



RELATÓRIO DE ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES REFERENTES À AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 15/2015

**PROPOSTA DE RESOLUÇÃO DISCIPLINA A PADRONIZAÇÃO DAS
REGRAS PARA A AFERIÇÃO, A FISCALIZAÇÃO E A APRESENTAÇÃO
DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO -
IQS, DO PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇOS - PQS E DO RELATÓRIO
DE QUALIDADE DE SERVIÇO - RQS PELAS CONCESSIONÁRIAS DE
SERVIÇO PÚBLICO DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA.**

I. INTRODUÇÃO

De acordo com o Aviso de Audiência Pública nº 15/2015, publicado no Diário Oficial da União, de 28 de setembro de 2015, seção 3, página 06, o Diretor-Presidente desta Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), resolveu *ad referendum* da Diretoria, submeter à audiência pública, até 08 de outubro de 2015, proposta de resolução que disciplina a padronização das regras para a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, do Plano de Qualidade de Serviços - PQS e do Relatório de Qualidade de Serviço - RQS pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária, prorrogada, por meio de Decisão *ad referendum* do Diretor-Presidente desta Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), pelo Aviso de Prorrogação de Audiência Pública, publicado no Diário Oficial da União, de 08 de outubro de 2015, seção 3, página 04, até as 18 horas do dia 18 de outubro de 2015, o término do prazo para o encaminhamento de contribuições à proposta supracitada.

Os referidos documentos foram colocados à disposição do público em geral no sítio desta Agência na rede mundial de computadores por meio do endereço eletrônico <http://www2.anac.gov.br/transparencia/audienciasPublicas.asp>.

Algumas contribuições foram encaminhadas a esta Agência por meio de formulário eletrônico próprio, disponível no sítio acima indicado, até o dia 19 de outubro de 2015 e outras foram protocoladas por meio físico na ANAC.

Este relatório contempla a apresentação e apreciação das manifestações recebidas dentro do período de audiência pública estabelecido, nos termos do Aviso de Audiência Pública nº 15/2015 e do Aviso de Prorrogação de Audiência Pública de 08 de outubro 2015. No intuito de possibilitar aos participantes o fácil acesso às respostas da ANAC acerca da contribuição, o presente relatório foi organizado considerando o formulário eletrônico, primordialmente, e documentos físicos, quando protocolados nesta Agência.

Destaca-se, conforme Figura 1 a seguir, distribuição temporal do processo da Audiência Pública nº 15/2015.

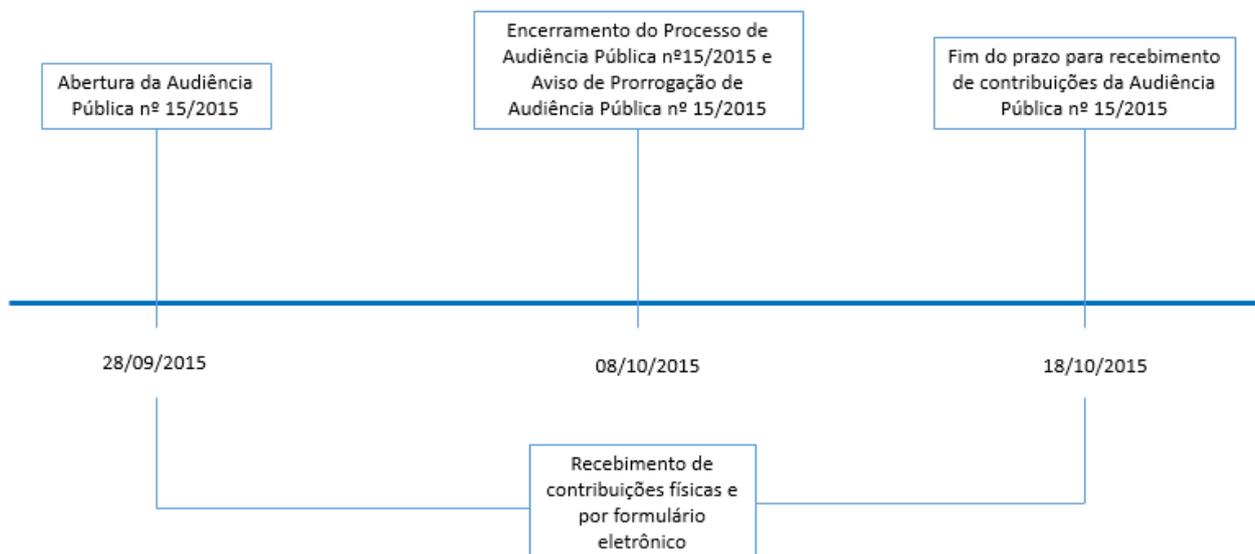


Figura 1: Distribuição temporal das datas de recebimento de contribuições referentes a Audiência Pública nº 15/2015.

Cumprir informar ainda que, no total foram apresentadas 213 contribuições ao texto proposto na minuta de Resolução, conforme demonstrado na Tabela 1 e na Figura 2, a seguir. Importante observar que esse valor se refere às contribuições por artigo da Resolução, algumas contribuições com mesmo teor foram enviadas por pessoas distintas.

Tabela 1 – Número de Contribuições por Tema de Referência

Tema de Referência	Número de Contribuições
Capítulo I - Disposições Gerais	27
Capítulo II - Dos Indicadores de Qualidade de Serviço	22
<i>Seção I - Dos IQS não relacionados à PSP</i>	68
<i>Seção II - Dos IQS relacionados à PSP</i>	52
Capítulo III - Do Plano de Qualidade de Serviço	21
Capítulo IV - Da Auditoria Independente	4
Capítulo V - Das Infrações	2
Capítulo VI - Das Disposições Transitórias e Finais	3
Todo o documento	14
Total de Contribuições Recebidas	213

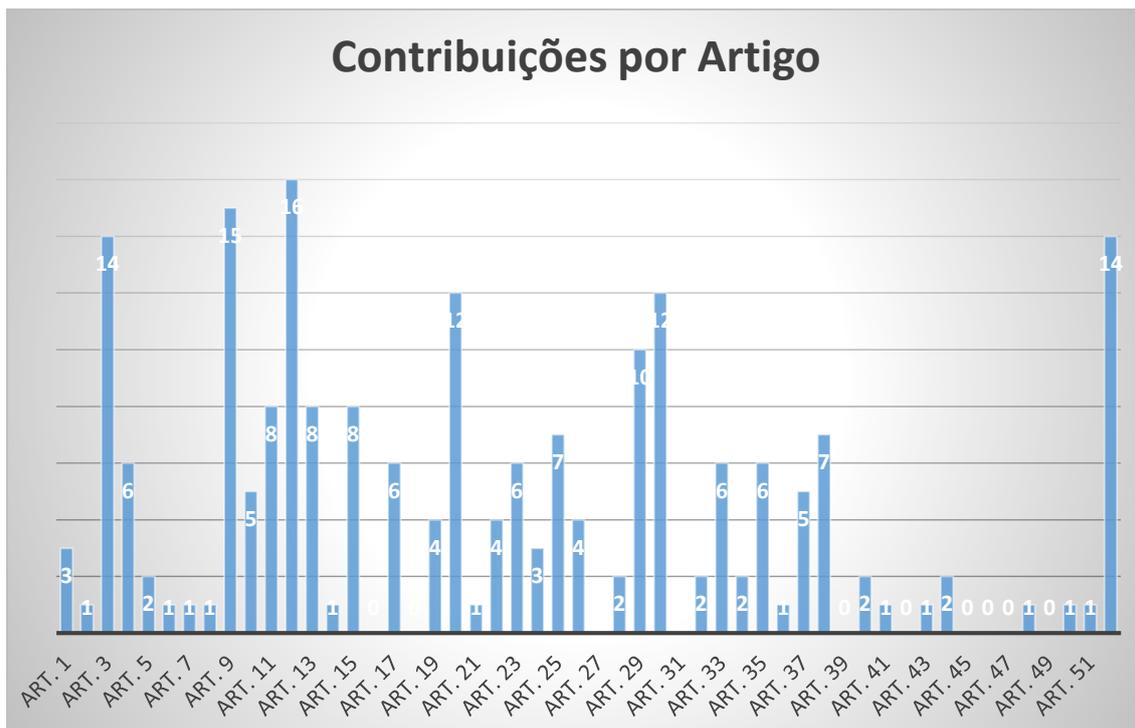


Figura 2 – Distribuição das Contribuições conforme Artigo da Minuta

Das contribuições recebidas, 101 foram encaminhadas via formulário eletrônico e 112 por meio de documentos físicos protocolados na ANAC. As contribuições foram encaminhadas por representantes de instituições públicas ou privadas e por pessoa física entre os dias 28 de setembro e 19 de outubro de 2015. Algumas contribuições encaminhadas pelas entidades foram apresentadas de forma agrupada. Segue abaixo tabela de datas de recebimento de contribuições por interessado, bem como a Figura 3, ilustrativa das contribuições conforme interessado no processo.

