloca, desde já, à disposição para realizar as tratativas com tal finalidade.

A título de exemplo, elencamos abaixo duas alterações pretendidas pela Agência, que fogem do escopo da RPC e trazem impacto às concessionárias:

- Mudanças na Tabela de Parâmetros Mínimos de Dimensionamento

A proposta trazida pela área técnica da ANAC importa na “atualização da tabela que versa sobre Parâmetros Mínimos de Dimensionamento (PMD), de modo a se adequar com os contratos das últimas rodadas de concessões”. Mais especificamente, há uma alteração relevante no dimensionamento necessário para a acomodação de passageiros na Sala de Embarque.

Os contratos originalmente preveem uma média de 1,7 m² por passageiro sentado e 1,2 m² por passageiro em pé e a RPC altera tal metragem para 2,3 m² por passageiro indiferentemente se sentado ou em pé, um aumento de área de mais de 10%.

Ora, a mudança neste parâmetro significa que os terminais deverão ser ampliados antes do esperado pelas concessionárias, implicando em investimentos consideráveis para adequação ao novo parâmetro estabelecido pela Agência. Tal mudança afeta o equilíbrio econômico do contrato firmado de maneira dramática.

Em busca de argumentos técnicos que justifiquem tal alteração apenas foi verificada a justificativa que essa mudança ocorre de modo a “se adequar com os contratos das últimas rodadas de concessões”, e continua com a justificativa da Nota Técnica 1 (SEI 3998035) que embasou as alterações propostas:

“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.”

Ocorre que esta mera junção sem alteração do nível de serviço não corresponde à realidade. O dimensionamento único faz com que se necessite de mais espaço para o passageiro que era considerado passageiro em pé, e conforme dito anteriormente, aumenta de forma relevante a área necessária para cada um desses passageiros.

Ainda, claramente, se no contrato originalmente se previa uma diferenciação de área demandada entre passageiros sentados e passageiros em pé, a unificação destes sem a diminuição da área média, implica em aumento de área total. E como já manifestado, o aumento de área traz como consequência a necessidade de investimentos relevantes que alteram o equilíbrio econômico original do contrato.

Quanto à área de desembarque, a inclusão de uma variável “disponibilidade de comprimento de esteiras de bagagem”, traz nova obrigação genérica às concessionárias, e as deixa expostas a interpretações que a ANAC decida fazer, trazendo mais uma vez insegurança jurídica, e violando os termos contratuais.

Importante ressaltar que a alegação apresentada de que as alterações propostas buscam trazer mais clareza nos parece absolutamente inadequada. O Contrato já é claro com relação às obrigações da Concessionária. O que tais alterações acabam por fazer é abrir espaço para a criação de novas obrigações em função de novas interpretações da área técnica, agora facilitadas por nova redação contratual. Em nossa percepção, a justificativa apresentada, além de insuficiente, induz a erro ao indicar que há uma mera alteração formal, motivo pelo qual a proposta referente a este ponto deve ser afastada.

- Inclusão da equação cálculo da capacidade de processamento em termos do tempo máximo de ocupação

A proposta agrega equação que impacta diretamente no dimensionamento do terminal e no planejamento operacional da Concessionária. Explicamos.

A equação trazida na proposta leva em consideração um item que não está previsto no Contrato como parâmetro de avaliação, que é o número de equipamentos e sistemas associados ao componente. Este tema já vem sendo objeto de discussão entre a Concessionária e a área técnica dessa Agência ao longo dos últimos anos. A área técnica tem insistido em exigir da Concessionária um parâmetro que não tem base contratual. Ao que parece, justamente por não ter base contratual, se propõe a alteração unilateral do Contrato, de forma a viabilizar novas exigências de investimentos, sem que haja o devido reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

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

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

Como dito anteriormente, qualquer mudança contratual que acarrete impactos financeiros à Concessionária deve ser devidamente fundamentada e justificada de forma satisfatória, o que não ocorre no caso em tela. Há uma mudança nas obrigações contratuais relevante, fato que exige maior discussão e cuidado. Além disso, repise-se, a RPC não é o instrumento adequado, à luz do Contrato, para a realização de tais alterações.

Apresentados os exemplos acima, esta Concessionária reforça o entendimento de que itens alheios aos dispostos no item 6.15 do Contrato, que abarcam o escopo da RPC, não devem ser revistos da forma proposta, mas podem ser objeto de alteração consensuada, por meio de aditivo bilateral, a ser discutido em processo específico. A presente contribuição, portanto, se dará exclusivamente sobre os aspectos relativos aos IQS e Fator Q, uma vez que os demais itens objeto da RPC (a saber, Fator X e Taxa de Desconto do Fluxo de Caixa Marginal) já estão sendo tratados em processos administrativos próprios.

Resultado da análise: contribuição não acatada.

Fundamento:

As alterações propostas estão dentro do escopo definido no contrato de concessão, nos termos das cláusulas 6.15 e 6.18 do contrato de concessão.

Cabe esclarecer que a necessidade de atualização periódica dos parâmetros da concessão é uma realidade conhecida, dadas as motivações já expostas e justificadas no processo, e que há a devida previsão contratual para que ela ocorra. Nesse sentido, não se entende por razoável, por exemplo, que o recorrente atingimento ou superação de metas de indicadores (que, de fato, denotam um bom serviço prestado pela concessionária) seja motivo para que esses padrões permaneçam inalterados, mantendo assim as

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

concessionárias em uma espécie de “zona de conforto”: o aprimoramento contínuo dos serviços prestados é inerente ao papel da concessionária ao longo do período da concessão e é notório que os desafios serão maiores à medida que a concessão avança, com o aumento da demanda, evolução tecnológica e a consequente necessidade de investimentos - e essas alterações propostas estão inseridas nesse contexto.

Ressalta-se que cabe à Agência realizar o processo da revisão, conforme previsão contratual, e dessa forma não se pode esperar, com a manutenção “ad infinitum” dos padrões dos indicadores, que haja uma espécie de “garantia de bonificação” ao longo do tempo: O instrumento serve ao incentivo de um comportamento proativo e diligente por parte da concessionária em prestar um bom serviço aos usuários, que a Agência entende como necessário, e se periodicamente atualizações forem necessárias nesse sentido, serão realizadas, não se tratando portanto, em hipótese alguma, de penalizar a concessionária por prestar um bom serviço (aliás, justamente pelo contrário).

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.884 – Parte 3

Identificação

Autor da Contribuição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A

Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 2

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: Sim (SEI 7528470)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento 7528470]

Das revisões dos valores inferiores, padrões e valores superiores

Um ponto de grande preocupação da Concessionária, talvez o mais preocupante, diz respeito ao mecanismo que vem sendo utilizado para a realização de mudanças nos valores estabelecidos como padrão, valores inferiores e valores superiores.

Justificativa:

[Texto extraído do documento 7528470]

Importante ressaltar aqui que não existe um valor “certo”, que deve ser utilizado para tais fins. Em todos os casos, existe uma escala contínua de possíveis valores a serem estabelecidos como metas para as concessionárias. E a RPC é um momento na vida contratual onde há a possibilidade de mudança dos padrões e valores inferiores e superiores estabelecidos. Não se trata de uma necessidade de mudança. Em benefício da estabilidade, valor muito caro à segurança jurídica dos investimentos, só devem ocorrer mudanças nos casos em que alguma meta estabelecida se mostra claramente inadequada, ou ainda por questões relativas à atualidade de determinado índice. Ou seja, é preciso haver um motivo concreto para que algum valor seja modificado, não para que seja mantido.

Entretanto, o que tem acontecido, de forma equivocada a nosso ver, é que os valores das diversas metas e exigências têm sido alterados em função da performance obtida pelas próprias concessionárias, o que configura uma má prática regulatória, e traz incentivos indesejados. Explicamos. Ao apresentar performance significativamente superior à exigida, o que é um comportamento desejável da concessionária e um forte indício de que os incentivos estão funcionando de forma adequada, a prática (mais uma vez refletida na proposta desta 2ª RPC) tem sido de aumentar a exigência às concessionárias, funcionando na realidade como uma penalização em função de uma boa performance da concessionária. De forma análoga, com tal lógica, se as concessionárias apresentarem performance aquém da estabelecida, as exigências seriam reduzidas no próximo ciclo, beneficiando as concessionárias no médio prazo em função de uma performance inadequada.

Tal dinâmica se mostra claramente inadequada do ponto de vista regulatório e, portanto, não merece prosperar. Ou seja, qualquer alteração proposta nos padrões, metas ou valores inferiores que seja oriunda da performance histórica dos aeroportos deveria ser descartada, de forma a evitar incentivos inadequados e um tratamento injusto às concessionárias que vêm apresentando boa performance.

A não necessidade de se revisar os valores nas RPCs, salvo que fique demonstrado haver motivo suficiente para tanto, parece encontrar resistência em uma crença de que seria cômodo aos concessionários terem suas metas inalteradas ao longo da execução contratual, permitindo um fácil atendimento dos requisitos estabelecidos.

Em primeiro lugar, é importante ressaltar aqui uma visão na linha de que se um “bom serviço” continuar “bom” ao longo do tempo, este deve continuar a ser remunerado como tal. E esta visão não permite qualquer tipo de acomodação das concessionárias no que diz respeito à adequada prestação do serviço. Destacamos aqui, para cada grupo de IQS’s, a dificuldade de se manter o mesmo padrão ao longo da execução contratual:

- Tempos de fila e percentual de atendimento em pontes de embarque: nesses indicadores, quanto maior a demanda (o que é a tendência ao longo do Contrato), mais investimentos em ampliação da capacidade dos processadores se fazem necessários para a manutenção do mesmo padrão.

- Disponibilidade de equipamentos: para os índices dessa natureza, no início da concessão, com equipamentos novos, é mais fácil manter a disponibilidade alta, uma vez que os ciclos de manutenção dos equipamentos nesta fase são menos frequentes, mais curtos e mais baratos. Quanto mais antigos os equipamentos se tornam, maior o investimento em manutenção/renovação para manter o padrão, uma vez que as manutenções vão se tornando mais frequentes, mais demoradas e mais caras.

