

**ANEXO I**
**FORMULÁRIO DE ANÁLISE PARA PROPOSIÇÃO DE ATO NORMATIVO**

<b>Processo nº:</b>	00058.024009/2014-54	<b>Unidade Responsável (Sigla):</b>	GCON/SRE
<b>Assunto do normativo:</b>	Regulamentar a aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço, o cálculo do Fator Q e a apresentação do Plano de Qualidade de Serviços pelas Concessionárias dos Aeroportos Concedidos pela União e dá outras providências.		
<b>Tipo de ato normativo:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Novo	<input type="checkbox"/> Revisão	<input type="checkbox"/> Adequação Legal, em função do art. 47, I, da Lei da ANAC
<b>Origem da demanda:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Interna (Diretoria, Superintendências etc.)	<input type="checkbox"/> Externa (Órgãos de Controle ou recomendações diversas)	

1) Descreva o problema (atual ou futuro) que se pretende solucionar

As exigências contratuais dispostas no Plano de Execução Aeroportuária – PEA dos Contratos de Concessão dos Aeroportos concedidos pela União relativas aos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS), ao Fator Q e ao Plano de Qualidade de Serviço (PQS) demandam regulamentação e padronização pela ANAC.

As disposições contratuais não especificam como deve ser realizada a aferição dos IQS, nem mesmo seu tratamento, envio e processamento para fins de Fator Q, assim, a metodologia de aferição dos IQS disposta nos Contratos de Concessão necessitam de regulamentação por parte da ANAC.

No ano de 2013, foram editadas Portarias conjuntas SRE/SIA com as regras metodológicas de aferição dos IQS objetivos (Portaria ANAC 3401/SIA/SRE/2013) e dos IQS relativos a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros (Portaria ANAC 3110/3111/3112/SRE/SIA/2013). Contudo, se os IQS não forem regulamentados por Resolução, serão necessárias novas e diferentes Portarias para os outros modelos de Contrato de Concessão ampliando significativamente os custos regulatórios e os resultados aferidos não serão devidamente comparáveis entre os aeroportos. Ademais, existe também a possibilidade de questionamento jurídico da validade desses normativos (Portarias) sem uma resolução prévia.

Além disso, em 2013, a ANAC recebeu o resultado dos IQS aferidos através do PQS que foi apresentado pelos aeroportos concedidos em operação. Ao analisar os documentos, verificou-se a necessidade de esclarecer as disposições contratuais quanto à forma de cálculo do Fator Q, bem como, de melhor regulamentar e especificar os tópicos a serem abordados no PQS e seus procedimentos.

2) Quais foram as alternativas consideradas para a resolução do problema? Explique brevemente cada (mínimo 2 opções, máximo 5). Indique e justifique a alternativa escolhida.

1. Não editar Resolução. Essa é a situação atual. Ela implica em alto custo regulatório porque o assunto é tratado de forma diferente pelos três Contratos de Concessão dos seis aeroportos concedidos. Essa alternativa gera maior custo regulatório, demora no processamento dos dados e dificuldade de caracterização de eventuais infrações cometidas relacionadas às questões em tela,

e possibilita questionamentos quanto à competência das áreas técnicas em publicar normas complementares (Portarias).

2. Edição de Resolução sobre o assunto. **Essa é a alternativa sugerida.**

A Resolução visa padronizar procedimentos, regulamentar o contrato de concessão, ampliar a qualidade das informações apresentadas, esclarecer disposições contratuais, tornar comparável os níveis de serviço dos aeroportos concedidos, reduzir custos regulatórios, ampliar a segurança jurídica e fornecer subsídios a eventuais políticas públicas.

3) Como o ato proposto resolverá o problema descrito no item 1?

Regulamentará e padronizará os métodos de aferição dos IQS, de cálculo do Fator Q e de apresentação dos resultados pelo PQS. Esses procedimentos reduzirão o custo regulatório, preencherão lacunas contratuais e ampliarão a legitimidade das áreas técnicas. Tal padronização, além de orientar os regulados, permitirá maior celeridade e qualidade nas análises e avaliações decorrentes dos tratamentos dos dados e informações enviados.