Tabela 2 – Data de Contribuição por Interessado

Interessado	Data da Contribuição
Ednei Ranthum do Amaral	02/10/2015
ANEEA (Carta 85/2015/ANEEA)	08/10/2015
IATA	08/10/2015
Carla Luiza Maders	13/10/2015
RioGaleão (Físico)	16/10/2015
BH Airport	16/10/2015
TRIP Linhas Aéreas S/A	16/10/2015
ABEAR	16/10/2015
Aeroportos Brasil Viracopos	18/10/2015
JURCAIB	18/10/2015
RioGaleão (Online)	18/10/2015
ANEEA (Carta 87/2015/ANEEA)	19/10/2015
Inframérica	19/10/2015
TRIP Linhas Aéreas S/A	19/10/2015

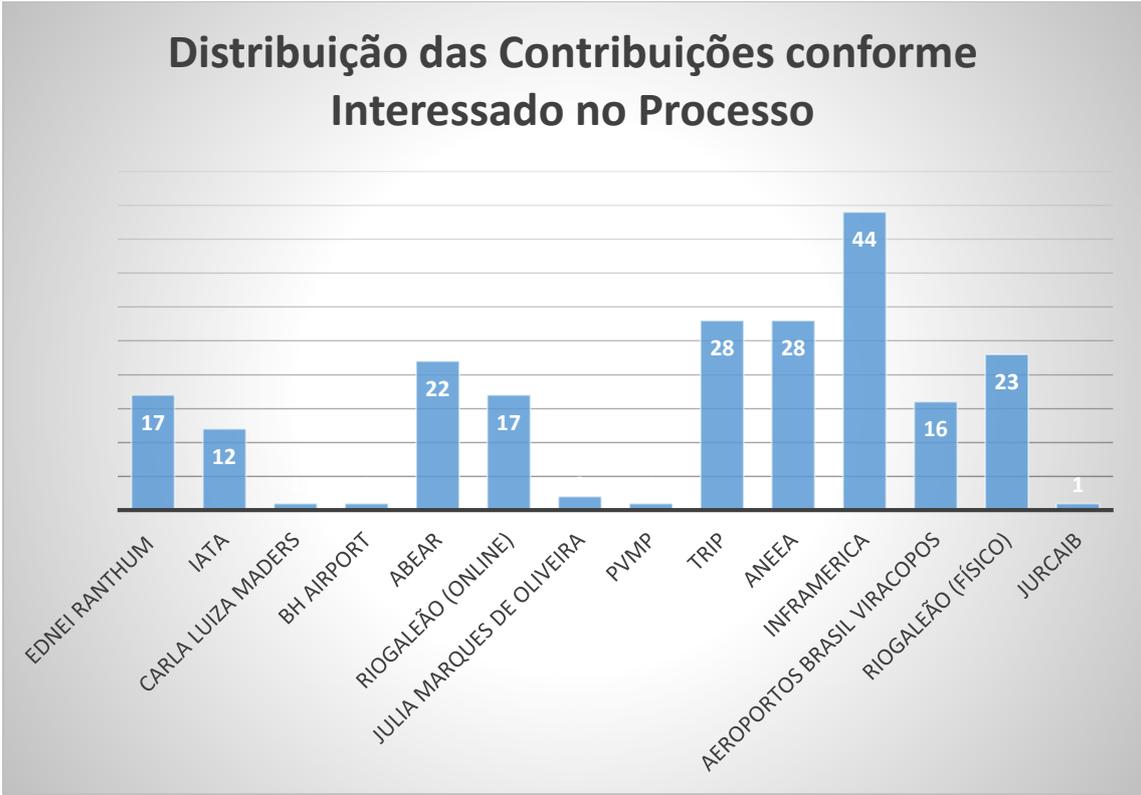


Figura 3 – Distribuição das Contribuições conforme Interessado no Processo

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 1º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2015	Aceitar parcialmente	

Contribuições

Contribuição: O preâmbulo cita que a norma dispõe sobre padronização. A redação do artigo já indica regulamentação de regras. Sugere-se a redação "Unificar, nos termos desta Resolução, as regras para a aferição"

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova redação segue como "Dispõe sobre as regras para a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço, do Plano de Qualidade de Serviços e do Relatório de Qualidade de Serviço pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária.", de modo a compatibilizar a ementa com o art.1º desta Minuta de Resolução

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 1º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar referência ao Plano de Qualidade de Serviços - PQS e do Relatório de Qualidade de Serviços - RQS. Motivo: Inovação aos Contratos de Concessão extrapola a obrigação alternativa prevista na cláusula 10.10.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Brasília, Guarulhos e Viracopos; e o previsto na cláusula 12.14.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que não houve exorbitância do poder regulamentar da Agência ao se tratar na minuta de Resolução em questão sobre o Plano de Qualidade de Serviço (PQS) e o Relatório de Qualidade de Serviço (RQS), agindo em perfeita consonância com seu dever legal, instituído pelo artigo 8º da Lei nº 11.182/2005 (Lei de Criação da ANAC), e contratual, consubstanciado na cláusula 3.2.2 da seção de direitos e deveres do Poder Concedente. Em leitura mais atenta ao conteúdo abordado sobre o PQS e o RQS é possível observar que os requisitos trazidos na minuta de Resolução refletem em sua integralidade aqueles constantes nos Contratos de Concessão celebrados, não havendo que se falar em afronta aos direitos das Concessionárias, tampouco em alteração unilateral do Contrato.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 1º, § único
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar. Motivo: melhor segurança jurídica para respeitar as diferenças contratuais e regular separadamente a metodologia.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o art 2º observa as particularidades contratuais.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 10
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

No Contrato de Concessão não são consideradas casas decimais nos padrões e metas dos IQS não relacionados a PSP. A consideração de casas decimais para os IQS não relacionados à PSP representa inovação ao Contrato de Concessão, acarretando interferência no resultado final da medição, podendo ser prejudicial para a Concessionária e conseqüentemente ao reajuste da tarifa. Colocando a afirmação acima em valores, a alteração do critério com inserção de casa decimais impacta a necessidade de aumento anual de disponibilidade de equipamentos em cerca de 40 horas por equipamento.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa que é importante dizer que a verificação dos níveis de qualidade de serviços aeroportuários tem por preceitos, definidos na Lei de criação da ANAC (Lei nº 11.182/2005), o atendimento ao interesse público e a promoção do desenvolvimento da aviação civil e da infraestrutura aeroportuária do país, com base em padrões mínimos de desempenho e eficiência, inclusive no que tange a equipamentos, processos e serviços. Diante destes princípios, os Contratos de Concessão, na Tabela 2 do Apêndice C do Anexo 2, definiram padrões e metas que servem como parâmetros e incentivos para que a operação aeroportuária atue de forma eficiente e apresente níveis considerados adequados no que se refere à qualidade da prestação do serviço. É válido dizer que o modelo de avaliação por meio de indicadores de qualidade de serviço, definido no instrumento contratual, utilizou como referências as boas práticas internacionais e suas metodologias aplicadas nos aeroportos internacionais no que tange à verificação da qualidade da prestação de serviços aeroportuários. Verifica-se que o instrumento contratual não trata de forma explícita o número de casas decimais a ser considerado quando do cálculo dos indicadores de serviços diretos e disponibilidade de equipamentos. Apesar de a referida tabela exibir os valores com ausência de casas decimais para padrão e meta, a interpretação dos resultados desta forma prejudica a aplicação do princípio da eficiência na prestação dos serviços públicos. A não utilização de casas decimais ou o simples arredondamento destes indicadores pode trazer uma interpretação errônea quanto ao desempenho do aeroporto na prestação do serviço. A adoção de um maior número de casas decimais minimiza o risco de a interpretação numérica trazer um cenário que não condiz totalmente com a realidade, comprometendo a representatividade dos indicadores em questão. Portanto, para evitar possíveis erros causados pela simplificação do indicador por ausência de casas decimais ou por arredondamento, adota-se uma casa decimal para a avaliação dos indicadores de qualidade de serviço relacionados à serviços diretos e indisponibilidade de equipamentos. Ademais, a Concessionária deve cumprir e fazer cumprir integralmente o Contrato, em conformidade com as disposições legais e regulamentares, e ainda as determinações da ANAC editadas a qualquer tempo. Finalmente, é importante destacar que, apesar do Contrato de Concessão não tratar de forma explícita o número de casas decimais para os indicadores em questão, deve-se sempre considerar os princípios da eficiência na prestação do serviço público e, aliado a este, nos preceitos de promoção do desenvolvimento da infraestrutura aeroportuária, para adotar medidas que preencham lacunas dessa natureza. Dessa forma, o