- PSP: no caso das pesquisas de satisfação, como é sabido, a subjetividade intrínseca a tais índices acaba por trazer uma tendência de redução da satisfação para um serviço idêntico em função do efeito novidade e do efeito comparação. Ou seja, à medida que o tempo passa desde a inauguração de uma determinada infraestrutura, esse mesmo componente, apresentando qualidade idêntica, tende a ser mais mal avaliado em função da perda do efeito novidade. De forma semelhante, a inauguração de novas estruturas e/ou melhorias de qualidade do serviço em outros aeroportos (ou mesmo em infraestruturas de outra natureza) tende a reduzir a avaliação de um aeroporto que mantém a mesma qualidade, em função do efeito comparação. Nesses casos, manter o mesmo padrão ao longo do tempo é extremamente desafiador.

Fica evidente, portanto, que para uma concessionária manter determinado padrão estabelecido ao longo dos anos da concessão, é necessário que sejam realizados investimentos e melhorias operacionais constantemente.

A Inframerica reitera seu entendimento que a RPC tem lógica perversa quanto ao estabelecimento de seus valores padrões metas e valores inferiores. No momento da Concessão foram fixados níveis de qualidade considerados adequados para o nível de excelência desejado pela Agência, ou seja, foram estabelecidas notas equivalentes ao que o Poder Concedente entendia ser um aeroporto com nível de satisfação adequado.

Ocorre que, de forma geral, os aeroportos conseguiram performar acima do esperado e os padrões alcançados pelos aeroportos concedidos garantiram com que seus serviços fossem de nível acima do exigido, o que não deve gerar um aumento nas exigências, conforme já argumentado acima.

De outra forma, se passa a impressão de que o serviço de excelência nunca é suficiente, e que o foco não é necessariamente atingir o nível de satisfação e sim evitar que as concessionárias tenham a bonificação contratualmente prevista.

Considerando esta situação e considerando que os níveis de qualidade impostos originalmente no instrumento contratual são mais que suficientes para garantir o nível de serviço almejado pelo com as Concessões de Aeroportos, propomos que os padrões e metas retornem aos patamares originais, o que, conforme demonstrado, gera grandes desafios às concessionárias para a sua manutenção ao longo dos anos.

Feitas tais considerações a Inframerica entende que, conforme mencionado anteriormente, a nosso ver não houve situação de desbalanceamento entre as metas e padrões do contrato que exigissem que os mesmos fossem alterados de sua versão original. Assim, a proposta desta Concessionária segue no sentido de retornar os valores padrão para aqueles estabelecidos contratualmente.

Resultado da análise: contribuição não acatada.

Fundamento:

Cabe esclarecer que a necessidade de atualização periódica dos parâmetros da concessão é uma realidade conhecida, dadas as motivações já expostas e justificadas no processo, e que há a devida previsão contratual para que ela ocorra. Nesse sentido, não se entende por razoável, por exemplo, que o recorrente atingimento ou superação de metas de indicadores (que, de fato, denotam um bom serviço prestado pela concessionária) seja motivo para que esses padrões permaneçam inalterados, mantendo assim as concessionárias em uma espécie de “zona de conforto”: o aprimoramento contínuo dos serviços prestados é inerente ao papel da concessionária ao longo do período da

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

concessão e é notório que os desafios serão maiores à medida que a concessão avança, com o aumento da demanda, evolução tecnológica e a consequente necessidade de investimentos - e essas alterações propostas estão inseridas nesse contexto.

Ressalta-se que cabe à Agência realizar o processo da revisão, conforme previsão contratual, e dessa forma não se pode esperar, com a manutenção “ad infinitum” dos padrões dos indicadores, que haja uma espécie de “garantia de bonificação” ao longo do tempo: O instrumento serve ao incentivo de um comportamento proativo e diligente por parte da concessionária em prestar um bom serviço aos usuários, que a Agência entende como necessário, e se periodicamente atualizações forem necessárias nesse sentido, serão realizadas, não se tratando portanto, em hipótese alguma, de penalizar a concessionária por prestar um bom serviço (aliás, justamente pelo contrário).

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.884 – Parte 4

Identificação

Autor da Contribuição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A

Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 1

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: Sim (SEI 7528470)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento SEI 7528470]

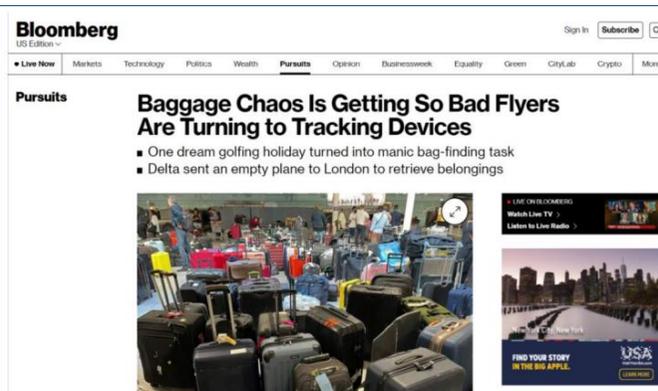
Da disponibilidade de equipamento.

Conforme mencionado anteriormente, esta Concessionária entende que equipamentos são essenciais a uma boa prestação de serviços. Sem estes a operação, que é o foco a ser atingido pela concessionária, seria severamente prejudicada. Com este enfoque, defendemos que as medições da disponibilidade de equipamentos tais quais sistema de bagagens, esteiras rolantes horizontais e demais equipamentos eletromecânicos do terminal devem continuar sendo realizadas e consideradas para a avaliação da satisfação.

Justificativa:

[Texto extraído do documento SEI 7528470]

Neste momento, gostaríamos de trazer um exemplo bem emblemático sobre o sistema de bagagens. Desde o início do mês de julho está sendo amplamente noticiado o caos aéreo instalado na Europa, mais especificamente, a situação extrema de processamento de bagagens no aeroporto de Heathrow na Inglaterra:



Devido ao mal funcionamento do sistema de bagagens do aeroporto londrino, milhares de passageiros tiveram algum tipo de problema com o despacho de suas bagagens. Tal situação gera um cenário de caos tão grande, que é impossível não perceber a criticidade deste sistema para a operação de um aeroporto. Dada esta percepção, entendemos contraproducente a retirada do monitoramento de tal sistema daqueles auferidos pelos Indicadores de Qualidade.

Ao mesmo tempo, esta Concessionária entende que a operação aeroportuária de qualidade é amplamente baseada na agilidade de seus processos e nesta agilidade estão inseridos todos os facilitadores de deslocamento, não somente aqueles restritos à utilização dos passageiros. Ademais, são equipamentos que permitem o deslocamento de PNAEs, (funcionários e passageiros) com maior facilidade por todas as instalações aeroportuárias. Assim, entendemos que a disponibilidade de todos os elevadores do terminal e esteiras rolantes horizontais devem ser mantidos no monitoramento dos Indicadores de Qualidade de Serviço

Resultado da análise: contribuição não acatada.

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e apresenta a seguir os esclarecimentos sobre os pontos questionados.

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Com relação aos grupos de disponibilidade referentes às esteiras de processamento e de restituição de bagagens, destaca-se que a exclusão do monitoramento desses equipamentos está motivada em três fatores: (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. Destaca-se que, justamente por sua relevância, falhas nos sistemas de processamento e restituição de bagagens geram impactos na adequada prestação do serviço concedido, de modo que o Contrato já dispõe de mecanismo para monitoramento, conforme disposto em seu item 3.1.11. Os próprios exemplos apresentados na contribuição demonstram os possíveis impactos na adequada prestação do serviço.

Quanto à exclusão das esteiras rolantes horizontais do monitoramento, entende-se que esse tipo de equipamento não é considerado essencial, visto que as indisponibilidades não necessariamente inviabilizam a operação, ao contrário do que ocorre com os elevadores, escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas. As esteiras rolantes horizontais são mais comumente encontradas em aeroportos que possuem uma movimentação significativa de passageiros em conexão. Nesses casos, os aeroportos possuem o incentivo de disponibilizar esses equipamentos de forma a reduzir o minimum connecting time - MCT, o que permite a criação de hubs no aeroporto e aumento da receita comercial. Para o deslocamento horizontal, há outras opções 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 outras análises realizadas por esta área técnica.

Com relação à redução dos equipamentos monitorados entre as escadas rolantes e elevadores, destaca-se que tal alteração tem como objetivo concentrar os indicadores nos equipamentos que, quando indisponíveis, impactam diretamente o processamento de passageiros no aeroporto. Desse modo, é possível aumentar a representatividade do indicador, simplificar sua aferição e incentivar que os equipamentos essenciais - definidos a partir da movimentação de passageiros em cada equipamento - estejam disponíveis quando são de fato necessários.

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

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.884 – Parte 5

Identificação

Autor da Contribuição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária
Instituição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A

Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 1
Tipo de Contribuição: Alteração
Arquivo anexo: Sim (SEI 7528470)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:
[Texto extraído do documento SEI 7528470]

Dos tempos de fila de inspeção.
 A proposta do tempo de fila de Inspeção de Segurança conta com a exclusão dos parâmetros para 15 minutos.

Justificativa:

[Texto extraído do documento SEI 7528470]

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Contanto, esta Concessionária sugere que os parâmetros permaneçam os mesmos para a fila doméstica, uma vez que entende que o parâmetro de 5 minutos pode ser visto como um tempo ideal de processamento de passageiros neste componente, ao passo que 15 minutos seria um limite tolerável, sem que o tempo de fila no componente possa começar a comprometer capacidade dos passageiros chegar ao seu portão de embarque sem riscos de perder o seu voo ou gerar atrasos neste.

Nesse sentido, os dois parâmetros se mostram importantes. Além disso, a exclusão do parâmetro de 15 minutos gera um incentivo na linha de que é indiferente a concessionária apresentar uma performance de processamento de passageiros em 6 minutos (ainda considerado um tempo baixo de fila) ou, por exemplo, acima de 30 minutos (tempo elevado, e que de fato gera insatisfação dos passageiros e possíveis impactos operacionais). Tal cenário nos parece inadequado e, portanto, sugerimos, para o processador doméstico, a manutenção dos dois parâmetros (5 e 15 minutos).

