

## **EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS**

Brasília, 22 de dezembro de 2014.

**Ementa: Proposta para o Quarto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante cujo objeto é a Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão - Metodologia do Fator Q.**

### **1. Do Objetivo**

Propor modificação aos termos do capítulo 3 do Anexo 2 do Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante - ASGA, que se refere a metodologia de cálculo do fator Q, a ser realizada no bojo da primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão (RPC).nos termos do item 6.17 do Contrato de Concessão

### **2. Da Justificativa**

Em 22 de agosto de 2011 foi realizado o leilão de concessão para a construção parcial, a manutenção e a exploração do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante - ASGA, tendo sido o termo contratual assinado em 28 de novembro de 2011.

O Contrato de Concessão em questão dispõe mecanismos tendentes a refletir nas tarifas os ganhos de produtividade e de qualidade de serviço atingidos pela Concessionária, a saber, respectivamente, o Fator X e o Fator Q.

Ademais, o contrato prevê que, com periodicidade de 5 (cinco) anos, será realizada a Revisão dos Parâmetros da Concessão, para se determinar a metodologia de cálculo dos fatores X e Q incidentes por ocasião dos reajustes tarifários. Vejamos os dispositivos que tratam a respeito do tema:

6.14. A Revisão dos Parâmetros da Concessão tem o objetivo de permitir a determinação da metodologia de cálculo dos fatores X e Q a serem aplicados nos

reajustes tarifários até a Revisão dos Parâmetros da Concessão seguinte, e a determinação da Taxa de Desconto a ser utilizada no Fluxo de Caixa Marginal também até a Revisão dos Parâmetros da Concessão seguinte.

6.15. Os parâmetros de que trata a subcláusula 6.14 serão aplicados por 5 (cinco) anos, contados a partir do ano seguinte ao término do processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão.

6.16. Os procedimentos relativos às Revisões dos Parâmetros da Concessão serão precedidos de ampla discussão pública.

6.17. A primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão será realizada até 31 de janeiro de 2015, observado o disposto na subcláusula 6.16.

Posto isso, a presente proposta de aditivo contratual tem por objeto a definição dos termos relativos à Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão com foco no Fator Q, a ser realizada mediante eventual Quarto Termo Aditivo ao Contrato.

### **3. Da Análise**

A Revisão dos Parâmetros da Concessão (RPC) permite, a cada 5 anos, a revisão das metodologias de cálculo do Fator Q, Fator X e da determinação da Taxa de Desconto a ser utilizada no Fluxo de Caixa Marginal.

O Fator Q tem por objetivo incorporar às tarifas aeroportuárias o resultado da aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) no aeroporto. Este impacto na tarifa tem dois efeitos: incentivar a concessionária a investir na melhoria do serviço prestado ao passageiro e tornar a tarifa aeroportuária mais representativa em relação ao serviço efetivamente prestado às empresas e passageiros.

No Contrato do ASGA, o Fator Q é tratado conforme termos abaixo transcritos:

6.9. Por ocasião das Revisões dos Parâmetros da Concessão, a metodologia de cálculo do fator Q poderá ser revista pela ANAC, após audiência pública, com vistas a criar incentivos para melhoria da qualidade dos serviços prestados, a ser aplicado a cada reajuste tarifário até a Revisão dos Parâmetros da Concessão seguinte, observado o

disposto nas subcláusulas 6.10 e 6.16 e considerando, como diretrizes, parâmetros operacionais objetivos e percepção da qualidade de serviço mediante pesquisa de satisfação com os usuários do Aeroporto.

6.10. O fator Q da fórmula acima assumirá valor igual a zero no primeiro ano de operação, contado a partir da emissão da Ordem de Serviço da FASE II.

6.11. O fator Q poderá afetar de forma positiva ou negativa o resultado do reajuste anual dependendo do desempenho apresentado pela Concessionária no que se refere à qualidade do serviço.

O Anexo 2 do Contrato – Plano de Exploração Aeroportuária complementa o Contrato nos seguintes termos, constantes do Capítulo 3:

3.1.1. A qualidade dos serviços prestados pela Concessionária **será apurada anualmente pela ANAC**. A avaliação **consistirá de duas partes i) parâmetros operacionais e ii) percepção da qualidade de serviço**. Para cada componente avaliado será atribuído um decréscimo de reajuste no caso de não cumprimento do padrão de qualidade estabelecido, conforme a Tabela 3. O fator Q a ser considerado no reajuste tarifário anual, conforme estabelecido no Contrato de Concessão, será calculado pelo somatório dos possíveis decréscimos aplicados para cada componente avaliado.