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

objetivo da utilização de 1 casa decimal para a interpretação dos resultados relacionados à disponibilidade de equipamentos é reduzir o erro nas conclusões, permitindo pela razoabilidade, representar mais adequadamente e de maneira mais justa a realidade do ambiente aeroportuário com vista a prestação do serviço adequado aos passageiros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 10º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar. Não alterar o número de elementos significativos para aferição de disponibilidade de equipamentos que compõe a infraestrutura aeroportuária. Referência páginas 17, 18 e 19 da Carta nº 87/2015/ANEAA.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa que é importante dizer que a verificação dos níveis de qualidade de serviços aeroportuários tem por preceitos, definidos na Lei de criação da ANAC (Lei nº 11.182/2005), o atendimento ao interesse público e a promoção do desenvolvimento da aviação civil e da infraestrutura aeroportuária do país, com base em padrões mínimos de desempenho e eficiência, inclusive no que tange a equipamentos, processos e serviços. Diante destes princípios, os Contratos de Concessão, na Tabela 2 do Apêndice C do Anexo 2, definiram padrões e metas que servem como parâmetros e incentivos para que a operação aeroportuária atue de forma eficiente e apresente níveis considerados adequados no que se refere à qualidade da prestação do serviço. É válido dizer que o modelo de avaliação por meio de indicadores de qualidade de serviço, definido no instrumento contratual, utilizou como referências as boas práticas internacionais e suas metodologias aplicadas nos aeroportos internacionais no que tange à verificação da qualidade da prestação de serviços aeroportuários. Verifica-se que o instrumento contratual não trata de forma explícita o número de casas decimais a ser considerado quando do cálculo dos indicadores de serviços diretos e disponibilidade de equipamentos. Apesar de a referida tabela exibir os valores com ausência de casas decimais para padrão e meta, a interpretação dos resultados desta forma prejudica a aplicação do princípio da eficiência na prestação dos serviços públicos. A não utilização de casas decimais ou o simples arredondamento destes indicadores pode trazer uma interpretação errônea quanto ao desempenho do aeroporto na prestação do serviço. A adoção de um maior número de casas decimais minimiza o risco de a interpretação numérica trazer um cenário que não condiz totalmente com a realidade, comprometendo a representatividade dos indicadores em questão. Portanto, para evitar possíveis erros causados pela simplificação do indicador por ausência de casas decimais ou por arredondamento, adota-se uma casa decimal para a avaliação dos indicadores de qualidade de serviço relacionados à serviços diretos e indisponibilidade de equipamentos. Ademais, a Concessionária deve cumprir e fazer cumprir integralmente o Contrato, em conformidade com as disposições legais e regulamentares, e ainda as determinações da ANAC editadas a qualquer tempo. Finalmente, é importante destacar que, apesar do Contrato de Concessão não tratar de forma explícita o número de casas decimais para os indicadores em questão, deve-se sempre considerar os princípios da eficiência na prestação do serviço público e, aliado a este, nos preceitos de promoção do desenvolvimento da infraestrutura aeroportuária, para adotar medidas que preencham lacunas dessa natureza. Dessa forma, o objetivo da utilização de 1 casa decimal para a interpretação dos resultados relacionados à disponibilidade de equipamentos é reduzir o erro nas conclusões, permitindo pela razoabilidade, representar mais adequadamente e de maneira mais justa a realidade do ambiente aeroportuário com vista a prestação do serviço adequado aos passageiros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 10º, I, II, III, IV
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2025	Rejeitar	

Contribuições

Redação extremamente conflitante e confusa. Sugere —se a seguinte redação, que inclusive é de origem de correspondência da própria ANAC: o arredondamento dos valores dos resultados das medições dos IQS deve observar a seguinte regra: (a) quando o algarismo imediatamente seguinte ao último algarismo a ser conservado for inferior a 5, o último algarismo a ser conservado permanecerá sem modificação. (...) (b) quando o algarismo imediatamente seguinte ao último algarismo a ser conservado for igual ou superior a 5, o último algarismo a ser conservado deverá ser aumentado de uma unidade.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o texto reflete o disposto na norma ABNT NBR 5891:2014, norma esta que estabelece as regras de arredondamento na numeração decimal.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 11, §1º, I
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Aceitar	

Contribuições

Ajusta a redação para que a definição da fila de inspeção de segurança seja para quando o passageiro de fato pare na fila do canal de inspeção de segurança em área controlada.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, e esclarece que o dispositivo será alterado.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 11, §1º, II
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Aceitar	

Contribuições

Uma vez que o indicador existe para medição de tempo de fila no canal de inspeção de segurança e não de processamento de inspeção de segurança, vale ajustar a redação para que o término da aferição ocorra no momento em que os pertences sejam colocados na esteira ou no momento que o passageiro passe pelo pórtico de inspeção, o que ocorrer primeiro.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, e esclarece que o dispositivo será alterado.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 11, §4º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2027	Aceitar	

Contribuições

Redação confusa. Ademais implica-se que se apenas 1 das 18 medições diárias, pelos aproximadamente 30 dias do mês não for realizada a média do mês inteiro será superior a 15 minutos. Ou seja, de aproximadamente 540 medições realizadas, se uma única medição for prejudicada as 539 restantes serão meramente desconsideradas. O dispositivo não obedece aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sugere-se que o cômputo apenas da medição perdida seja considerada superior a 15 minutos.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a fim de sanar os pontos levantados, opta pela exclusão do dispositivo.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 11,§1º, I, II ☒
Registro	Posição ANAC	Art.11,§2º,3º,4º e 5º, I, II, III, IV
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2026	Aceitar	

Contribuições

O dispositivo fala em Portaria e conforme já amplamente discutido é instrumento equivocado para regular as relações contratuais. Ainda, o procedimento não está claro. Antes de questionar é necessário esclarecer a metodologia que se pretende adotar pois pela leitura inicial não está claro qual procedimento a ser adotado. Embora assemelhe-se ao descrito no Contrato de Concessão o procedimento é muito diferente do que havia sido estabelecido para os últimos 02 anos.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o dispositivo em tela será reescrito no intuito de elucidar metodologias e outros aspectos daquele.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 12
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

No anexo 02 do Contrato de Concessão, não consta qualquer referência de metodologia para esse indicador, mas apenas para medição de Tempo de Fila de Inspeção de Segurança, Disponibilidade de Equipamentos e Instalações e Pesquisa de Satisfação. No entanto, a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013 já dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte público e identificação de responsabilidades.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o Art. 12 esclarece como será medido o tempo de atendimento para PNAE pelo operador aeroportuário, bem como mantém distinção das informações previstas no Art. 21 da Resolução 280.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 12
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2028	Rejeitar	

Contribuições

No Anexo 2 do Contrato de Concessão, não consta qualquer referência de metodologia para esse indicador, mas apenas para medição de Tempo de Fila de Inspeção de Segurança, Disponibilidade de Equipamentos e Instalações e Pesquisa de Satisfação. No entanto, a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013 já dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte público e identificação de responsabilidades.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, conforme disposto no art. 1º da Resolução, buscou-se regulamentar as regras para aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, dentre eles o "Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistências Especial (PNAE)", que consta no Anexo 2 dos Contratos de Concessão. Já a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, é aplicável aos passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público de passageiros doméstico ou internacional, regular ou não regular, exceto serviços de táxi aéreo. Essa Resolução dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo, tais como os procedimentos prévios à viagem, a assistência durante a viagem, as ajudas técnicas e equipamentos médicos, e outros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 12, § 2º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2029	Rejeitar	

Contribuições

O Art. 14 da Resolução nº 280, define as atividades que o operador aéreo deve prestar ao PNAE, entre elas, o deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança. O Art. 15 esclarece também que "A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo operador aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o check-in e, no parágrafo único "Caso o PNAE realize o check in por outro meio que não o atendimento presencial, este deve, na chegada ao aeroporto, identificar-se a um representante do operador aéreo". Nesse sentido, apenas o operador aéreo possui condições de saber a hora de chegada do PNAE na posição de espera (portão de embarque), uma vez que a Concessionária define o portão de embarque, mas não possui informações sobre a presença de PNAE em cada voo e muito menos o horário exato de chegada do passageiro no portão, pois a assistência é de responsabilidade do operador aéreo. Cabe ao Concessionário, conforme § 12 do Art. 20 apenas a disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para o atendimento do operador aéreo ao PNAE, e ao operador aéreo (Art. 21), prestar ao operador aeroportuário as informações necessárias para o atendimento ao PNAE no aeroporto (solicitação de equipamento para determinado voo). Por fim, a hora de chegada do PNAE na posição de espera para embarque deve ser fornecida pelo operador aéreo e não aeroportuário.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o parágrafo 2º do art. 12 define que, para as operações de embarque, o tempo de atendimento ao PNAE é dado pelo tempo entre a chegada do PNAE na posição de espera designada pelo Concessionário no aeroporto e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível nesta posição para o transporte e embarque do PNAE na aeronave. Posto isso, fica evidente que a Resolução não estabeleceu como a informação de chegada do PNAE na posição de espera será obtida, apenas determinou os marcos de início e término para medição do tempo de atendimento ao PNAE. Trata-se, portanto, de uma informação essencial para o cálculo do indicador, que deverá ser obtida pela Concessionária seja por meios próprios, seja por solicitação a terceiros. Por fim, entende-se que o Art. 12, § 1º esclarece como será medido o tempo de atendimento para PNAE pelo operador aeroportuário, bem como mantém distinção das informações previstas no Art. 21 da Resolução 280.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 12, § 2º
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

O art. 14 da Resolução nº 280, define as atividades que o operador aéreo deve prestar ao PNAE. Entre elas, o deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança. O art. 15 esclarece também que "A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo operador aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o check-in e no parágrafo único 'Caso o PNAE realize check-in por outro meio que não o atendimento presencial, este deve, na chegada ao aeroporto, identificar-se a um representante do operador aéreo". Neste sentido, apenas o operador aéreo possui condições de saber a hora de chegada do embarque, mas não possui informações sobre a presença de PNAE em cada voo e muito menos o horário exato de chegada do passageiro no portão, pois a assistência é de responsabilidade do operador aéreo. Cabe ao Concessionário, conforme par. 1º do art. 20 a disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para o atendimento do operador aéreo ao PNAE, e no Art. 21 diz que o operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário as informações necessárias para o atendimento ao PNAE no aeroporto. Por fim, a hora de chegada do PNAE na posição de espera para embarque deve ser fornecida pelo operador aéreo e não aeroportuário.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o parágrafo 2º do art. 12 define que, para as operações de embarque, o tempo de atendimento ao PNAE é dado pelo tempo entre a chegada do PNAE na posição de espera designada pelo Concessionário no aeroporto e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível nesta posição para o transporte e embarque do PNAE na aeronave. Posto isso, fica evidente que a Resolução não estabeleceu como a informação de chegada do PNAE na posição de espera será obtida, apenas determinou os marcos de início e término para medição do tempo de atendimento ao PNAE. Trata-se, portanto, de uma informação essencial para o cálculo do indicador, que deverá ser obtida pela Concessionária seja por meios próprios, seja por solicitação a terceiros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 12, § 4º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2030	Rejeitar	