Já para o embarque internacional, propomos não medir o indicador de 5 minutos uma vez que (i) o passageiro internacional tem uma consciência maior sobre tempo gasto no processo de inspeção de segurança e já tem a expectativa de passar por uma fila mais demorada; e (ii) os processos de embarque internacionais são mais criteriosos e necessitam de um tempo adicional para sua finalização (retirada de líquidos das bolsas, medição de quantitativo – 100ml, calibração do pórtico e número maior de itens proibidos). Justamente em função desses aspectos, já é prática do setor a recomendação de chegada no aeroporto dos passageiros internacionais com antecedência maior do que a dos passageiros domésticos.

Assim, considerando a complexidade do processo entendemos que 5 minutos não são suficientes para realização adequada da inspeção e suas peculiaridades, sendo razoável que o parâmetro de 15min seja mais adequado para fila internacional em específico.

Resultado da análise: contribuição não acatada

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e apresenta a seguir alguns esclarecimentos sobre os pontos abordados.

Quanto à exclusão do indicador referente ao "percentual de passageiros aguardando até 15 minutos", cabe destacar que, diante da existência do IQS referente ao "percentual de passageiros aguardando até 5 minutos", os incentivos que poderiam ser gerados por aquele são minimizados, dado que já existe um IQS 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, o qual prevê tempo máximo de ocupação, na hora pico, de 10 minutos.

Especificamente para o IQS referente aos passageiros internacionais, cabe destacar que não seria adequado considerar como o critério do IQS os tempos máximos de fila do horário de pico, porque isso representaria uma piora na qualidade de serviço, se compararmos com os incentivos estabelecidos anteriormente. Adicionalmente, considerando que o marco inicial do IQS passará a ocorrer em um local fixo da infraestrutura, na entrada do componente operacional, e não mais até onde a fila se estende, é desejável que o critério do IQS seja inferior ao tempo máximo estabelecido no dimensionamento justamente para que área de formação de filas seja suficiente para acomodar os passageiros quando o tempo de fila é maior que o critério estabelecido para o IQS.

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

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.884 – Parte 6

Identificação

Autor da Contribuição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A

Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 1

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

<p>Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A</p>	<p>Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7528470)</p>
<p>Contribuição</p>	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7528470] Disponibilidade de wi-fi Conforme já mencionado a Inframerica defende que se deve dar preferência à medição objetiva de indicadores que possam ser assim auferidos. A internet wi-fi é um dos itens que segundo a proposta está na PSP mas que entendemos que sua avaliação seria adequada se fosse realizada por meio da medição direta.</p>	
<p>Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7528470] Explicamos. Importante apontar que independente das ações da concessionária no sentido de coibir a criação de redes wi-fi desprotegidas dentro do terminal aeroportuário, é sabido que atualmente existem diversas redes de uso público no terminal além da internet oficial do aeroporto. Dada esta situação, não é incomum que o passageiro se conecte à primeira rede aberta disponível e não necessariamente a da Inframerica, e sobre essa rede não temos qualquer ingerência. Assim, o monitoramento direto da rede Wi-Fi oficial permite que a Inframerica tenha mais proatividade e esteja sempre empoderada para a tomada de decisões importantes que impactam diretamente na satisfação do serviço prestado para o passageiro e que tenha avaliado o serviço que de fato prestou. Neste sentido, não há dúvidas da importância do gerenciamento de redes, trazendo não apenas benefícios para a visibilidade da rede, mas também atuando como forma de garantir um atendimento ágil e proativo sempre que for necessário. Deste modo, com o objetivo de permitir um maior entendimento da Concessionaria em relação ao passageiro e o serviço Wi-Fi prestado, sugerimos proposta de metodologia de gestão e acompanhamento de dados através dos indicadores: de velocidade e disponibilidade da rede oficial disponibilizada gratuitamente pela concessionária aos passageiros. Importante mencionar, como será detalhado no anexo, que as medições objetivas garantem uma relação mais direta entre as ações da concessionária e os resultados do seu Fator Q, o que é positivo em termos de mecanismo de incentivos, conforme já discorrido na presente contribuição. Além disso, importa mencionar que a proposta de medição de disponibilidade e velocidade foram elaboradas conforme parâmetros utilizados pela Anatel.</p>	
<p>Resultado da análise: contribuição não acatada</p>	
<p>Fundamento: A ANAC agradece a contribuição e apresenta a seguir os esclarecimentos sobre os pontos abordados. A pesquisa de satisfação é uma ferramenta importante para a coleta de dados sobre a percepção dos passageiros, pois consegue captar o impacto aos passageiros das ações e omissões da Concessionária com relação à qualidade dos serviços. Os IQS objetivos não viabilizam essa relação direta com a percepção dos passageiros e, em determinadas situações, por ausência de mecanismos automatizados de verificação, podem conter distorções nos resultados e prejudicar o usuário final do serviço. Por esse motivo, o peso maior dado à PSP com relação aos decréscimos e bônus do Fator Q. Cabe ainda destacar que, de fato, diversos fatores influenciam a resposta, ou melhor, a satisfação do usuário. Segundo BINOTTO, Simone & et al., a satisfação de um serviço prestado pode ser diferente de um consumidor para o outro, isso porque depende da importância dada por cada um às diferentes características e atributos desse serviço (apud GUMMERUS, et al., 2004; HARRIS; GOODE, 2004). Contudo, este fato não implica haver necessidade de cautela do uso da PSP, ao contrário.</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

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

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº 22.884 – Parte 7	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A</p> <p>Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária</p> <p>Instituição: INFRAMÉRICA CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO DE BRASÍLIA S.A</p>	<p>Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão</p> <p>Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 2</p> <p>Tipo de Contribuição: Alteração</p> <p>Arquivo anexo: Sim (SEI 7528470)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7528470] Da possibilidade de bônus ou decréscimo para todos os itens</p>	
<p>Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7528470] Considerando os itens de Fator Q a Inframerica entende que deve haver um equilíbrio entre o incentivo e a “punição”, desta forma, a proposta da Concessionária segue no sentido de dar um peso similar aos indicadores seja aos medidos objetivamente ou via PSP. Ou seja, cada uma deveria ter uma participação equilibrada na distribuição de decréscimos e bônus. Ao mesmo tempo, considerando que os Indicadores que propomos continuar fazendo parte do Fator Q são aqueles considerados essenciais, entendemos que para evitar que haja o desincentivo de se realizar investimento em qualquer um destes indicadores, alocamos tanto Bônus quanto decréscimos proporcionais a cada um. Tal proposta ao nosso ver equilibra tanto a satisfação subjetiva do passageiro quanto a qualidade de serviços prestados de fato e a disponibilidade de infraestrutura. Feitas as considerações e propostas acima, a tabela abaixo procura sumarizar a proposta da Inframerica para a 2ª RPC, no que diz respeito aos IQS e Fator Q:</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Nº	IQS	Critério	Vi	Padrão	Vs	Decréscimo	Bônus	Σ Decréscimo	Σ Bônus
Serviços diretos									
1	Fila inspeção de segurança	% Pax < 5 min doméstico	85,00%	90,00%	95,00%	0,40%	0,10%	1,00%	0,20%
		% Pax < 15 min doméstico	90,00%	95,00%	99,50%	0,30%	0,05%		
		% Pax < 15 min Internacional	90,00%	95,00%	99,50%	0,30%	0,05%		
Disponibilidade de equipamentos									
2	Elevadores, esteiras e escadas rolantes	% de disponibilidade	98,00%	99,00%	100,00%	0,50%	0,10%	0,50%	0,10%
3	Sistema de proc. de bagagens (embarque)	% de disponibilidade	98,00%	99,00%	100,00%	0,50%	0,15%	0,50%	0,15%
4	Sistema de rest. de bagagens (desembarque)	% de disponibilidade	98,00%	99,00%	100,00%	0,50%	0,15%	0,50%	0,15%
5	Pontes de embarques	% de disponibilidade	98,00%	99,00%	100,00%	0,50%	0,10%	0,50%	0,10%
6	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário	Velocidade	15MB	20 MB	25 MB	0,15%	0,05%	0,30%	0,10%
		% de disponibilidade	85,00%	90,00%	95,00%	0,15%	0,05%		
Instalação lado ar									
7	Atendimento em pontes de embarque	% de pax doméstico em Finger	55,00%	65,00%	85,00%	1,00%	0,20%	1,00%	0,20%
		% de pax internacional em Finger	85,00%	95,00%	98,00%				
Pesquisa de satisfação dos passageiros									
8.	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	Média PSP	3,60	3,80	4,20	0,40%	0,15%	3,20%	1,00%
9	Facilidade de acessar informações de voos	Média PSP	3,60	3,80	4,20	0,40%	0,15%		
10	Limpeza de banheiros	Média PSP	3,60	3,80	4,10	0,40%	0,10%		
11	Disponibilidade de banheiros	Média PSP	3,60	3,80	4,10	0,40%	0,10%		
12	Conforto na área de embarque	Média PSP	3,40	3,60	3,90	0,40%	0,15%		
13	Conforto térmico	Média PSP	3,60	3,80	4,20	0,40%	0,10%		
14	Limpeza geral do aeroporto	Média PSP	3,60	3,80	4,20	0,40%	0,15%		
15	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	Média PSP	3,20	3,50	3,90	0,40%	0,10%		
								7,50%	2,00%

Resultado da análise: contribuição não acatada.

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a proposta da área técnica com relação à distribuição dos valores de bônus e decréscimo leva em consideração as particularidades de cada Indicador de Qualidade de Serviço em termos do incentivo que se pretende estabelecer.

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

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

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

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

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

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

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854

Identificação

Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária
Instituição: BH Airport

Documento: Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 7.8
Tipo de Contribuição: Esclarecimento
Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento SEI 7462854]

Em relação ao item 7.8 destacamos que não ficou claro o modelo ou conceito de Especificações Mínimas para redimensionamento da área de formação de filas para atendimento de passageiros, principalmente levando em consideração a validação do projeto em curso de reforma e modernização do Terminal de Passageiros para os processadores dos canais de inspeção doméstico e internacional antes e após o controle de acesso às salas - BCBP. Inicialmente, não foi possível comparar com o nosso contrato de concessão.