4) Como será feita a implantação da norma e como essa implantação será acompanhada?

	Ações	Prazo	Acompanhamento
ANAC	Expedir três Portarias Complementares	2014	x
Regulados	Seguir os normativos	A partir de 2015	Acompanhamento documental e <i>in loco</i> .
Outros Órgãos	x	x	x

5) Quais são os dispositivos legais que autorizam a ANAC a regulamentar o assunto?

O Plano de Execução Aeroportuária – PEA (Anexo 2) e os Contrato de Concessão dos Aeroportos Concedidos pela União em suas Cláusulas 3.2.2 e 3.2.5 estabelecem como direito e deveres do Poder Concedente regulamentar a prestação dos serviços no aeroporto, sua operação e manutenção e fiscalizar a boa qualidade dos serviços.

**CAPÍTULO III - DOS DIREITOS E DEVERES**

**Seção II - Do Poder Concedente**

**3.2. São direitos e deveres do Poder Concedente:**

**3.2.2. regulamentar a prestação dos serviços no Aeroporto, sua operação e manutenção;**

**3.2.5. fiscalizar a boa qualidade dos serviços, bem como receber e apurar queixas e reclamações dos Usuários do Aeroporto;**

A Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, Art. 2º e 8º inciso XXIV.

*Art. 2º Compete à União, por intermédio da ANAC e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, **regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de***

**infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária.**

(...)

**Art. 8º Cabe à ANAC** adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade, competindo-lhe:

**XXIV – conceder ou autorizar a exploração da infraestrutura aeroportuária, no todo ou em parte;” (grifo nosso)**

6) O regulamento proposto afetará outras áreas da Agência? Quais? Essas áreas foram contatadas? Como se posicionaram sobre o assunto?

GTCC/GFSI/SIA – Participou do processo de elaboração da minuta de resolução em tela e suas sugestões e contribuições foram consideradas no texto final da minuta de resolução.

GTFN/SIA – Participou do processo de elaboração da minuta de resolução em tela e suas sugestões e contribuições foram consideradas no texto final da minuta de resolução.

7) Existem outros órgãos/entidades afetados com a edição da norma? **Não**

<input type="checkbox"/>	ANVISA	<input type="checkbox"/>	COMAER	<input type="checkbox"/>	Polícia Federal	<input type="checkbox"/>	Receita Federal
--------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------------------	-----------------	--------------------------	-----------------

<input type="checkbox"/>	Outros:	
--------------------------	---------	--

Esses órgãos/entidades foram contatados? Como se posicionaram sobre o assunto?

8) O problema ou assunto já foi regulamentado em outros países?