Contribuições

É necessário definir junto a ANAC como deve ser feita a aferição do tempo de atendimento dos casos em que o atendimento for feito em ponte, sem comunicação prévia do operador aero. Conforme citado a hora de chegada do PNAE na posição de espera para embarque deve ser fornecida pelo operador aéreo e não aeroportuário, logo não dispomos da hora de início do atendimento. Atualmente consideramos como zero o tempo de atendimento com ou sem comunicação prévia.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que conforme disposto no § 5º para fins de monitoramento do nível de serviço prestado no aeroporto será calculado separadamente a média aritmética das medições de atendimento em operações de embarque, com e sem a prestação de informações previstas no Art. 21 da Resolução 280. Por fim, reitera-se que o indicador "Tempo de Atendimento a Passageiro com Necessidade Especial" não influencia no cálculo do Fator Q, não havendo assim punição à Concessionária

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 12, § 5º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2031	Rejeitar	

Contribuições

O indicador deve levar em consideração apenas as medições com a prestação de serviços. O planejamento do equipamento e a eficiência operacional é feito com antecedência. É óbvio que os tempos medidos para atendimento sem informação serão maiores haja vista a possibilidade de indisponibilidade de equipamento por estar em atendimento informado. O cálculo da forma proposta não é razoável e "pune" a Concessionária por um lapso ou erro de terceiro que não repassou a informação correta. Sugere-se a retirada do termo "e sem a prestação de informações".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o cômputo dos quatro grupos destacados nesse dispositivo são importantes para fim de monitoramento do nível de serviço prestado no aeroporto e reitera que o indicador "Tempo de Atendimento a Passageiro com Necessidade Especial" não influencia no cálculo do Fator Q, não havendo assim punição à Concessionária.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	08/10/2015	Art. 13
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 85/2015/ANEAA	Aceitar	

Contribuições

O artigo 13 da minuta de Resolução dispõe que para averiguação dos IQS relacionado aos "números de eventos graves relatados", a Concessionária deverá obter as informações perante a Secretaria de Segurança Pública local (ou órgão equivalente). Além de constituir inovação aos Contratos de Concessão e a gestão de elaboração do PQS, o dispositivo ainda contém uma grave irregularidade. Isso porque os Registros de Ocorrência arquivados na secretaria de Segurança Pública não constituem, por si só, crimes a serem considerados no indicador. Como amplamente conhecido, o Registro de Ocorrência refere-se apenas a declaração das informações a serem posteriormente investigadas pela autoridade policial. Esse entendimento é ratificado pelo Superior Tribunal de Justiça ("STJ"), conforme o seguinte precedente: "o boletim de ocorrência não goza de presunção juris tantum de veracidade das informações, posto que apenas consigna as declarações colhidas unilateralmente pelos interessados, sem atestar que tais relatos sejam verdadeiros". Assim, considerando a natureza do registro de Ocorrência ratificada no precedente do STJ, a referida coleta de informações não pode ser imputada à concessionária e não se presta aos fins pretendidos.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a nova redação do artigo será a seguinte: "Art. 13 Para o indicador 'Número de eventos graves relatados' deverão ser contabilizados os eventos relatados cujo local de ocorrência seja dentro do sítio aeroportuário e envolva os usuários do aeroporto" e "Art.13 § 1º - Serão considerados eventos graves as seguintes ocorrências:" A alteração busca evidenciar que o indicador trata dos eventos graves que foram relatados, obtido por meio dos registros de ocorrências criminais, assim como são apresentadas as estatísticas criminais do Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública (Sinesp).

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 13
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2032	Rejeitar	

Contribuições

O artigo refere-se a sítio Aeroportuário. O sítio é área extensa com estabelecimentos com procedimentos próprios de segurança e ocorrências. Sugere-se a substituição pelo termo "dentro dos terminais de passageiros".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o indicador busca obter informações dos eventos que possam afetar quaisquer usuários do aeroporto, não apenas os passageiros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 13, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Aceitar	

Contribuições

Retirar. Registro de ocorrência não retrata crime, é somente um relato da parte interessada, que é utilizado como manifestação de vontade para ações penais privadas e notícia de indício de crime para ações penais públicas. Ademais não existe vinculação territorial sobre o local de realização de Boletim de Ocorrência, não confundir com competência prevista no Código de Processo Penal, que é referente ao processamento da ação penal.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a nova redação do artigo será a seguinte: "Art. 13 Para o indicador 'Número de eventos graves relatados' deverão ser contabilizados os eventos relatados cujo local de ocorrência seja dentro do sítio aeroportuário e envolva os usuários do aeroporto" e "Art.13 § 1º - Serão considerados eventos graves as seguintes ocorrências:" A alteração busca evidenciar que o indicador trata dos eventos graves que foram relatados, obtido por meio dos registros de ocorrências criminais, assim como são apresentadas as estatísticas criminais do Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública (Sinesp).Ademais, reitera-se que os dados emanam da Secretaria de Segurança Pública ou órgão equivalente e que o Boletim de Ocorrência possui dados que permitem a vinculação do evento relatado ao local onde este ocorreu.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 13, §3º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2033	Rejeitar	

Contribuições

Como pode ser definida uma fonte alternativa se o próprio órgão legalmente responsável pelos registros dos fatos não fornecer as informações? Não haverá qualquer fidedignidade em metodologia alternativa que não os dados concretos. O Parágrafo deve ser excluído

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a nova redação do artigo será a seguinte: "Art. 13 Para o indicador 'Número de eventos graves relatados' deverão ser contabilizados os eventos relatados cujo local de ocorrência seja dentro do sítio aeroportuário e envolva os usuários do aeroporto" e "Art.13 § 1º - Serão considerados eventos graves as seguintes ocorrências:" A alteração busca evidenciar que o indicador trata dos eventos graves que foram relatados, obtido por meio dos registros de ocorrências criminais. Ademais, o parágrafo 3º do referido artigo visa, em situações excepcionais, propor nova fonte de informação para os eventos graves relatados em cumprimento ao proposto no Contrato de Concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 13, §4º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2034	Rejeitar	

Contribuições

Os dados não são originais da concessionária, todas as informações vem de terceiros. Não há a possibilidade de auditoria dessas informações uma vez que não são da responsabilidade da Concessionária. O Parágrafo deve ser excluído.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o parágrafo 3º do referido artigo já contempla a situação apresentada pela Concessionária, uma vez que dispõe que a Concessionária, caso não consiga fornecer as informações necessárias em função da atuação de terceiros, deverá informar à ANAC, que poderá definir uma fonte alternativa para tais informações.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 14
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

O Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão estipula: Não haverá necessidade de registro de indisponibilidade de equipamentos e instalações devido a: manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual prevismante submetida à ANAC; Inspeções estabelecidas por Lei; Paralisações por motivo de segurança; Indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas mediações da instalação - desde que a ANAC e os outros usuários tenham sido notificados com a devida antecedência; Indisponibilidade decorrente de uso inapropriado por terceiros (tais como companhias aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo); Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo. - Assim em estrita observância ao cumprimento do previsto no Contrato de Concessão, não há necessidade (nem qualquer benefício prático ou de gestão) em registrar todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam indisponíveis.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que para fins de monitoramento da qualidade dos serviços prestados do aeroporto, é relevante que a Concessionária registre todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores ficaram indisponíveis, incluindo os casos em que o problema não foi causado pela Concessionária. Destaca-se, no entanto, que as indisponibilidades listadas na contribuição não serão computadas para fins de fator Q.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 15
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

O Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão estipula: Não haverá necessidade de registro de indisponibilidade de equipamentos e instalações devido a: manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual prevismante submetida à ANAC; Inspeções estabelecidas por Lei; Paralisações por motivo de segurança; Indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas mediações da instalação - desde que a ANAC e os outros usuários tenham sido notificados com a devida antecedência; Indisponibilidade decorrente de uso inapropriado por terceiros (tais como companhias aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo); Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo. - Assim em estrita observância ao cumprimento do previsto no Contrato de Concessão, não há necessidade (nem qualquer benefício prático ou de gestão) em registrar todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam indisponíveis.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que para fins de monitoramento da qualidade dos serviços prestados do aeroporto, é relevante que a Concessionária registre todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores ficaram indisponíveis, incluindo os casos em que o problema não foi causado pela Concessionária. Destaca-se, no entanto, que as indisponibilidades listadas na contribuição não serão computadas para fins de fator Q.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 15
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2035	Rejeitar	

Contribuições

O Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão estipula: Não haverá necessidade de registro de indisponibilidade de equipamentos e instalações devido a: — Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC; — Inspeções estabelecidas por Lei; — Paralisações por motivo de segurança; — Indisponibilidade devido obras de infraestrutura nas instalações ou nas mediações da instalação — desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência; — Indisponibilidade decorrente de uso inapropriado por terceiros (tais como companhias aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo); — Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo. Assim, em estrita observância ao cumprimento do previsto no Contrato de Concessão, não há necessidade (nem qualquer benefício prático ou de gestão) em registrar todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam indisponíveis.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que para fins de monitoramento da qualidade dos serviços prestados do aeroporto, é relevante que a Concessionária registre todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores ficaram indisponíveis, incluindo os casos em que o problema não foi causado pela Concessionária. Destaca-se, no entanto, que as indisponibilidades listadas na contribuição não serão computadas para fins de fator Q.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 15, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2036	Aceitar	