3.1.2. A avaliação dos parâmetros operacionais inclui os elementos passíveis de mensuração direta. A Concessionária deverá dispor de sistemas de controle e registro dos parâmetros operacionais listados na Tabela 3, permitindo que sejam auditados pela ANAC, sem prejuízo de outras formas de apuração do desempenho daqueles parâmetros, como medição in-loco, questionários aplicados pela ANAC às empresas aéreas ou relatórios por elas elaborados.

3.1.3. **A percepção da qualidade de serviço será levantada por meio de pesquisa de satisfação com os passageiros que utilizam o Aeroporto**, com aferição de resultados em periodicidade anual, conforme metodologia a ser definida em regulamentação da ANAC. A escala de conceitos da avaliação será de 1 a 5, sendo (1) muito ruim; (2) ruim; (3) satisfatório; (4) bom; (5) excelente. Os componentes que serão avaliados, bem como os decréscimos individuais para o não cumprimento do padrão estabelecido, são apresentados na Tabela 3.

3.1.4. Por ocasião do cálculo do reajuste anual, a Concessionária poderá apresentar, para a avaliação da ANAC, informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas, que tenham repercutido na qualidade dos serviços prestados no Aeroporto.

3.1.5. **No caso da Concessionária atingir ou superar simultaneamente os padrões especificados para todos os componentes, será bonificada por excelência na qualidade de serviço, por meio da aplicação do fator Q negativo em 1% (um por cento) para o caso de superação no período de 1 (um) ano e 2% (dois por cento) quando a superação ocorrer no período de 2 (dois) anos consecutivos.**

### **3.1. Da Proposta**

A minuta referente a metodologia de cálculo do fator Q que será parte integrante da RPC do ASGA contempla duas partes principais, a saber (i) Da Substituição do Capítulo 3 do Anexo 2 do Contrato de Concessão; e (ii) Da Inclusão do Apêndice D no Anexo 2 do Contrato de Concessão.

O Capítulo 3 atual do Anexo II (PEA) do Contrato de Concessão do ASGA aduz orientações gerais quanto à metodologia de cálculo do Fator Q. Na proposta em tela esse Capítulo é completamente substituído e passará a contemplar os assuntos citados na Tabela 1 abaixo:

**Tabela 1. Conteúdo Capítulo 3 original do Contrato de Concessão vs. Conteúdo Capítulo 3 da proposta de RPC.**

Conteúdo Capítulo 3 – texto original Contrato	Conteúdo Capítulo 3 – proposta de RPC
<ul style="list-style-type: none"> <li>• responsabilidade pela Fiscalização;</li> <li>• parâmetros que devem ser considerados na avaliação da qualidade;</li> <li>• forma de aplicação dos decréscimos no reajuste tarifário;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• indicação da seção do Contrato que contempla os componentes/indicadores a serem pesquisados, assim como os parâmetros relacionados a cada</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• forma de cálculo do Fator Q;</li> <li>• orientações que devem ser consideradas no desenvolvimento de parâmetros operacionais;</li> <li>• indicação de que a Concessionária deve dispor de sistemas de controle e registro dos parâmetros operacionais;</li> <li>• explicitação da necessidade de permitir auditoria dos sistemas pela ANAC, assim como de outras formas de apuração do desempenho;</li> <li>• método de medição da percepção da qualidade;</li> <li>• periodicidade de aferição dos resultados relativos à percepção da qualidade;</li> <li>• competência para desenvolvimento de metodologia de aferição dos resultados da pesquisa de satisfação;</li> <li>• indicação da possibilidade de apresentação de informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas, que tenham repercutido na qualidade dos serviços prestados no Aeroporto;</li> <li>• valor e forma de aplicação do bônus; e</li> <li>• componentes que serão avaliados, bem como os decréscimos individuais para o não cumprimento do padrão estabelecido.</li> </ul>	<p>componente/indicador;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• competência para desenvolvimento de metodologia<sup>1</sup> de aferição e registro dos IQSs;</li> <li>• forma de cálculo do Fator Q;</li> <li>• início da aplicação do fator Q no reajuste tarifário;</li> <li>• meses de início e fim de aferição dos IQSs;</li> <li>• data e forma de envio dos dados anuais à ANAC;</li> <li>• responsabilidade pela Fiscalização e prerrogativas do agente fiscalizador.</li> </ul>
--	---

<sup>1</sup> Aspectos da metodologia foram excluídos da proposta de RPC e integrarão Resolução.