<input checked="" type="checkbox"/>	SIM	Quais?	<p>Chile, França, Portugal, Austrália, Reino Unido, entre outros.</p> <p><b>Chile:</b> <i>Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benitez de Santiago. Disponível em:</i> &lt;<a href="http://www.concesiones.cl/proyectos/Paginas/detalleExplotacion.aspx?item=75">http://www.concesiones.cl/proyectos/Paginas/detalleExplotacion.aspx?item=75</a>&gt;.</p> <p><b>França:</b> <i>Contrat de Regulation Economique Entre L’Etat et Aeroports de Paris, 2011 – 2015. Disponível em:</i> &lt;<a href="http://www.aeroportsdeparis.fr/ADP/Resources/c1c998c4-1832-4df0-a30f-516d023f7faf-ContratdeR%C3%A9gulationEcononmique20112015.pdf">http://www.aeroportsdeparis.fr/ADP/Resources/c1c998c4-1832-4df0-a30f-516d023f7faf-ContratdeR%C3%A9gulationEcononmique20112015.pdf</a>&gt;.</p> <p><b>Portugal:</b> <i>Contrato de Concessão de Serviço Público Aeroportuário nos Aeroportos Situados em Portugal Continental e na Região Autónoma dos Açores. Disponível em:</i> &lt;<a href="http://www.inac.pt/vPT/Generico/Noticias/noticias2013/Paginas/ContratodeConcessaodeServicoPublico.aspx">http://www.inac.pt/vPT/Generico/Noticias/noticias2013/Paginas/ContratodeConcessaodeServicoPublico.aspx</a>&gt;.</p> <p><b>Austrália:</b> <i>Airport Monitoring Report 2011-1: Price, financial performance and quality of service monitoring. Disponível em:</i> &lt;<a href="http://www.accc.gov.au/system/files/Airport%20Monitoring%20Report%202011-12.pdf">http://www.accc.gov.au/system/files/Airport%20Monitoring%20Report%202011-12.pdf</a>&gt;</p> <p><b>Reino Unido:</b> <i>The Heathrow Service Quality Rebate Scheme – An overview of how the scheme is implemented. Disponível em:</i> &lt;<a href="http://www.heathrowairport.com/static/HeathrowAboutUs/Downloads/PDF/Heathrow_Service_Quality_Rebate_scheme_implementation_overview.pdf">http://www.heathrowairport.com/static/HeathrowAboutUs/Downloads/PDF/Heathrow_Service_Quality_Rebate_scheme_implementation_overview.pdf</a>&gt;.</p> <p><i>Service Quality Rebate – December 2012. Disponível em:</i> &lt;<a href="http://www.heathrowairport.com/static/Heathrow/Downloads/PDF/SQR/LHR_SQR_Dec12.pdf">http://www.heathrowairport.com/static/Heathrow/Downloads/PDF/SQR/LHR_SQR_Dec12.pdf</a>&gt;.</p>
<input type="checkbox"/>	NÃO		

9) Existem normas vigentes no país, correlatas ao assunto?			
(X)	SIM	Quais?	Contratos de Concessão dos Aeroportos Concedidos pela União que dispõem de forma geral sobre as obrigações relativas aos IQS. Portaria ANAC 3401/SIA/SRE/2013 – referente à forma de aferição dos IQS objetivos. Portarias ANAC 3110/3111/3112/SRE/SIA/2013 – referentes à forma de aferição dos IQS da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
( )	NÃO		

10) Descreva qualitativamente e, se possível, quantitativamente os <b>custos</b> do ato.
<p>Os principais custos se referem ao recebimento, análise, tratamento, avaliação e consolidação, por parte da ANAC, dos dados e informações enviadas pelos concessionários e os custos de preparação e envio desses pelos concessionários. Esses custos já existem por conta das obrigações contratuais e das atribuições da ANAC como agente regulador do setor.</p> <p>Para acompanhar a realização dessas atividades a ANAC deverá contratar/elaborar sistema de informática para aplicação das pesquisas, tratamento dos dados resultantes dessas pesquisas e seu armazenamento.</p> <p>A implantação da norma tem como um dos objetivos e possíveis resultados a redução desses custos, tanto para ANAC (custos regulatórios), como para os concessionários (decorrentes da padronização e previsibilidade de quais informações e documentos, como e quando devem ser enviados). Apesar da grande relevância dessa alteração de custos e os ganhos decorrentes do ato, não é possível estimar seu valor.</p>

11) Descreva qualitativamente e, se possível, quantitativamente os <b>benefícios</b> do ato.
<p>O ato traz diversos benefícios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilita o acompanhamento, por parte desta Agência Reguladora, dos níveis de serviço oferecidos aos passageiros pelas concessionárias;</li> <li>- Permite a divulgação de informações relevantes à sociedade;</li> <li>- Permite a análise comparativa de desempenho das concessionárias;</li> <li>- Oferece subsídios para eventuais políticas regulatórias;</li> <li>- Amplia a segurança jurídica dos atos regulatórios da Agência;</li> <li>- Proporciona à ANAC mais agilidade na normatização, acompanhamento e fiscalização do Fator Q dos contratos de concessão reduzindo os custos regulatórios;</li> <li>- Proporciona esclarecimentos de normas contratuais.</li> </ul>

12) Descreva os possíveis efeitos do ato proposto, conforme tabela abaixo.