Contribuições

Como se dará o respeito aos princípios da transparência, da ampla defesa e do contraditório? Isso precisa ser melhor delineado para comentarmos.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a fim de sanar os pontos levantados, opta pela exclusão do dispositivo.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 15, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Aceitar	

Contribuições

Retirar. Motivo: Inovação aos Contratos de Concessão, extrapola a obrigação alternativa prevista na cláusula 10.10.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Brasília, Guarulhos e Viracopos; e o previsto na cláusula 12.14.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão. Sanção grave não prevista em Contrato e ira acumular com reflexo no reajuste tarifário.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a fim de sanar os pontos levantados, opta pela exclusão do dispositivo.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 17
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

Reforça-se que, por observância do estipulado no Contrato de Concessão, não há necessidade (nem qualquer benefício prático ou de gestão) em registrar as indisponibilidades nas situações acima citadas e como tal, não deverão constar no PQS. Ainda relativamente ao PAQS, O ITEM 10.1 do Anexo 2 do Contrato de Concessão define inequivocadamente que a Concessionária deverá apresentar à ANAC um Plano de Qualidade de Serviço (PQS) refutando-se por tal fato qualquer possibilidade de apresentação do PQS às Companhias Aéreas. Mais, Se a intenção é relevar toda a transparência da qualidade da prestação de serviço no sistema de transporte aéreo (por aeroporto), mediante difusão dos respectivos IQSs, então que sejam disseminado entre todos os players ps respectivos indicadores relativos a esse aeroporto, por: Concessionária, Companhias Aéreas que nele operam, Esatas (contratadas pelas Cias. Aéreas) e até do próprio órgão ATC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, de acordo com a cláusula 12.13 do Anexo 2 dos Contratos de Concessão de Galeão e Confins, existe a obrigação destas Concessionárias enviarem mensalmente uma cópia do RQS para a ANAC e para as empresas aéreas usuárias do aeroporto. Adicionalmente, informa-se que tais Concessionárias também devem publicar, de forma mensal, um relatório resumido do desempenho do serviço com a finalidade de informar passageiros e demais interessados. Por fim, informa-se que o item 3.1.26 dos Contratos de Concessão de Guarulhos, Viracopos e Brasília dispõem sobre a obrigatoriedade de apresentar à ANAC relatório contendo informações da concessão e da regulamentação expedida pela ANAC nos prazos definidos em tais atos, em especial, todas as informações previstas no PEA.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 17, § única
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2039	Rejeitar	

Contribuições

Reforça-se que, por observância do estipulado no Contrato de Concessão, não há necessidade (nem qualquer benefício prático ou de gestão) em registrar as indisponibilidades nas situações acima citadas e, como tal, não deverão constar no PQS. Ainda relativamente ao PQS, o Item 10.1 do Anexo 2 do Contrato de Concessão define inequivocamente que a Concessionária deverá apresentar à ANAC um Plano de Qualidade de Serviço (PQS), refutando-se por tal fato qualquer possibilidade de apresentação do PQS às Companhias Aéreas. Se a intenção é relevar toda a transparência da qualidade da prestação de serviço no sistema do transporte aéreo (por aeroporto), mediante difusão dos respectivos IQSs, então que sejam disseminados entre todos os players os respectivos indicadores relativos a esse aeroporto, por: Concessionária, Companhias Aéreas que nele operam, Esatas (contratadas pelas Companhias Aéreas) e até da própria ANAC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, de acordo com a cláusula 12.13 do Anexo 2 dos Contratos de Concessão de Galeão e Confins, existe a obrigação destas Concessionárias enviarem mensalmente uma cópia do RQS para a ANAC e para as empresas aéreas usuárias do aeroporto. Adicionalmente, informa-se que tais Concessionárias também devem publicar, de forma mensal, um relatório resumido do desempenho do serviço com a finalidade de informar passageiros e demais interessados. Por fim, informa-se que o item 3.1.26 dos Contratos de Concessão de Guarulhos, Viracopos e Brasília dispõem sobre a obrigatoriedade de apresentar à ANAC relatório contendo informações da concessão e da regulamentação expedida pela ANAC nos prazos definidos em tais atos, em especial, todas as informações previstas no PEA.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 17, III
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2037	Rejeitar	

Contribuições

O dispositivo extrapola o previsto no Contrato de Concessão. Ademais, deve-se deixar claro que a proteção deve ser estendida aos bens da Concessionária, não ficando restrita à integridade das pessoas e seus bens. Sugere-se que inclua-se na redação a integridade das instalações e equipamentos da Concessionária.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a descrição de paralisação por motivos de segurança visa esclarecer que tal situação ocorre em função de ações e recursos utilizados para proteger a integridade física de pessoas e seus bens de risco real ou iminente. Ademais, entende-se que a situação descrita na contribuição já é observada no inciso V do artigo em questão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 17, V
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2038	Rejeitar	

Contribuições

O uso inapropriado normalmente não é definido no manual do fornecedor, este apenas indica os procedimentos corretivos, ou seja, não há uma classificação causa: uso inapropriado. Ainda, o uso incorreto pode se dar por passageiro que inadvertidamente e extraordinariamente dá causa à indisponibilidade, por exemplo, o uso de saias longas nas esteiras de passageiros, é comum o material da vestimenta ficar preso ao maquinário e haver a parada momentânea do mesmo até sua manutenção corretiva. Não há nada no manual neste sentido ou há treinamento para isso. O Contrato de Concessão não prevê a necessidade desta comprovação, desta forma, sugerimos a retirada da seguinte parte: "comprovada em recomendações estabelecidas pelo fornecedor em manuais ou treinamentos aprovados pelo operador aeroportuário".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a descrição de uso inapropriado por terceiros visa esclarecer que tal situação ocorre em função, seja do descumprimento previsto no manual do equipamento ou pela não-observância das recomendações apresentadas quando do treinamento fornecido pelo operador aeroportuário. Ante o exposto, caso ocorra situações que a Concessionária identifique o uso inapropriado de terceiros, esta deverá encaminhar informações à ANAC, que analisará caso a caso.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 19
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar. Motivo: Obrigação somente constante dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão. A aplicação do Art. 2º sem a devida vinculação em explicação técnica demonstrando o respeito as diferenças contratuais não fornece segurança jurídica.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que conforme o disposto no Art 8º, §2º desta Minuta de Resolução, os artigos relacionados a IQS não previstos no Contrato de Concessão não serão aplicáveis à Concessionária.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 19, §3º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

Uma vez que o calor absoluto apresentado tem maior ou menor relevância a depender do horário em que ocorra o Evento Relevant, a Concessionária sugere que o parâmetro seja calculado em percentual e não em valor absoluto, sendo estabelecido um percentual para cada concessionária com base na capacidade do sistema de pistas de cada aeroporto.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa que as regras para a aferição do indicador "Fluxo de pistas" foram baseadas em Estudos técnicos já realizados, .

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 2º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2016	Rejeitar	

Contribuições

Contribuição: Deve ser enfatizado que são os Contratos de cada uma das Concessionárias. Sugere-se a redação: "As regras constantes desta Resolução serão vinculantes às Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária, limitados aos dispositivos dos respectivos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária"

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o referido artigo já explicita o teor da contribuição.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 20, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

Excluir o §2º, uma vez que estas informações são substancialmente dispostas no RQS resumido disponível em sítio eletrônico.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas entende que o disposto no parágrafo 2º do art. 20 visa garantir o direito das empresas aéreas de se manifestarem quanto aos aspectos relacionados ao indicador "Fluxo de Pistas". As informações disponibilizadas mensalmente em sítio eletrônico tem objetivo distinto, sendo direcionadas aos passageiros, informando resumidamente a estes sobre o desempenho do serviço. Ademais o Contrato de Concessão, no Apêndice C do Anexo 2 discorre sobre o envio do Relatório de Qualidade de serviço contendo o desempenho do período para todos os Indicadores de Qualidade de Serviço descritos naquele Apêndice para a ANAC, bem como para as empresas aéreas usuárias do aeroporto.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 22
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2040	Rejeitar	