Justificativa:

[Texto extraído do documento SEI 7462854]

Em relação ao item 7.8 destacamos que não ficou claro o modelo ou conceito de Especificações Mínimas para redimensionamento da área de formação de filas para atendimento de passageiros, principalmente levando em consideração a validação do projeto em curso de reforma e modernização do Terminal de Passageiros para os processadores dos canais de inspeção doméstico e internacional antes e após o controle de acesso às salas - BCBP. Inicialmente, não foi possível comparar com o nosso contrato de concessão.

Resultado da análise: esclarecimento

Fundamento:

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Esclarece-se que o item referido não trata do dimensionamento da área de fila em si, mas da necessidade de alocação de espaços que devem ser delimitados entre o final da fila (ou seja, o ponto onde o passageiro é chamado a ser atendido, seja em check-in, em inspeção de segurança, no portão de embarque, etc.) e o posto de atendimento propriamente dito (pórtico, balcão, conferência de cartão de embarque, etc.). Tal aspecto é constantemente pontuado pela ANAC, seja nos processos de análise dos projetos, seja no acompanhamento do nível de serviço ao longo da Fase 2. A efetiva configuração desses espaços, em função das características de cada TPS, é analisada no caso concreto. A atualização do texto apenas incorpora esse conceito já conhecido ao Contrato e não se vislumbra potenciais conflitos com projetos que já estejam em curso.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854

Identificação

Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária
Instituição: BH Airport

Documento: Ap C do Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 3.1
Tipo de Contribuição: Alteração
Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento SEI 7462854]

Quanto ao item 3.1 sugerimos a validação do parâmetro de desempenho de qualidade pactuados em Acordo de nível de serviço (SLA) para os indicadores que não estão claramente definidos (Tempo de fila de inspeção de segurança), considerando potenciais percentuais de falhas ou erros no processo de mensuração e evidenciação pelo recurso humano ou falsos positivos de uma mensuração automatizada.

Justificativa:

[Texto extraído do documento SEI 7462854]

Quanto ao item 3.1 sugerimos a validação do parâmetro de desempenho de qualidade pactuados em Acordo de nível de serviço (SLA) para os indicadores que não estão claramente definidos (Tempo de fila de inspeção de segurança), considerando potenciais percentuais de falhas ou erros no processo de mensuração e evidenciação pelo recurso humano ou falsos positivos de uma mensuração automatizada.

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente

Fundamento:

Os indicadores de qualidade de serviço passam por processo de validação e, em casos extraordinários, podem ser apresentadas justificativas por parte da concessionária para revisão de determinado resultado

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854

Identificação

Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Documento: Ap C do Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 3.2

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Instituição: BH Airport	Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)
Contribuição	
Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854] No item 3.2 entendemos que o texto diverge na citação de pontes de embarque.	
Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854] No item 3.2 entendemos que o texto diverge na citação de pontes de embarque.	
Resultado da análise: Esclarecimento	
Fundamento: Agradecemos a contribuição e prestamos o seguinte esclarecimento. No Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de Confins, a reincidência de baixo desempenho não se aplica ao indicador de qualidade referente a Pontes de Embarque. Isso porque, também é previsto no Apêndice B do PEA o percentual mínimo de passageiros que devem ser processados em ponte de embarque, sob pena de aplicação de multa caso haja descumprimento pela Concessionária. Dessa forma, caso também fosse aplicado a multa pela reincidência de baixo desempenho para indicador, poderia incorrer em bis in idem. No caso dos Contratos de Concessão da 2ª rodada, foi excluída exigência do percentual mínimo de passageiros que devem ser processados em ponte de embarque do Apêndice B, restando somente o monitoramento deste componente conforme estabelecido no Apêndice C. Dessa forma, dado que não há possibilidade de incorrer em bis in idem, a reincidência de baixo desempenho também se aplica ao indicador de pontes de embarque.	
Itens alterados na proposta: -	

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854	
Identificação	
Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: BH Airport	Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 6.1 Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)
Contribuição	
Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Em relação ao item 6.1, em uma mensuração automatizada com uso de novas tecnologias a evidências desta mensuração, pode ocorrer por outras formas como relatório do mapeamento do sistema, em consonância com a tecnologia empregada. Outro ponto, para investimento em tecnologia para mensuração automatizada de um processador, observa-se necessidade de segurança jurídica, sem intervenções ou alterações na metodologia e modelos mensuração e comprovação, a cada ano.	
Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854]	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Em relação ao item 6.1, em uma mensuração automatizada com uso de novas tecnologias a evidências desta mensuração, pode ocorrer por outras formas como relatório do mapeamento do sistema, em consonância com a tecnologia empregada.
Outro ponto, para investimento em tecnologia para mensuração automatizada de um processador, observa-se necessidade de segurança jurídica, sem intervenções ou alterações na metodologia e modelos mensuração e comprovação, a cada ano.

Resultado da análise: Esclarecimento

Fundamento:

Esclarecemos que as alterações propostas para a 2ª e 4ª rodada buscam melhorar a eficiência do indicador de desempenho, não indo, em momento algum, em direção contrária à intenção da BHA Airport em aprimorar seus processos e tornar a medição mais eficiente. A regulação proposta garante a flexibilidade para proposição de métodos de aferição e novas tecnologias.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854

Identificação

Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária
Instituição: BH Airport

Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 6.2
Tipo de Contribuição: Alteração
Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento SEI 7462854]

Quanto ao item 6.2 entendemos que persiste a necessidade de definição do tempo de guarda dos registros requerido para rastreabilidade futura (Especificando a quantidade de dia). Em uma mensuração automatizada com uso de novas tecnologias a evidências desta mensuração pode ocorrer por outras formas como relatório do mapeamento do sistema, em consonância com a tecnologia empregada.

Justificativa:

[Texto extraído do documento SEI 7462854]

Quanto ao item 6.2 entendemos que persiste a necessidade de definição do tempo de guarda dos registros requerido para rastreabilidade futura (Especificando a quantidade de dia). Em uma mensuração automatizada com uso de novas tecnologias a evidências desta mensuração pode ocorrer por outras formas como relatório do mapeamento do sistema, em consonância com a tecnologia empregada.

Resultado da análise: Esclarecimento

Fundamento:

O prazo é estabelecido somente para o componente de inspeção de segurança. Para os demais componentes operacionais, a demanda pelos vídeos se dará de forma prévia, não havendo necessidade de guarda por tempo superior ao dos demais normativos de segurança aos quais o aeroporto já deve obedecer

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854	
Identificação	
Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: BH Airport	Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 14 Tipo de Contribuição: Esclarecimento Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)
Contribuição	
Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854] No item 14 não ficou claro o conceito de amostra invalidada, esta refere-se a medição incorreta ou não realizada? Para a medição do tempo de fila de inspeção está sendo considerada no percentual de invalidadas as amostras de FL, XP, ND? O Total de amostras para se extrair o percentual 5% inclui as amostras de FL, XP, ND?	
Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854] No item 14 não ficou claro o conceito de amostra invalidada, esta refere-se a medição incorreta ou não realizada? Para a medição do tempo de fila de inspeção está sendo considerada no percentual de invalidadas as amostras de FL, XP, ND? O Total de amostras para se extrair o percentual 5% inclui as amostras de FL, XP, ND?	
Resultado da análise: Esclarecimento	
Fundamento: A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a invalidação dos resultados dos IQS ocorre quando for identificada uma das condições listadas no item 14.3. Ademais, com relação às situações atualmente previstas na Portaria 6.059/SRA, como regra, são ocorrências possíveis e que não estariam contabilizadas no percentual definido pelo item 14. Nesse sentido, é importante separar a impossibilidade de realização da medição da medição não realizada ou invalidada. Conforme a atual previsão da Portaria 6.059/SRA, a avaliação de cada uma das ocorrências está descrita abaixo: <i>"a. ND deve ser usado quando o Canal de Inspeção de Segurança esteve fechado no horário da medição determinada pela ANAC." Nesse cenário, torna-se inviável a realização da medição naquele momento, não havendo contabilização da ocorrência no percentual definido no item 14.</i> <i>"b. FL deve ser usado quando as imagens do CFTV estiverem indisponíveis por falha no sistema de gravação do CFTV ou quando o Passageiro-Referência não prosseguir até a fila, impossibilitando a medição." Esse cenário tem duas interpretações possíveis: caso o Passageiro-Referência não tenha prosseguido até a fila, torna-se inviável a realização da medição naquele momento, não havendo contabilização da ocorrência no percentual definido no item 14; caso os vídeos estejam indisponíveis, tem-se um cenário onde a obrigação associada à aferição do indicador não foi observada e, como consequência, a medição não seria realizada e essa ocorrência passaria a ser contabilizada no percentual definido no item 14.</i> <i>"c. XP deve ser usado quando não for possível identificar um Passageiro-Referência após decorridos 60 segundos do horário de medição determinado pela ANAC." Nesse cenário, torna-se inviável a realização da medição naquele momento pela ausência de passageiros, não havendo contabilização da ocorrência no percentual definido no item 14.</i> Por fim, cabe esclarecer que a Portaria será revisada no intuito de melhorar o entendimento quanto a cada um dos cenários.	
Itens alterados na proposta: -	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Identificação	
<p>Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: BH Airport</p>	<p>Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 15.2 Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Referente ao item 15, a medição dos IQS de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será contada a partir do momento no qual o passageiro acessa a sala de embarque pelo ponto de controle de acesso (Leitora do cartão de embarque) até o momento em que o mesmo passa pelo pórtico detector de metais. Quanto ao item 15.2, caso a fila de inspeção de segurança ultrapasse os limites do componente operacional de inspeção, inclusive quando há descontinuidade na fila, a amostra será considerada equivalente ao tempo decorrido. Não se pode abstrair que a área do componente operacional sem o estudo prévio equivale a uma fila igual ou inferior a um deslocamento contínuo ou interrompido de 5 minutos.</p>	
<p>Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Referente ao item 15, a medição dos IQS de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será contada a partir do momento no qual o passageiro acessa a sala de embarque pelo ponto de controle de acesso (Leitora do cartão de embarque) até o momento em que o mesmo passa pelo pórtico detector de metais. Quanto ao item 15.2, caso a fila de inspeção de segurança ultrapasse os limites do componente operacional de inspeção, inclusive quando há descontinuidade na fila, a amostra será considerada equivalente ao tempo decorrido. Não se pode abstrair que a área do componente operacional sem o estudo prévio equivale a uma fila igual ou inferior a um deslocamento contínuo ou interrompido de 5 minutos.</p>	
Resultado da análise: Esclarecimento	
<p>Fundamento:</p> <p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a avaliação a respeito dos cenários onde a fila de inspeção de segurança ultrapassa os limites do componente operacional de inspeção leva em consideração o dimensionamento requerido para o componente operacional conforme os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento estabelecidos no PEA.</p> <p>Observa-se que, 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 (item 4.1 do Apêndice B do PEA), 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. 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 possível assumir que o passageiro permanecerá mais que 5 minutos na fila.</p>	
Itens alterados na proposta: -	