	Efeitos positivos	Efeitos negativos
Empresas de transporte aéreo regular	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso a informações comparáveis sobre o nível de serviço dos aeroportos concedidos pela União</li> <li>- Melhor oferta de infraestrutura aeroportuária e melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário</li> </ul>	Não há
Empresas de transporte aéreo não regular	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso a informações comparáveis sobre o nível de serviço dos aeroportos concedidos pela União</li> <li>- Melhor oferta de infraestrutura aeroportuária e melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário</li> </ul>	Não há
Empresas de serviços aéreos especializados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso a informações comparáveis sobre o nível de serviço dos aeroportos concedidos pela União</li> <li>- Melhor oferta de infraestrutura aeroportuária e melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário</li> </ul>	Não há
Prestadores de serviços auxiliares ao transporte aéreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso a informações comparáveis sobre o nível de serviço dos aeroportos concedidos pela União</li> <li>- Melhor oferta de infraestrutura aeroportuária</li> <li>- Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário</li> </ul>	Não há
Operadores de Aeródromos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior previsibilidade e melhor orientação acerca dos cumprimentos das obrigações contratuais correlatas (aeroportos concedidos)</li> <li>- Melhoria na atuação como gestor de infraestrutura aeroportuária</li> <li>- Melhor utilização da infraestrutura disponibilizada</li> </ul>	Não há
Fabricantes de Aeronaves	Não há	Não há
Fabricantes de peças e componentes aeronáuticos	Não há	Não há
Proprietários de aeronaves	Não há	Não há
Empresas de manutenção aeronáutica	Não há	Não há

Mecânicos	Não há	Não há
Escolas e Centros de Treinamento	Não há	Não há
Tripulantes	- Melhor oferta de infraestrutura aeroportuária - Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário	Não há
Passageiros	- Acesso a informações comparáveis sobre o nível de serviço dos aeroportos concedidos pela União - Melhor oferta de infraestrutura aeroportuária - Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário	Não há
Comunidades	Não há	Não há
Meio ambiente	Não há	Não há
Outros (Sociedade de uma maneira geral, órgãos de controle e formuladores de políticas públicas)	- Acesso a informações comparáveis sobre o nível de serviço dos aeroportos concedidos pela União - Subsídios para avaliação da política pública de concessão de exploração de infraestrutura aeroportuária à iniciativa privada. - Melhor oferta de infraestrutura aeroportuária - Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário	Não há

13) Discorra sobre como se dará o processo de monitoramento do ato normativo.

O presente ato normativo visa regulamentar a aferição dos IQS, o cálculo do Fator Q e a apresentação do PQS pelos Aeroportos Concedidos pela União.

As aferições dos IQS serão monitoradas trimestralmente através da apresentação trimestral de parecer de Auditoria independente a ser contratada pelas Concessionárias, e, mensalmente, pelos servidores da ANAC por meio da análise dos resultados apresentados e visitas *in loco* para avaliação dos procedimentos adotados, utilizando-se complementarmente as regras dispostas em Portarias específicas, a saber:

Portaria dos IQS – Indicadores Objetivos: monitoramento será similar ao que já é feito atualmente com a Portaria ANAC 3401/SIA/SRE/2013; e

Portaria dos IQS – Pesquisa de Satisfação dos Passageiros: monitoramento será similar ao que já é feito com as Portarias ANAC 3110/3111/3112/SRE/SIA/2013.

Para o monitoramento da Forma de cálculo do Fator Q e dos resultados dos IQS apresentados em

Relatórios de Qualidade de Serviço e no PQS será realizado um monitoramento documental, com verificação de cumprimento de prazos e de conformidade das informações enviadas com o regulamento, que será complementado por uma Portaria específica.

---

**André Luiz Greve Pereira**  
Especialista em Regulação

---

**Rafael Braga de Melo**  
Gerente Técnica de Acompanhamento de  
Investimentos e Serviços - Substituto

---

**Daniel Rodrigues Aldigueri**  
Gerente de Concessões de Infraestrutura Aeroportuária

---

**Ricardo Bisinotto Catanant**  
Superintendente de Regulação Econômica - Substituto