Contribuições

A utilização de uma casa decimal não está prevista no Contrato de Concessão. Não foi apresentada uma justificativa razoável para esta decisão da ANAC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa que é importante dizer que a verificação dos níveis de qualidade de serviços aeroportuários tem por preceitos, definidos na Lei de criação da ANAC (Lei nº 11.182/2005), o atendimento ao interesse público e a promoção do desenvolvimento da aviação civil e da infraestrutura aeroportuária do país, com base em padrões mínimos de desempenho e eficiência, inclusive no que tange a equipamentos, processos e serviços. Diante destes princípios, os Contratos de Concessão, na Tabela 2 do Apêndice C do Anexo 2, definiram padrões e metas que servem como parâmetros e incentivos para que a operação aeroportuária atue de forma eficiente e apresente níveis considerados adequados no que se refere à qualidade da prestação do serviço. É válido dizer que o modelo de avaliação por meio de indicadores de qualidade de serviço, definido no instrumento contratual, utilizou como referências as boas práticas internacionais e suas metodologias aplicadas nos aeroportos internacionais no que tange à verificação da qualidade da prestação de serviços aeroportuários. Verifica-se que o instrumento contratual não trata de forma explícita o número de casas decimais a ser considerado quando do cálculo dos indicadores de serviços diretos e disponibilidade de equipamentos. Apesar de a referida tabela exibir os valores com ausência de casas decimais para padrão e meta, a interpretação dos resultados desta forma prejudica a aplicação do princípio da eficiência na prestação dos serviços públicos. A não utilização de casas decimais ou o simples arredondamento destes indicadores pode trazer uma interpretação errônea quanto ao desempenho do aeroporto na prestação do serviço. A adoção de um maior número de casas decimais minimiza o risco de a interpretação numérica trazer um cenário que não condiz totalmente com a realidade, comprometendo a representatividade dos indicadores em questão. Portanto, para evitar possíveis erros causados pela simplificação do indicador por ausência de casas decimais ou por arredondamento, adota-se uma casa decimal para a avaliação dos indicadores de qualidade de serviço relacionados à serviços diretos e indisponibilidade de equipamentos. Ademais, a Concessionária deve cumprir e fazer cumprir integralmente o Contrato, em conformidade com as disposições legais e regulamentares, e ainda as determinações da ANAC editadas a qualquer tempo. Finalmente, é importante destacar que, apesar do Contrato de Concessão não tratar de forma explícita o número de casas decimais para os indicadores em questão, deve-se sempre considerar os princípios da eficiência na prestação do serviço público e, aliado a este, nos preceitos de promoção do desenvolvimento da infraestrutura aeroportuária, para adotar medidas que preencham lacunas dessa natureza. Dessa forma, o objetivo da utilização de 1 casa decimal para a interpretação dos resultados relacionados à disponibilidade de equipamentos é reduzir o erro nas conclusões, permitindo pela razoabilidade, representar mais adequadamente e de maneira mais justa a realidade do ambiente aeroportuário com vista a prestação do serviço adequado aos passageiros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 22
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

Conforme, disposto anteriormente, no Contrato de Concessão não são consideradas casas decimais nos padrões e metas dos IQS não relacionados a PSP. A consideração de casas decimais para os IQS não relacionados à PSP representa inovação ao Contrato de Concessão, acarretando interferência no resultado final da medição, podendo ser prejudicial para a Concessionária e conseqüentemente ao reajuste da tarifa. Colocando a afirmação acima em valores, a alteração do critério com inserção de casa decimais impacta a necessidade de aumento anual de disponibilidade de equipamentos em cerca de 40 horas por equipamento.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa que é importante dizer que a verificação dos níveis de qualidade de serviços aeroportuários tem por preceitos, definidos na Lei de criação da ANAC (Lei nº 11.182/2005), o atendimento ao interesse público e a promoção do desenvolvimento da aviação civil e da infraestrutura aeroportuária do país, com base em padrões mínimos de desempenho e eficiência, inclusive no que tange a equipamentos, processos e serviços. Diante destes princípios, os Contratos de Concessão, na Tabela 2 do Apêndice C do Anexo 2, definiram padrões e metas que servem como parâmetros e incentivos para que a operação aeroportuária atue de forma eficiente e apresente níveis considerados adequados no que se refere à qualidade da prestação do serviço. É válido dizer que o modelo de avaliação por meio de indicadores de qualidade de serviço, definido no instrumento contratual, utilizou como referências as boas práticas internacionais e suas metodologias aplicadas nos aeroportos internacionais no que tange à verificação da qualidade da prestação de serviços aeroportuários. Verifica-se que o instrumento contratual não trata de forma explícita o número de casas decimais a ser considerado quando do cálculo dos indicadores de serviços diretos e disponibilidade de equipamentos. Apesar de a referida tabela exibir os valores com ausência de casas decimais para padrão e meta, a interpretação dos resultados desta forma prejudica a aplicação do princípio da eficiência na prestação dos serviços públicos. A não utilização de casas decimais ou o simples arredondamento destes indicadores pode trazer uma interpretação errônea quanto ao desempenho do aeroporto na prestação do serviço. A adoção de um maior número de casas decimais minimiza o risco de a interpretação numérica trazer um cenário que não condiz totalmente com a realidade, comprometendo a representatividade dos indicadores em questão. Portanto, para evitar possíveis erros causados pela simplificação do indicador por ausência de casas decimais ou por arredondamento, adota-se uma casa decimal para a avaliação dos indicadores de qualidade de serviço relacionados à serviços diretos e indisponibilidade de equipamentos. Ademais, a Concessionária deve cumprir e fazer cumprir integralmente o Contrato, em conformidade com as disposições legais e regulamentares, e ainda as determinações da ANAC editadas a qualquer tempo. Finalmente, é importante destacar que, apesar do Contrato de Concessão não tratar de forma explícita o número de casas decimais para os indicadores em questão, deve-se sempre considerar os princípios da eficiência na prestação do serviço público e, aliado a este, nos preceitos de promoção do desenvolvimento da infraestrutura aeroportuária, para adotar medidas que preencham lacunas dessa natureza. Dessa forma, o

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

objetivo da utilização de 1 casa decimal para a interpretação dos resultados relacionados à disponibilidade de equipamentos é reduzir o erro nas conclusões, permitindo pela razoabilidade, representar mais adequadamente e de maneira mais justa a realidade do ambiente aeroportuário com vista a prestação do serviço adequado aos passageiros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 22
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar. Não alterar o número de elementos significativos para aferição de disponibilidade de equipamentos que compõe a infraestrutura aeroportuária. Referência páginas 17, 18 e 19 da Carta nº 87/2015/ANEAA.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa que é importante dizer que a verificação dos níveis de qualidade de serviços aeroportuários tem por preceitos, definidos na Lei de criação da ANAC (Lei nº 11.182/2005), o atendimento ao interesse público e a promoção do desenvolvimento da aviação civil e da infraestrutura aeroportuária do país, com base em padrões mínimos de desempenho e eficiência, inclusive no que tange a equipamentos, processos e serviços. Diante destes princípios, os Contratos de Concessão, na Tabela 2 do Apêndice C do Anexo 2, definiram padrões e metas que servem como parâmetros e incentivos para que a operação aeroportuária atue de forma eficiente e apresente níveis considerados adequados no que se refere à qualidade da prestação do serviço. É válido dizer que o modelo de avaliação por meio de indicadores de qualidade de serviço, definido no instrumento contratual, utilizou como referências as boas práticas internacionais e suas metodologias aplicadas nos aeroportos internacionais no que tange à verificação da qualidade da prestação de serviços aeroportuários. Verifica-se que o instrumento contratual não trata de forma explícita o número de casas decimais a ser considerado quando do cálculo dos indicadores de serviços diretos e disponibilidade de equipamentos. Apesar de a referida tabela exibir os valores com ausência de casas decimais para padrão e meta, a interpretação dos resultados desta forma prejudica a aplicação do princípio da eficiência na prestação dos serviços públicos. A não utilização de casas decimais ou o simples arredondamento destes indicadores pode trazer uma interpretação errônea quanto ao desempenho do aeroporto na prestação do serviço. A adoção de um maior número de casas decimais minimiza o risco de a interpretação numérica trazer um cenário que não condiz totalmente com a realidade, comprometendo a representatividade dos indicadores em questão. Portanto, para evitar possíveis erros causados pela simplificação do indicador por ausência de casas decimais ou por arredondamento, adota-se uma casa decimal para a avaliação dos indicadores de qualidade de serviço relacionados à serviços diretos e indisponibilidade de equipamentos. Ademais, a Concessionária deve cumprir e fazer cumprir integralmente o Contrato, em conformidade com as disposições legais e regulamentares, e ainda as determinações da ANAC editadas a qualquer tempo. Ademais, a Concessionária deve cumprir e fazer cumprir integralmente o Contrato, em conformidade com as disposições legais e regulamentares, e ainda as determinações da ANAC editadas a qualquer tempo. Finalmente, é importante destacar que, apesar do Contrato de Concessão não tratar de forma explícita o número de casas decimais para os indicadores em questão, deve-se sempre considerar os princípios da eficiência na prestação do serviço público e, aliado a este, nos preceitos de promoção do desenvolvimento da infraestrutura aeroportuária, para adotar medidas que preencham lacunas dessa natureza. Dessa forma, o objetivo da utilização de 1 casa decimal para a interpretação dos resultados relacionados à disponibilidade de equipamentos é reduzir o erro nas conclusões, permitindo pela razoabilidade, representar mais

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

adequadamente e de maneira mais justa a realidade do ambiente aeroportuário com vista a prestação do serviço adequado aos passageiros.