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854

Identificação

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

<p>Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: BH Airport</p>	<p>Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 17 Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)</p>
<p>Contribuição</p>	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854] No item 17 da proposta, compartilhamos que atualmente o número de medições está limitado a um total de 18 medições, ou seja, amostras diárias por processador de passageiros de inspeção, com intervalos entre amostras não inferiores a 15 (quinze) minutos. Caso haja um acréscimo quase duplicado no número de amostras diária haverá necessidade de incremento em mão de obra dedicada, objetivando a factibilidade operacional. Em caso de medição automatizada, o número de medições poderá ser revisitado sem maiores impactos.</p>	
<p>Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854] No item 17 da proposta, compartilhamos que atualmente o número de medições está limitado a um total de 18 medições, ou seja, amostras diárias por processador de passageiros de inspeção, com intervalos entre amostras não inferiores a 15 (quinze) minutos. Caso haja um acréscimo quase duplicado no número de amostras diária haverá necessidade de incremento em mão de obra dedicada, objetivando a factibilidade operacional. Em caso de medição automatizada, o número de medições poderá ser revisitado sem maiores impactos.</p>	
<p>Resultado da análise: Esclarecimento</p>	
<p>Fundamento: A ANAC agradece a contribuição e apresenta a seguir alguns esclarecimentos sobre os pontos abordados.</p> <p>Com relação ao número de medições, cabe esclarecer o número previsto na proposta é um limite máximo, que visa abarcar aeroportos com diferentes características, e que não necessariamente serão exigidas 32 medições. O número de medições que ANAC estabelece para medição do IQS depende de uma série de fatores que são monitorados periodicamente, entre os quais citam-se a sazonalidade da demanda ao longo dos 12 meses do período de aferição do IQS, a curva de distribuição horária de voos, a curva de apresentação de passageiros etc.</p> <p>Se porventura a demanda de passageiros de um mês é muito representativa (suponha que o quádruplo da demanda do mês menos movimentado do ano), o número de medições desse mês precisaria ser proporcionalmente maior que dos outros meses (quádruplo de medições do mês menos movimentado), observando a representatividade das populações. Ao mesmo tempo, o número de medições do mês menos movimentado precisa ser suficiente para permitir que haja o monitoramento do tempo de fila nos horários com movimentação relevante. Note que a movimentação de um mês pode ser comparativamente baixa, mas a demanda horária pode ser mais concentrada.</p> <p>Além disso, os aeroportos que possuem uma demanda aproximadamente uniforme ao longo do dia ("flat") precisam ser monitorados em vários horários, visto que o resultado das medições do IQS reflete o nível de saturação do componente de inspeção nos minutos que antecedem cada medição. Ou seja, em todos os horários em que a demanda é relevante, em termos absolutos e relativos, o componente deve ser monitorado, visto que a qualidade de serviço não deve ser assegurada apenas em alguns horários ou para determinados passageiros.</p> <p>Em uma análise específica do número de medições do IQS estabelecido para os aeroportos da 3ª rodada nos últimos meses, verifica-se que o número de medições tem sido inferior a 18, corroborando com a explicação acima apresentada de que não necessariamente haverá aumento do número de medições ou haverá a necessidade de realização de 32 medições diárias.</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Adicionalmente, com relação à possibilidade de medição automatizada, destaca-se que, nesses cenários, pode haver alteração na metodologia para adequação à tecnologia adotada, sendo necessária uma aprovação prévia pela ANAC, conforme previsto pela Resolução ANAC 372/2015.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854	
Identificação	
Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: BH Airport	Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 19 Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)
Contribuição	
Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Quanto ao item 19, para uma análise do referido cálculo é necessário maior atendimento da metodologia visando identificar o impacto que poderá apresentar	
Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Quanto ao item 19, para uma análise do referido cálculo é necessário maior atendimento da metodologia visando identificar o impacto que poderá apresentar	
Resultado da análise: contribuição não acatada.	
Fundamento:	
<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a nova fórmula de cálculo proposta para os IQS de tempo de espera nas filas de inspeção de segurança inclui uma ponderação com relação aos diferentes canais de inspeção monitorados.</p> <p>As fórmulas de cálculo estabelecidas no item 19 indicam que, para cada componente operacional de inspeção de segurança, será calculado o percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) minutos. Em seguida, para a definição do resultado do IQS, os valores percentuais calculados para cada componente operacional serão ponderados pela parcela da movimentação aeroportuária que utiliza cada um dos componentes onde o monitoramento ocorre.</p> <p>Exemplificativamente, em um aeroporto que possui somente um componente operacional de inspeção de segurança doméstico, o percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) minutos nesse componente (r) seria multiplicado por 100% (já que 100% dos passageiros domésticos são inspecionados no componente operacional em questão) para a obtenção do resultado do IQS (R). Nesse caso, o resultado do IQS será sempre igual ao percentual observado nesse componente operacional ($R = r$).</p> <p>Nos cenários onde são disponibilizados dois ou mais componentes operacionais para inspeção de segurança de mesma natureza (doméstico ou internacional), os percentuais obtidos nos componentes que processam mais passageiros passam a exercer maior influência no resultado final do IQS.</p>	
Itens alterados na proposta: -	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854	
Identificação	
Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: BH Airport	Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 21 do contrato antigo Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)
Contribuição	
Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Em contrapartida ao item 21 do contrato antigo, 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 “a”.	
Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Em contrapartida ao item 21 do contrato antigo, 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 “a”	
Resultado da análise: Esclarecimento	
Fundamento: Com relação às contribuições apresentadas pela Concessionária do aeroporto de Confins, por meio da carta BHA-PRE-0134/2022 (SEI 7462854), importante salientar que as propostas aqui discutidas não são aplicáveis a este aeroporto, uma vez que atualmente os processos de Revisão dos Parâmetros da Concessão atingem os aeroportos da 2ª e 4ª rodada de concessão. Não obstante, a contribuição é válida e aprimora o processo, sendo positiva no sentido de trazer mais um ponto de vista do regulado para o bojo do processo A ANAC esclarece que o início da Pesquisa de Acessibilidade ocorrerá em momento posterior, a partir de maiores detalhamentos juntos às concessionárias. A qualidade dos dados coletados serão analisados posteriormente, não havendo garantias de que serão de fato utilizados para cálculo do Fator Q. Trata-se apenas de uma possibilidade futura.	
Itens alterados na proposta: -	

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854	
Identificação	
Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade	Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

<p>Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: BH Airport</p>	<p>Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 22 do contrato antigo Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)</p>
<p>Contribuição</p>	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Assim como, para o item do contrato antigo 22 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 “a”</p>	
<p>Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Assim como, para o item do contrato antigo 22 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 “a”</p>	
<p>Resultado da análise: Esclarecimento.</p>	
<p>Fundamento:</p> <p>Com relação às contribuições apresentadas pela Concessionária do aeroporto de Confins, por meio da carta BHA-PRE-0134/2022 (SEI 7462854), importante salientar que as propostas aqui discutidas não são aplicáveis a este aeroporto, uma vez que atualmente os processos de Revisão dos Parâmetros da Concessão atingem os aeroportos da 2ª e 4ª rodada de concessão. Não obstante, a contribuição é válida e aprimora o processo, sendo positiva no sentido de trazer mais um ponto de vista do regulado para o bojo do processo</p> <p>A ANAC esclarece que o início da Pesquisa de Acessibilidade ocorrerá em momento posterior, a partir de maiores detalhamentos juntos às concessionárias.</p> <p>A qualidade dos dados coletados serão analisados posteriormente, não havendo garantias de que serão de fato utilizados para cálculo do Fator Q. Trata-se apenas de uma possibilidade futura.</p> <p>Itens alterados na proposta: -</p>	

<p>CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854</p>	
<p>Identificação</p>	
<p>Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: BH Airport</p>	<p>Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 42 Tipo de Contribuição: Esclarecimento Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)</p>

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Contribuição
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Em relação ao item 42 foi verificado junto com a empresa responsável pela aplicação da PSP na BHAirport e a inclusão das 6(seis) perguntas de acessibilidade não terão impacto no orçamento.</p>
<p>Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Em relação ao item 42 foi verificado junto com a empresa responsável pela aplicação da PSP na BHAirport e a inclusão das 6(seis) perguntas de acessibilidade não terão impacto no orçamento.</p>
Resultado da análise: Esclarecimento
<p>Fundamento:</p> <p>Com relação às contribuições apresentadas pela Concessionária do aeroporto de Confins, por meio da carta BHA-PRE-0134/2022 (SEI 7462854), importante salientar que as propostas aqui discutidas não são aplicáveis a este aeroporto, uma vez que atualmente os processos de Revisão dos Parâmetros da Concessão atingem os aeroportos da 2ª e 4ª rodada de concessão. Não obstante, a contribuição é válida e aprimora o processo, sendo positiva no sentido de trazer mais um ponto de vista do regulado para o bojo do processo.</p> <p>A ANAC esclarece que o início da Pesquisa de Acessibilidade ocorrerá em momento posterior, a partir de maiores detalhamentos juntos às concessionárias.</p> <p>A qualidade dos dados coletados serão analisados posteriormente, não havendo garantias de que serão de fato utilizados para cálculo do Fator Q. Trata-se apenas de uma possibilidade futura.</p> <p>Itens alterados na proposta: -</p>