Quanto a proposta de novo Apêndice ao Anexo 2 do Contrato de Concessão, Apêndice D, cabe ressaltar que a referida seção foi inserida na proposta de RPC abordando os assuntos listados na Tabela 2, a seguir. Importante ainda destacar que alguns assuntos que integram o texto original do Capítulo 3 do Contrato foram contemplados no referido apêndice.

### **Tabela 2. Matérias tratadas no Apêndice D**

1. responsabilidade por realização de estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos Componentes/Indicadores de Qualidade de Serviço –IQSs;
2. parâmetros que devem ser considerados na avaliação da qualidade;
3. quantidade de componentes/indicadores considerados para fins de cálculo do Fator Q tendo em vista os decréscimo e bônus;
4. valores máximos de decréscimo e bônus aplicáveis
5. indicação da possibilidade de apresentação de informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas, que tenham repercutido na qualidade dos serviços prestados no Aeroporto;
6. lista de componentes/indicadores que devem ser considerados, assim como indicação daqueles que compõem o Fator Q;
7. forma de construção dos sub-indicadores;
8. padrão e meta, assim como valores de decréscimos e bônus aplicáveis individualmente para cada componente;
9. nível máximo de decréscimos (aplicados no reajuste tarifário) considerando reduções tarifárias por falhas persistentes no serviço;
10. conceito de falhas persistentes no serviço e indicação de seus impactos nos decréscimos decorrentes de não atingimento dos padrões estabelecidos.

### **3.2. Exclusões e Alterações**

As principais alterações e exclusões consideradas na proposta de RPC são descritas abaixo. Cabe ressaltar que serão objeto de discussão nesta subseção apenas as alterações materiais promovidas pela RPC. São elas:

- a. alteração da redação que estabelece que a ANAC regulamentará a metodologia da pesquisa de satisfação para englobar também os Componentes/Indicadores relacionados aos parâmetros operacionais;
- b. exclusão de matéria específica de metodologia de aferição dos resultados da pesquisa de satisfação como: (i) escala de avaliação da pesquisa de satisfação e (ii) indicação do público-alvo da pesquisa de satisfação;
- c. alteração na forma de contabilização do período anual de aferição dos IQSs;
- d. alteração na estrutura de aplicação do bônus;
- e. alteração dos Componentes/Indicadores de qualidade e dos padrões e decréscimos relacionados;
- f. alteração na quantidade de indicadores que compõem o Fator Q.

### **3.3. Inclusões**

As principais inclusões consideradas na proposta de RPC são descritas abaixo:

- a. inclusão da responsabilidade pela realização dos estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos componentes/Indicadores de Qualidade de Serviço – IQSs;
- b. inclusão de regra sobre necessidade e forma de construção dos sub-indicadores;
- c. inclusão de data e forma de envio dos dados anuais à ANAC;
- d. inclusão de possibilidade de aumento dos decréscimos tarifários por falha persistente no serviço.

## **4. Da Conclusão**

A proposta visa revisar os aspectos metodológicos referentes aos IQS e fator Q, bem como, estabelecer diretrizes necessárias a implementação e aferição desses e uniformizar os

indicadores de todos os Contratos de Concessão a fim de consolidar modelo único e, assim, reduzir custos regulatórios e viabilizar comparação entre os aeroportos.

Com efeito, o principal objetivo da 1º RPC do ASGA quanto à metodologia do Fator Q é nivelar, com algumas adaptações, o referido Contrato de Concessão com as inovações contratuais aplicadas aos outros aeroportos concedidos pela União (SBBR, SBCF, SBGL, SBGR, SBKP), permitindo assim o preenchimento de lacunas metodológicas no texto contratual vigente, bem como uma gestão contratual dinâmica, com, baixo custo regulatório e que estabeleça e fiscalize os níveis mínimos de qualidade de serviços a serem prestados nos aeroportos concedidos.