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 23, §1º, 2º e 4º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2041	Rejeitar	

Contribuições

O Contrato de Concessão, não prevê a necessidade de realização de entrevistas de forma direta ou a segregação de entrevistas entre passageiros em conexão ou não. A inclusão desta prerrogativa na referida resolução onera a Concessionária, na contratação da empresa especializada para realizar as entrevistas, logo consideramos que caso a Agência opte pela manutenção, do referido procedimento quando da realização das entrevistas, estes custos devem ser ajustados junto a Concessionária, por meio de reequilíbrio econômico financeiro. Ainda, o Contrato de Concessão prevê que o estrato dos passageiros deverá ser baseado no número de passageiros embarcando. A adição do "ou do estrato de passageiros pesquisado no Aeroporto" extrapola o instrumento Contratual.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que além do disposto no Art. 2º desta Minuta de Resolução, o Contrato de Concessão em seu Anexo 2 ao se referir à Pesquisa de Satisfação de Passageiros dispõe que "As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas nos portões de embarque, ou através de entrevista direta", bem como "A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente". Por fim, esclarece que o Art. 23, § 2º traz expressamente que a amostra deverá observar os termos dos respectivos Contratos de Concessão não havendo espaço para mudanças na norma vigente.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 23, §4º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Aceitar parcialmente	

Contribuições

Excluir o §4º, uma vez que a obrigação de considerar passageiros em conexão pode comprometer a aleatoriedade de identificação de passageiros para a pesquisa, dificultando, inclusive, a garantia de atender o percentual exigido,. No caso de não exclusão do §4º, uma vez que a contabilização de passageiros em conexão de determinado mês é concluída apenas ao final da primeira quinzena do mês subsequente ao mês considerado, sugere-se que seja considerada a proporção verificada no penúltimo mês, ou seja, a pesquisa referente ao mês de setembro deve ter como referência os dados de julho. Vale ressaltar que pode ocorrer da pesquisa ser realizada na primeira quinzena do mês, quando os dados do mês anterior ainda não foram processados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a sua contribuição e informa que considerando o envio do RMA de um dado mês ocorre até o dia 25 do mês posterior e que o planejamento das entrevistas ocorrerá em até 30 dias antes do mês de realização das pesquisas, o prazo proposto na contribuição está aderente. Considerando o exposto, o Art 23, § 4º terá a seguinte redação: "Nos aeroportos cuja proporção de passageiros em conexão ultrapassar 20% (vinte por cento) da movimentação dos passageiros, a amostra de passageiros de que trata o caput deverá considerar uma cota igual a proporção verificada no terceiro mês anterior ao da realização da pesquisa".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 24
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

Definir o prazo de envio do Plano Amostral por parte da ANAC. Sugere-se que seja o primeiro dia útil do mês anterior.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a sua contribuição e informa que o Art. 24 desta Minuta de Resolução trata somente da periodicidade do encaminhamento da informação e o detalhamento dos procedimentos serão explicitados em Portaria específica.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 24
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2042	Rejeitar	

Contribuições

Descrever os critérios que serão utilizados para seleção da amostra (regras que foram consideradas para seleção aleatória). E prazo para envio destas informações à Concessionária para que esta tenha tempo hábil de planejar-se

Resposta ANAC

A ANAC agradece a sua contribuição e informa que a descrição dos critérios utilizados para definição do plano amostral constam no processo administrativo que trata da proposta de ato normativo em tela. Ademais, o Art. 24 desta Minuta de Resolução trata somente da periodicidade do encaminhamento da informação e o detalhamento dos procedimentos serão explicitados em Portaria específica.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 25, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2043	Rejeitar	

Contribuições

Destacamos que a reposição de entrevistas, de qualquer voo previsto no Plano de Execução que não operar, pelos voos constantes na lista de voos extras, temos as seguintes situações que dificultam o cumprimento na íntegra do mesmo; Os voos previstos no plano de execução de entrevistas são extraídos do Horário de Trânsito, cuja a gestão é feita por esta Agência; Ainda, com base no histórico das pesquisas realizadas em 2014 e 2015, há um elevado número de cancelamentos programados ou não, dos voos que fazem parte do plano de execução de entrevistas, dessa forma 10% da amostra não seria suficiente para efetuar a reposição proposta; Operacionalmente esse desiderato é inviável, pois existe uma programação prévia e prevista contratualmente entre a Concessionária e a empresa que efetua a pesquisa, no quesito dias e horários da coleta de informações. Se um voo é cancelado (e frequentemente essa informação apenas é fornecida quando a equipe já está no portão de embarque para aplicação da pesquisa) e, o voo extra disponível não ocorrer no mesmo dia ou dentro do período definido para coleta, ou em horários não estabelecidos entre a Concessionária e empresa de pesquisa, irá gerar uma reprogramação das pesquisas. Esta alteração acarreta em custos adicionais (reprogramação e trabalho extra) e, no caso de ocorrerem voos cancelados no último dos 7 dias previstos para a pesquisa, terá de ocorrer extensão. Assim, a Concessionária não poderá ser penalizada por alterações à atividade aérea que não controla. O cumprimento desse parágrafo, sem dúvida, aumentará ainda mais o ônus da Concessionária.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que no intuito de mitigar eventual dificuldade de realização de quantitativo de entrevistas definidas no Plano Amostral estabeleceu-se no Art. 24, III - a lista extra de voos, que terá o mesmo quantitativo do Plano encaminhado.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 25, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

A lista extra de voos contempla hoje apenas 10% da quantidade total de entrevistas planejadas. Atualmente são utilizados voos extras apenas para os casos em que durante o planejamento o voo é excluído da lista do HOTRAN ou quando há alguma intercorrência no processo operacional da pesquisa. Não são considerados os casos em que os voos são cancelados ou que não operaram no dia inicialmente previsto. Ao incluir a não operação de qualquer voo previsto como apto a ser substituído por voo da lista extra, ocorre o risco da lista extra de voos não cobrir toda a demanda, expondo a Concessionária a possibilidade de não cumprir toda a quantidade de entrevistas necessárias para a pesquisa, podendo causar distorções nas amostras e nos resultados, acarretando a realização de quantidade de pesquisa menos do que a obrigação da Concessionária. Este cenário prejudica a Concessionária, uma vez que a mesma sofre penalizações devido a não realização de entrevistas são computadas com notas mínimas. Vale ressaltar que exclusão de voo da lista do HOTRAN, cancelamento de voos e voos que não operam no dia inicialmente previsto são situações que fogem ao controle da Concessionária. Diante do exposto, sugere-se que a lista extra seja utilizada apenas para os casos em que durante o planejamento o voo é excluído da lista do HOTRAN ou quando há alguma intercorrência no processo operacional da pesquisa. Outra sugestão é contemplar na lista extra o percentual de no mínimo 20% da quantidade total de entrevistas planejadas, no entanto, vale ressaltar que esta alternativa impacta diretamente no custo de operacionalização da PSP para as concessionárias.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que no intuito de mitigar eventual dificuldade de realização de quantitativo de entrevistas definidas no Plano Amostral estabeleceu-se no Art. 24, III a lista extra de voos, que terá o mesmo quantitativo do Plano encaminhado.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 25, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

Operacionalmente esse desidrato é inviável, pois existe uma programação prévia e contratualizada entre a empresa que efetua a pesquisa, no quesito dias e horários da coleta de informações. Se um voo é cancelado (muitas vezes essa informação apenas é fornecida quando a equipe já está no portão de embarque para aplicação da pesquisa) e, o voo extra disponível não ocorrer no mesmo dia ou dentro do período definido para coleta, ou em horários não estabelecidos entre a Concessionária e empresa de pesquisa, irá gerar uma reprogramação das pesquisas. Esta alteração acarreta custos adicionais (reprogramação e trabalho extra) e, no caso de ocorrerem voos cancelados no último dos 7 dias previstos para a pesquisa, terá de ocorrer extensão. Assim, a Concessionária não poderá ser penalizada por alterações à atividade aérea que não controla, sendo que em VCP ocorre uma média diária de 50 movimentos cancelados. O cumprimento desse parágrafo, sem dúvida, aumentará ainda mais o ônus da Concessionária. Recomendação: Manter a metodologia atual.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que no intuito de mitigar eventual dificuldade de realização de quantitativo de entrevistas definidas no Plano Amostral estabeleceu-se no Art. 24, III a lista extra de voos, que terá o mesmo quantitativo do Plano encaminhado.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 25, §4º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Aceitar	

Contribuições

A Concessionária pontua que ao apresentar o Plano de Execução de Entrevistas, a ANAC deve seguir as diretrizes estabelecidas na Resolução.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o texto do referido dispositivo será alterado para: "A ANAC poderá, a qualquer tempo, desde que devidamente motivado, optar por elaborar o Plano de Execução de Entrevistas, observado o disposto no §1º deste Artigo".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 26, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2044	Rejeitar	

Contribuições

O Contrato de Concessão, não prevê a necessidade de gravação das entrevistas em arquivo de áudio ou a realização das entrevistas de forma direta. A inclusão destas prerrogativas na referida resolução onera a Concessionária, na contratação da empresa especializada para realizar as entrevistas, bem como no cumprimento da cota de entrevistas programadas, caso haja rejeição de entrevistas, que por sua vez poderá impactar no resultado do Fator Q para os IQSs medidos por meio da PSP.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a gravação do áudio de todas as entrevistas é obrigatório, conforme Art.26,§1º, bem como o envio, conforme Art.33,III,§6º. Ademais, destaca-se que conforme Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão prevê expressamente que "As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas nos portões de embarque, ou através de entrevista direta." (grifo nosso).