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: BH Airport</p>	<p>Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 46 Tipo de Contribuição: Inclusão Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854] Quanto ao item 46 sugerimos que deve ser proposto inicialmente um período de aplicação da pesquisa para os itens de acessibilidade, para que possa ser realizado uma análise dos dados e posteriormente avaliado a inclusão de alguns desses indicadores como Fator Q.</p>	
<p>Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854]</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

<p>Quanto ao item 46 sugerimos que deve ser proposto inicialmente um período de aplicação da pesquisa para os itens de acessibilidade, para que possa ser realizado uma análise dos dados e posteriormente avaliado a inclusão de alguns desses indicadores como Fator Q.</p>
<p>Resultado da análise: Esclarecimento</p>
<p>Fundamento:</p> <p>Com relação às contribuições apresentadas pela Concessionária do aeroporto de Confins, por meio da carta BHA-PRE-0134/2022 (SEI 7462854), importante salientar que as propostas aqui discutidas não são aplicáveis a este aeroporto, uma vez que atualmente os processos de Revisão dos Parâmetros da Concessão atingem os aeroportos da 2ª e 4ª rodada de concessão. Não obstante, a contribuição é válida e aprimora o processo, sendo positiva no sentido de trazer mais um ponto de vista do regulado para o bojo do processo</p> <p>A ANAC esclarece que o início da Pesquisa de Acessibilidade ocorrerá em momento posterior, a partir de maiores detalhamentos juntos às concessionárias.</p> <p>A qualidade dos dados coletados serão analisados posteriormente, não havendo garantias de que serão de fato utilizados para cálculo do Fator Q. Trata-se apenas de uma possibilidade futura.</p> <p>Itens alterados na proposta: -</p>

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade</p> <p>Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária</p> <p>Instituição: BH Airport</p>	<p>Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão</p> <p>Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 53</p> <p>Tipo de Contribuição: Alteração</p> <p>Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7462854]</p> <p>No item 53, destacamos que essa obrigação consta no contrato da BHA, porém conforme Portaria 6059/2021, o Aeroporto Internacional de Confins deve publicar na primeira página.</p>	
<p>Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7462854]</p> <p>No item 53, destacamos que essa obrigação consta no contrato da BHA, porém conforme Portaria 6059/2021, o Aeroporto Internacional de Confins deve publicar na primeira página.</p>	
<p>Resultado da análise: contribuição não acatada.</p>	
Fundamento:	
<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Portaria 6059/2021 estabelece regras aplicáveis a todas as Concessionárias de Infraestrutura Aeroportuária. Portanto, apesar das pequenas diferenças nos textos contratuais, a obrigação associada à publicação dos resultados dos IQS é aplicável, de maneira equivalente, a todos os aeroportos.</p>	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Destaca-se ainda que, diante dos diferentes contratos de concessão existentes, é inviável definir uma proposta que estabeleça a obrigação nos mesmos termos a todos os aeroportos.

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

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7462854

Identificação

Autor da Contribuição: Camila Drumon Andrade
Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária
Instituição: BH Airport

Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão
Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 2
Tipo de Contribuição: Inclusão
Arquivo anexo: Sim (SEI 7462854)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:
[Texto extraído do documento SEI 7462854]

Sobre o item da Proposta Tabela 2 – Valores de referência para os Indicadores de Qualidade de Serviço Comentário: Os bônus e decréscimos foram redistribuídos, conforme apresentado na aba tabela IQS, o decréscimo do indicador Filas de inspeção de segurança na proposta passa de -2,00% e passa a ser -1,00%. Sendo que o -1,00% foi distribuído para os dois indicadores da PSP que passam a ser Fator Q. Para a BHAirport a alteração desses itens para Fator Q terão impacto considerando o resultado de 2021, pois os mesmos não teriam bonificação.

IQS	Vi	Padrão	Meta	Decréscimo	Bônus
10. Disponibilidade de banheiros	3,98	4,34	4,59	-0,50%	0,20%
12. Conforto na área de embarque	4,23	4,33	4,41	-0,50%	0,20%

Resultado de 2021

Indicador	Resultado
Disponibilidade de banheiros	4,35
Conforto na área de embarque	4,27

Justificativa:

[Texto extraído do documento SEI 7462854]

Sobre o item da Proposta Tabela 2 – Valores de referência para os Indicadores de Qualidade de Serviço Comentário: Os bônus e decréscimos foram redistribuídos, conforme apresentado na aba tabela IQS, o decréscimo do indicador Filas de inspeção de segurança na proposta passa de -2,00% e passa a ser -1,00%. Sendo que o -1,00% foi distribuído para os dois indicadores da PSP que passam a ser Fator Q. Para a BHAirport a alteração desses itens para Fator Q terão impacto considerando o resultado de 2021, pois os mesmos não teriam bonificação.

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

IQS	Vi	Padrão	Meta	Decréscimo	Bônus
10. Disponibilidade de banheiros	3,98	4,34	4,59	-0,50%	0,20%
12. Conforto na área de embarque	4,23	4,33	4,41	-0,50%	0,20%

Resultado de 2021

Indicador	Resultado
Disponibilidade de banheiros	4,35
Conforto na área de embarque	4,27

Resultado da análise: contribuição não acatada

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e destaca que a definição com relação à distribuição dos valores de bônus e decréscimo leva em consideração as particularidades de cada Indicador de Qualidade de Serviço em termos do incentivo que se pretende estabelecer, não o resultado esperado, com base em dados históricos, para o Fator Q em cada aeroporto. Ademais, a própria alteração na distribuição dos bônus e decréscimos de cada IQS tem potencial impacto na atenção dada a cada indicador nas operações e, conseqüentemente, pode trazer alterações nos seus resultados para os períodos seguintes.

Diante da manifestação apresentada, cabe esclarecer, ainda, que a proposta apresentada será aplicável somente aos contratos abarcados pela presente Revisão dos Parâmetros da Concessão, que não inclui o Aeroporto de Confins.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando o motivo exposto.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7526461

Identificação

Autor da Contribuição: Sabine Trenk

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: Fraport Brasil SA – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil SA – Aeroporto de Fortaleza

Documento: Ap. B do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Ap. B do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: Sim (SEI 7526461)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento SEI 7526461]

A proposta de RPC elaborada por essa Agência quanto ao Nível de Serviço e os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento (“PMD”) se resume à alteração do Apêndice B do Contrato de Concessão, onde estão estabelecidos seus valores, tal como o fez na proposta da 1º RPC dos Aeroportos da 4ª rodada de Concessões. Percebe-se que as mudanças mais significativas foram (i) definição do que significa o “atendimento do nível de serviço dos terminais de passageiros”; (ii) inclusão de novo conceito de 30ª (trigésima) hora pico; (iii) atualização da tabela dos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento com alteração de alguns valores; (iv) exclusão do monitoramento em pontes de embarque; (v) inclusão da equação “cálculo da capacidade de processamento em termos do tempo máximo de ocupação”; e (vi) inclusão do item relacionado a sistemas

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

de processamento de bagagens, de modo a garantir o atendimento do componente na hora pico. No que se refere a essas mudanças, assim como já exposto por estas Concessionárias na RPC de seus próprios contratos, entendemos que as alterações feitas por essa Agência deveriam estar alinhadas às melhores práticas internacionais, especialmente quanto aos manuais da International Air Transport Association (“IATA”).

Justificativa:

[Texto extraído do documento SEI 7526461]

Nesse sentido, citamos o dimensionamento dos Terminais. Ao comparar a tabela dos novos PMD estabelecidos por essa Agência com a tabela elaborada no Manual da IATA (tabela abaixo), pode-se notar uma maior flexibilidade no Manual, o qual considera intervalos maiores para definir os parâmetros “ótimos” e, em alguns casos, se abstém de recomendar o parâmetro de “tempo de ocupação”. Vejamos abaixo os parâmetros estabelecidos no Manual da IATA:

LoS Guidelines	SPACE GUIDELINES [sqm/PAX]			MAXIMUM WAITING TIME GUIDELINES Economy Class [minutes]			MAXIMUM WAITING TIME GUIDELINES Business Class / First Class / Fast Track [minutes]			OTHER GUIDELINES & REMARKS			
	LoS Parameter:	Over-Design	Optimum	Sub-Optimum	Over-Design	Optimum	Sub-Optimum	Over-Design	Optimum	Sub-Optimum	Over-Design	Optimum	Sub-Optimum
Public Departure Hall		> 2.3	2.0 - 2.3	< 2.0	n/a			n/a			Optimum proportion of seated occupants: 15 - 20%*		
Check-In	Self Service Kiosk (Boarding Pass / Bag Tagging)	> 1.8	1.5 - 1.8	< 1.3	< 1	1 - 2	> 2	< 1	1 - 3	> 2			
	Bag Drop Desk (queue width 1.4 - 1.6m)	> 1.8	1.3 - 1.8	< 1.3	< 1	1 - 5	> 5	< 1	1 - 3	> 3			
	Check-in Desk (queue width: 1.4 - 1.6m)	> 1.8	1.3 - 1.8	< 1.3	< 10	10 - 20	> 20	Business Class		> 5			
								First Class		1 - 3	> 3		
Security Control (queue width: 1.2m)	> 1.2	1.0 - 1.2	< 1.0	< 5	5 - 10	> 10	< 1	Fast Track	1 - 3	> 3			
Emigration Control (Outbound Passport Control) (queue width: 1.2m)	Staffed Emigration Desk	> 1.2	1.0 - 1.2	< 1.0	< 5	5 - 10	> 10	< 1	Fast Track	1 - 3	> 3		
	Automatic Border Control	> 1.2	1.0 - 1.2	< 1.0	< 1	1 - 5	> 5	n/a					
Gate Holdrooms ***	Seating	> 2.2	1.8 - 2.2	< 1.8	n/a			n/a			Optimum proportion of seated occupants: 50 - 70%*		
	Standing	> 1.5	1.2 - 1.5	< 1.2	n/a			n/a					
Immigration Control (Inbound Passport Control) (queue width: 1.2m)	Staffed Immigration Desk	> 1.2	1.0 - 1.2	< 1.0	< 5	5 - 10	> 10	< 1	Fast Track	1 - 3	> 3		
	Automatic Border Control	> 1.2	1.0 - 1.2	< 1.0	< 1	1 - 5	> 5	n/a					
Baggage Reclaim	Narrow Body Aircraft	> 1.7	1.5 - 1.7	< 1.5	< 0	0 / 15	> 15	< 0	0 / 15	> 15	The first waiting time value relates to "first passenger to first bag". The second waiting time value relates to "last bag on belt" (counting from the first bag delivery).**		
	Wide Body Aircraft	> 1.7	1.5 - 1.7	< 1.5	< 0	0 / 25	> 25						
Customs Control		> 1.8	1.3 - 1.8	< 1.3	< 1	1 - 5	> 5	< 1	1 - 5	> 5	Waiting times refer to a procedure when 100% of the passengers are being checked by Customs.		
Public Arrival Hall		> 2.3	2.0 - 2.3	< 2.0	n/a			n/a			Optimum proportion of seated occupants: 15 - 20%*		

* Lower limit to be considered only if extensive food & beverage seating is provided (within concession zones).
 ** The time between the first passenger arriving at the reclaim belt and the first baggage arriving on the reclaim belt should be zero minutes, in order to maximize the efficiency of checking a hold bag for the passenger. Bags delivered to the reclaim prior to passengers arriving at the reclaim belt (negative waiting times) can be considered over-design. The time to deliver all bags from a flight should be no more than last-bag delivery: +15 minutes for narrow body aircraft flights and +25 minutes for a wide body aircraft flights.
 *** The space requirements for Gate Holdrooms have been updated incorporating the Maximum Occupancy factor in the space requirements.
 Note with regard to chapter 3.4.5.2 - LoS Category UNDER-PROVIDED: For processing facilities, the LoS UNDER-PROVIDED only results when both space and waiting time parameters are sub-optimum. For the boarding gate lounge and holdrooms, the LoS UNDER-PROVIDED only results when the space parameter and seating rate is sub-optimum. For the public departure and arrivals halls, the LoS UNDER-PROVIDED only results when the space per occupant is 80% or less than the targeted optimum LoS parameter.

Além disso, estas Concessionárias observaram que nas regras sugeridas pela IATA não há subtração das áreas em que há meros “obstáculos”, como lixeiras, totens, extintores etc., enquanto essa Agência elimina tais espaços do cálculo de cômputo das áreas requeridas para o dimensionamento, trazendo substancial diferença na necessidade de área total requerida para atendimento dos PMD do Terminal.

Por essas situações, estas Concessionárias entendem que essa Agência deveria seguir os padrões internacionais estabelecidos pela IATA, o qual é reproduzido em grande parte dos aeroportos pelo mundo.

Resultado da análise: esclarecimento

Fundamento:

No tocante ao ajuste inicialmente proposto para o parâmetro de nível de serviço da sala de embarque, deve-se esclarecer que a proposta da área técnica visava unicamente simplificar a equação utilizada no contrato, sem buscar aumentar a exigência dos aeroportos. Esta proposta está em linha com a alteração realizada entre a 10ª e a 11ª edição do ADRM. Não obstante, considerando que a proposta causou desconforto por parte das concessionárias, tomando-se como premissa que não é intenção desta área técnica alterar os parâmetros de nível de serviço, optou-se por manter os parâmetros para a sala de embarque da forma como originalmente consta no contrato.

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

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

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

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

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

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

“3.4.6.1.2 For Holding Facilities

- 1. Determine the arrival rate of occupants at the facility.*
- 2. Determine the processing (or departure) rate of occupants from the facility.*
- 3. Calculate the maximum number of occupants at any one time during the period under analysis.*
- 4. Using the target proportion of seated versus standing occupants, calculate the number of persons seated and the number of persons standing.*
- 5. Using the LoS space standard, calculate the required effective holding area. The effective area is net of any obstruction or impediments such as walls, amenities, etc.”*

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

Itens alterados na proposta: -

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7526461	
Identificação	
Autor da Contribuição: Sabine Trenk Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: Fraport Brasil SA – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil SA – Aeoropto de Fortalaza	Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 1 Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7526461)
Contribuição	
Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7526461]	
<p>No que diz respeito à segunda parte da proposta dessa Agência, qual seja, a metodologia de cálculo do Fator Q, os IQS e suas formas de aferição, percebe-se que, em resumo, se trata de alterar o Apêndice C dos Contratos de Concessão.</p> <p>As principais modificações são: (i) alteração da metodologia de cálculo do Fator Q – de um sistema discreto para um sistema contínuo; (ii) alteração do método de aferição de alguns indicadores, bem como sua desagregação; (iii) a inclusão de um novo IQS denominado “Pesquisa de Acessibilidade”; e (iv) alteração da distribuição do bônus e decréscimo entre os IQS.</p> <p>Dentre todos esses itens, estas Concessionárias reforçam contribuição feita na 1ª RPC de seus contratos quanto ao IQS Pesquisa de Satisfação do Passageiro (“PSP”), nos termos seguintes:</p>	
Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7526461]	
<p>Em primeiro lugar, percebe-se que essa Agência alterou significativamente os itens da PSP. O novo Apêndice C apresenta 05 (cinco) grupos de questões, quais sejam: “Mobilidade”, “Serviços Básicos”, “Ambiente”, “Acesso” e “Índices de Satisfação”.</p> <p>Alguns destes grupos trataram de separar questões em duas. Por exemplo, o item “Limpeza e Disponibilidade de Banheiros”, do atual Apêndice C, foi segregado em dois itens no novo Apêndice C, sendo “Limpeza de Banheiros” e “Disponibilidade de Banheiros”.</p> <p>Desde logo, e conforme se verá adiante, trata-se de avaliação extremamente subjetiva e desprovida de aspectos técnicos-objetivos. A “Disponibilidade de Banheiros” remete à quantidade de banheiros disponíveis no TPS e este número é definido por normas de construção/engenharia, de modo que não é razoável atribuir essa avaliação ao passageiro, pois ainda que os TPS possuam um número adequado de banheiros e, portanto, estejam em conformidade com as normas do setor construtivo, o item poderá ser mal avaliado pelos usuários.</p> <p>Além desse fato gerar maior exposição dos Aeroportos na avaliação dos passageiros, segue-se a lógica subjetiva da PSP. Vale dizer, permanece a metodologia de percepção individual de cada passageiro em relação aos itens da pesquisa. Estas Concessionárias insistem, assim como insistiram em seus próprios processos de RPC, suas posições no sentido de que não é o método adequado de mensurar a qualidade dos Aeroportos e relacioná-lo com o impacto tarifário. As percepções individuais dos passageiros variam conforme cada cultura, experiência, perfil, e outros aspectos personalíssimos, especialmente no Brasil, país que apresenta dimensões continentais.</p> <p>Em outras palavras, os conceitos de termos como “conforto”, “limpeza”, “facilidade” não são valores universais e imutáveis. A percepção de um passageiro de determinada região do país quanto ao conforto térmico de um Terminal definitivamente pode não ser a mesma de outro passageiro de região diversa.</p> <p>Não se despreza que a avaliação dos passageiros deve ser levada em consideração, mas o que não se pode é estabelecer que a percepção destes seja a única forma de aferição da qualidade dos itens da PSP, dada a falta de razoabilidade e proporcionalidade.</p>	
Resultado da análise: contribuição não acatada	

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e apresenta a seguir os esclarecimentos sobre os pontos abordados.

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

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

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

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando o motivo exposto.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7526461

Identificação

Autor da Contribuição: Sabine Trenk

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: Fraport Brasil SA – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil SA – Aeroporto de Fortaleza

Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Tabela 2

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: Sim (SEI 7526461 e 7526462)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento SEI 7526461]

No que diz respeito à segunda parte da proposta dessa Agência, qual seja, a metodologia de cálculo do Fator Q, os IQS e suas formas de aferição, percebe-se que, em resumo, se trata de alterar o Apêndice C dos Contratos de Concessão.

As principais modificações são: (i) alteração da metodologia de cálculo do Fator Q – de um sistema discreto para um sistema contínuo; (ii) alteração do método de aferição de alguns indicadores, bem como sua desagregação; (iii) a inclusão de um novo IQS denominado “Pesquisa de Acessibilidade”; e (iv) alteração da distribuição do bônus e decréscimo entre os IQS.

Dentre todos esses itens, estas Concessionárias reforçam contribuição feita na 1ª RPC de seus contratos quanto ao IQS Pesquisa de Satisfação do Passageiro (“PSP”), nos termos seguintes:

Justificativa:

[Texto extraído do documento SEI 7526461]

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Percebe-se que a PSP no novo Apêndice C recebeu maior peso de bonificação e decréscimo perante o Fator Q. Tal redistribuição se deve ao fato de que foram retirados bônus e decréscimos de outros indicadores, de modo que, segunda essa Agência, “pretende-se, assim, dar maior peso à percepção dos passageiros, que representam a maior parcela dos Usuários do aeroporto” (Anexo III – Justificativa (SEI 7175848).

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

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

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

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

Na regulação francesa³, o que se verificou é que de 10 (dez) indicadores de qualidade com impacto financeiro, 05 (cinco) foram medidos via pesquisa, com proporcionalidade de bonificação e decréscimo de 0,10% cada. Isso significa que o peso da satisfação do passageiro refletiu em 0,50% (meio por cento) para mais ou para menos no cálculo do reajuste tarifário. Em comparação, a proposta dessa Agência estabelece 09 (nove) itens “Q” mensurados via PSP, os quais impactam em uma penalidade de até 4,0% ou bônus de até 1,6%. Abaixo a composição:

Indicador - PSP - Paris	Decréscimo	Bônus
Satisfação geral	0,10%	0,10%
Satisfação com a limpeza no Terminal	0,10%	0,10%
Satisfação com orientações enquanto em conexão	0,10%	0,10%
Satisfação com sinalização e informação de voo	0,10%	0,10%
Satisfação com salas de embarque	0,10%	0,10%
	0,50%	0,50%

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

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

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

Na Inglaterra (Heathrow), o modelo consiste no esquema de desconto (“Service Quality Rebate Scheme”) ⁴, por meio do qual o Aeroporto pode ter decréscimos de parte das tarifas caso seja constatada queda no nível de serviço, o qual, em parte, é medido pela percepção dos passageiros.

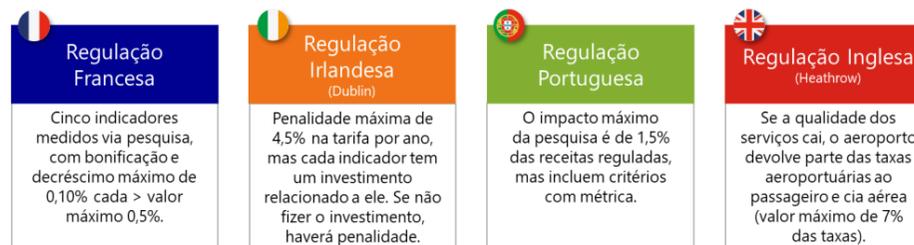
Porém, observa-se uma relevância muito menor atribuída à pesquisa de satisfação dos passageiros. A “Quality of Service Monitor” (“QSM”) é utilizada, sobretudo, para coletar informações gerenciais sobre a performance do Aeroporto e seu impacto financeiro nas tarifas tem menor relevância. Vejamos:

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Element	Metric	Relevant time over which performance counts for rebates ¹⁴⁰	Standard _i	Rebate per month P _i (for all j)	Maximum annual rebate ANMAX _i
Departure lounge seat availability	Moving average QSM score	(1) For 2008/9 period since and including April 2008. (2) for 2009/10 onwards, last 12 months.	3.8	0.0600%	0.3600%
Cleanliness			3.9	0.0600%	0.3600%
Way-finding			4	0.0600%	0.3600%
Flight information			4.2	0.0600%	0.3600%

Vê-se que o desconto tarifário anual máximo causado pela mensuração da percepção subjetiva dos passageiros é muito menor do que o proposto por essa Agência. Por fim, na regulação portuguesa⁵, é possível notar, da mesma forma, que a pesquisa de satisfação subjetiva compõe uma metodologia de cálculo diversa, pois a penalidade é aplicada considerando: (i) montante total do trimestre de receitas reguladas afetadas no aeroporto (0% a 7,5%); (ii) multiplicação dessa receita por 20%; e (iii) a penalidade aplicável a cada indicador de qualidade medido na pesquisa correspondente a 1/8 do total da receita trimestral afetada no aeroporto. Em todos esses países a qualidade é aplicada sobre a previsão de custos acordados e o crescimento tarifário, resumidamente:



Em todos os aeroportos mencionados a tarifa é calculada com base nos custos e revisada anualmente, assim gastos com melhorias podem ser recuperadas. Portanto, percebe-se que, sim, de fato pode ocorrer decréscimo tarifário na regulação comparada, mas nem todos os casos apresentam relação direta com a pesquisa subjetiva ou, quando o fazem, apresentam impacto financeiro menor do que o proposto por essa Agência, diante do que estas Concessionárias entendem que deveriam ser redistribuídos os valores de bonificação e decréscimo dos IQS, tornando-os mais equilibrados, razoáveis e proporcionais. Com base nestes argumentos, estas Concessionárias propõem o uso de métricas e aferições mais objetivas, conforme proposta apresentada no âmbito da etapa prévia da 1ª RPC dos Aeroportos da 4ª rodada, a qual encaminhamos ora em anexo (Doc. 01) [SEI 7526462]. Ainda, na referida planilha, esta Concessionária ratifica sua proposta para os indicadores de “Serviços Diretos”, “Disponibilidade de Equipamentos”, e “Instalações Lado Ar”.

Resultado da análise: contribuição não acatada

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e apresenta a seguir os esclarecimentos sobre os pontos abordados.

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

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

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

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

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

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

- "- Indicator A-1: -0.04%
- Indicator A-2: -0.04%
- Indicator A-3: -0.04%
- Indicator A-4: -0.04%
- Indicator A-5: -0.04%
- Indicator A-6: -0.04%
- Indicator A-7: -0.04%
- Indicator A-8: +0.08% / -0.08%
- Indicator A-9: +0.08% / -0.08%
- Indicator A-10: +0.08% / -0.08%"

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

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

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando os motivos expostos.

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7526461

Identificação

Autor da Contribuição: Sabine Trenk

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: Fraport Brasil SA – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil SA – Aeoropto de Fortalaza

Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 17

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: Sim (SEI 7526461)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento SEI 7526461]

No que diz respeito ao IQS Tempo de Fila de Inspeção de Segurança, percebe-se que essa Agência aumenta o número de medições diárias, passando de até 18 (dezoito) para até 32 (trinta e duas) medições em cada componente operacional de inspeção, de modo que tal medida traz um ônus regulatório excessivo às Concessionárias, dobrando os custos com pessoal para gerenciamento das imagens.

Justificativa:

[Texto extraído do documento SEI 7526461]

No que diz respeito ao IQS Tempo de Fila de Inspeção de Segurança, percebe-se que essa Agência aumenta o número de medições diárias, passando de até 18 (dezoito) para até 32 (trinta e duas) medições em cada componente operacional de inspeção, de modo que tal medida traz um ônus regulatório excessivo às Concessionárias, dobrando os custos com pessoal para gerenciamento das imagens.

Resultado da análise: contribuição não acatada.

Fundamento:

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

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

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

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

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

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

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

Itens alterados na proposta: -

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7526461

Identificação

Autor da Contribuição: Sabine Trenk

Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária

Instituição: Fraport Brasil SA – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil SA – Aeroporto de Fortaleza

Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão

Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 5

Tipo de Contribuição: Alteração

Arquivo anexo: Sim (SEI 7526461)

Contribuição

Texto sugerido para alteração ou inclusão:

[Texto extraído do documento SEI 7526461]

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

Justificativa:

[Texto extraído do documento SEI 7526461]

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

Finalizado o processo de consulta, o que se normatizou foi que tal comprovação poderia ser feita não só por vídeos, mas por “documentos, dados, equipamentos, ferramentas, softwares, gravações, arquivos eletrônicos ou outros necessários à verificação da consistência do dado apresentado, contendo o momento de início e o de fim de cada parada ou indisponibilidade informada”⁶.

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

Contribuições referentes à Consulta Pública nº 010/2022

Proposta de de Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos (SP) e Brasília (DF), nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão

Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente
<p>Fundamento: A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a obrigação de manutenção dos vídeos ocorre somente para o componente de inspeção de segurança. Sobre este tema, inclusive, foi realizado ajuste na redação contratual de forma a tornar clara a possibilidade de não manutenção dos vídeos a depender da tecnologia adotada pela concessionária.</p> <p>Quanto aos demais componentes operacionais do aeroporto, a redação proposta não obriga a manutenção dos vídeos por período superior àqueles já necessários por motivos de segurança e normatizados por outros instrumentos, seja da ANAC seja de outros órgãos. Nestes casos, a solicitação da ANAC ocorrerá de maneira prévia, de forma que a concessionária poderá se planejar para apresentar apenas o recorte temporal solicitado.</p> <p>Itens alterados na proposta: inclusão item 6.1.1</p>

CONTRIBUIÇÃO Nº s/n - Contribuição recebida nos autos do processo 00058.024644/2021-61 – documento SEI 7526461	
Identificação	
<p>Autor da Contribuição: Sabine Trenk Categoria: Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária Instituição: Fraport Brasil SA – Aeroporto de Porto Alegre e Fraport Brasil SA – Aeorporto de Fortaleza</p>	<p>Documento: Ap. C do Anexo 2 do Contrato de Concessão Trecho a discutir ou aspecto não previsto que se propõe abordar: Item 15 Tipo de Contribuição: Alteração Arquivo anexo: Sim (SEI 7526461)</p>
Contribuição	
<p>Texto sugerido para alteração ou inclusão: [Texto extraído do documento SEI 7526461]</p> <p>Importante observar também no que diz respeito a proposta na RPC atinente a medição do IQS de tempo de espera nas filas de inspeção de segurança que estabelece: “A medição dos IQS de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será contada a partir do momento no qual o passageiro acessa o componente operacional de inspeção de segurança até o momento em que o mesmo passa pelo pórtico detector de metais, descontado o tempo esperado de percurso do passageiro pelo componente operacional.”</p>	
<p>Justificativa: [Texto extraído do documento SEI 7526461]</p> <p>Em contrapartida a Portaria nº. 6.059/SRA, em seu artigo 16 dispõe que “O Tempo de Fila de Inspeção de Segurança terá, como marco inicial, o momento em que o Passageiro-Referência para na fila de inspeção de segurança e, como marco final, o momento em que o PassageiroReferência atravessa o Pórtico de Inspeção de Segurança ou o momento em que o PassageiroReferência deposita seus objetos na esteira de raio-x, o que ocorrer primeiro.”</p> <p>Portanto, veja que o marco inicial para a medição do tempo de fila de inspeção é contraditório sendo que na RPC é o momento em que o passageiro acessa o componente e na Portaria 6.059/SRA é momento que o passageiro para na fila de inspeção, desse modo questiona-se a Agência qual irá prevalecer ou se será publicada nova Portaria para adequar a proposta da RPC.</p> <p>Em suma, esta Concessionária entende que as disposições atuais do Anexo 02, PEA, quanto ao tempo de fila de inspeção de segurança são suficientes e devem ser mantidas.</p>	
Resultado da análise: contribuição acatada parcialmente	

Fundamento:

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Portaria 6.059/SRA será revisada para adequação com a nova metodologia associada ao IQS de Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança.

Destaca-se, conforme menciona a própria Portaria 6.059/SRA, que a Portaria estabelece os prazos e modelos de apresentação de documentos pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária, em conformidade com o disposto nos respectivos contratos de concessão e na Resolução nº 372/2015. Desse modo, há a previsão de alteração da Portaria para adequação às obrigações estabelecidas com a RPC.

Com relação à alteração proposta para o IQS em questão, cabe ressaltar que a nova metodologia permite a realização da medição de forma mais simples, reduzindo os erros associados à definição dos marcos inicial e final de cada medição, uma vez que são estabelecidos pontos (locais) fixos para essa definição.

Itens alterados na proposta: -