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 26, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Aceitar	

Contribuições

Em face aos textos presentes na proposta de resolução, acima descritos, é patente alguma ambiguidade relativamente ao envio dos áudios, uma vez que o Art. 30 refere que a ANAC poderá solicitar os áudios das entrevistas, mas no § 6º art. 33, subsiste uma "obrigatoriedade subjetiva" do envio, uma vez que estipula prazo para os áudios das entrevistas serem protocolados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a gravação do áudio de todas as entrevistas é obrigatório, conforme Art.26,§1º, bem como o envio, conforme Art.33,III,§6º. Por fim, no intuito de esclarecer o acima disposto, será excluído o inciso III do Art. 30.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 28
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

A Concessionária sugere que o termo "satisfatório" seja substituído por "regular", uma vez que este termo reflete melhor a avaliação da nota do passageiro em relação as metas e padrões estipulados no Contrato de Concessão. Uma vez que são todos acima da nota "3"

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que tal escala está explicitada no Anexo 2 dos Contratos de Concessão nº 001/ANAC/2012; 002/ANAC/2012; 003/ANAC/2012; 001/ANAC/2014; 002/ANAC/2014

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 29
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2045	Aceitar parcialmente	

Contribuições

A utilização de termos vagos como "dentre outros" não são recomendáveis em legislação regulatória. O termo traz insegurança jurídica e deve ser excluído da redação.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o termo "dentre outros" será substituído por "ou similares", de forma a garantir a equidade das informações a serem analisadas,

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 29
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

A Concessionária sugere que antes de aplicação de qualquer medida sancionatória, seja estabelecido procedimento para que a ANAC verifique junto às concessionárias a correção de eventuais irregularidades. É importante que sejam divulgados pela ANAC os pontos que foram rejeitados, assim como os respectivos motivos para que a Concessionária possa tomar as ações cabíveis para mitigar estas ocorrências nos meses subsequentes.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que os procedimentos sancionatórios obedecem os preceitos legais e normativos vigentes, que garantem o direito à ampla defesa e ao contraditório. A não observância das disposições contidas nesta Resolução pode configurar descumprimento contratual e, neste caso, será tratada nos termos dos Contratos de Concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 29
Registro	Posição ANAC	

Carta nº 87/2015/ANEAA

Rejeitar

Contribuições

Retirar. Retirar a possibilidade de anulação dos dados pela perda somente de um elemento de controle e seja estabelecer um sistema que regulamente os elementos redundantes (com os atuais previstos nas metodologias de cada Concessionária) de controle a fim de melhorar a confiabilidade dos dados e proporcionar maior segurança jurídica aos Regulados. Referência páginas 20, 21 e 22 da Carta nº 87/2015/ANEAA.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a rejeição de entrevistas individuais ou conjunto de entrevistas serão tratadas de acordo com os preceitos dos Contratos de Concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 29, VI
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2046	Rejeitar	

Contribuições

As gravações das entrevistas diretas são realizadas dentro das salas de embarque podendo sofrer interferências externas tais como anúncio sonoro, movimentação de veículos, conversas de terceiros e etc. Essas intervenções não são controláveis e podem prejudicar parte do registro de áudio das entrevistas provocando penalidade a Concessionária indevidamente. Assim, se a gravação estiver inaudível em 100% a penalidade poderá ser aplicável, não devendo ser aplicável em situações de gravação de trechos prejudicados por intervenção externa ou seja, parcialmente inaudível. Deve-se considerar o já exposto nas Considerações do Art. 26.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que baseados na experiência de escuta de entrevista para fins de auditoria que não houve, até o momento, prejuízos significativos à audibilidade da gravação das entrevistas, mesmo com estas sendo realizadas em locais de grande movimentação e ruído.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 29, VI
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

As gravações das entrevistas diretas são realizadas dentro das salas de embarque podendo sofrer interferências externas tais como anúncio sonoro, movimentação de veículos, conversas de terceiros, etc. Essas intervenções não são controláveis e podem prejudicar parte do registro de áudio das entrevistas provocando penalidade à Concessionária indevidamente. Assim, se a gravação estiver inaudível em 100% a penalidade poderá ser aplicável, não devendo ser aplicável em situações de gravação de trechos prejudicados por intervenção externa ou seja, parcialmente inaudível.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que baseados na experiência de escuta de entrevista para fins de auditoria que não houve, até o momento, prejuízos significativos à audibilidade da gravação das entrevistas, mesmo com estas sendo realizadas em locais de grande movimentação e ruído.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
JURCAIB	18/10/2015	Art. 3, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta B116-15	Rejeitar	

Contribuições

Verificamos que a Resolução ora proposta parte do princípio, indicado em seu artigo 3º, que a Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada e independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos IQS. Mais ainda, em seu parágrafo 2º nota-se que a própria concessionária poderá, ela mesma, aferir os IQS. A partir dessa premissa, todos os demais artigos consideram as demais condições e/ou restrições a serem respeitadas pela concessionária ou determinadas pela ANAC. Entendemos que permitir que a concessionária possa selecionar, contratar e remunerar a empresa que irá aferir o cálculo dos IQS, que, em última análise irão permitir o incremento das tarifas aeroportuárias, ainda que monitorada pela ANAC, conforme previsto no proposto artigo 18º, não é uma opção válida - visto que a ANAC irá utilizar registros de medições contidos em relatórios de difícil monitoração/auditação. Julgamos, portanto, que o trabalho de seleção e contratação da empresa especializada deva ser realizado sem qualquer interferência da concessionária, o que é o caso, por exemplo, das pesquisas de satisfação do passageiro, que determina os índices de aprovação dos aeroportos brasileiros, por parte da Secretaria de Aviação Civil. Nossa proposta, portanto, é no sentido de que a ANAC e a SAC busquem utilizar a pesquisa ora já realizada pela SAC, visando adaptá-la para incluir - além do hoje aplicável naquela pesquisa - os demais itens necessários para a avaliação dos IQS determinados nos contratos de concessão. Caso tal proposta não possa, qualquer que seja o motivo, ser considerada, insistimos que seja a própria ANAC a única responsável pela seleção e contratação da empresa especializada ou auditores independentes, segundo seus próprios critérios. Desta maneira, quaisquer possibilidade de parcialidade na aferição dos IQS - que repetimos serão utilizados para o eventual incremento das tarifas por conta do impacto no cálculo do fator Q -, seriam eliminadas.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a proposta de alteração da Resolução foi rejeitada. Destaca-se, desta forma, que foram elaborados dispositivos regulatórios para minimizar o risco citado na contribuição, dentre eles: I - exigência de qualificação da empresa especializada de que trata o art. 3º (conforme art. 4º da Resolução); II - verificação do cumprimento dos IQS por meio de serviço técnico de empresa especializada de auditoria independente; III - vigilância contínua dos agentes dos NURACs lotados nos aeroportos Concedidos; e IV - ações de fiscalização por parte dos servidores da ANAC. Adicionalmente, os Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária estabelecem requisitos que não são contemplados por meio da pesquisa realizada pela SAC e a adaptação não é possível devido a diferenças entre as pesquisas (objetivos, amostra, metodologia, fiscalização, auditoria, dentre outros). Por fim, a realização das pesquisas por parte da ANAC enseja corresponsabilidade desta Agência nos contratos onde não há a referida previsão legal.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 3º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2017	Rejeitar	

Contribuições

Não seria interessante descrever quais os requisitos a Concessionária precisa ter para poder efetuar a aferição dos IQS por conta própria, pois a exemplo do que aconteceu no aeroporto de Natal: Foi solicitado pela Inframérica à ANAC, por meio de Carta IA nº 919/PRESI/SBSG/2015, que a Pesquisa de Satisfação de Passageiros fosse realizada pela própria concessionária. No entanto o pedido foi indeferido pela ANAC, por meio de ofício n2 228/2015/GCON/SREANAC de 28 de maio de 2015, em que foi apresentada como justificativa a redação descrita na Decisão ANAC N2 32, de 01 de abril de 2015, Anexo II, Apêndice D, item 1: "A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada e independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço —IQ.Ss." Por oportuno, ressaltamos que o indeferimento da solicitação não avaliou e/ou justificou as prerrogativas do Item 1.1. do Apêndice D, Anexo II da Decisão ANAC N2 32, de 01 de abril de 2015, que prevê que "Mediante autorização prévia do ANAC, a Concessionária poderá aferir diretamente os IQSs."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o dispositivo foi alterado de modo a clarificar as situações em que os IQS poderão ser aferidos diretamente pelas Concessionárias, observando o disposto nesta Resolução e nos Contratos de Concessão vigentes.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 3º, § 1º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar. Motivo: Inovação aos Contratos de Concessão extrapola a obrigação alternativa prevista na cláusula 10.10.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Brasília, Guarulhos e Viracopos; e o previsto na cláusula 12.14.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que tal dispositivo encontra respaldo no Capítulo III, Seção I, dos Contratos, que traz cláusula expressa de que é responsabilidade da Concessionária “responder perante a ANAC e terceiros pelos serviços subcontratados”.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 3º, §3º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Aceitar	

Contribuições

Retirar. Motivo: Inovação aos Contratos de Concessão extrapola a obrigação alternativa prevista na cláusula 10.10.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Brasília, Guarulhos e Viracopos; e o previsto na cláusula 12.14.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a proposta de alteração da Resolução foi aceita uma vez que nos Contratos não há a referida previsão legal.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 3º, §3º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2018	Aceitar parcialmente	

Contribuições

Esta prerrogativa não está presente nos contratos de Concessão do Aeroporto de Brasília e de São Gonçalo do Amarante. Não há motivação e justificativa técnica para a transferência da responsabilidade. Sugerimos a retirada do item ou a descrição das situações, que podem levar a intervenção da ANAC, visto que este ponto pode acarretar em impactos financeiros a concessionária, no que se refere a rescisão de contrato com a empresa responsável pela realização da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a proposta de alteração da Resolução foi aceita. Destaca-se que o art. 2º da minuta dispõe que os efeitos da Resolução devem considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária. Assim, tal dispositivo se aplica ao Aeroporto de São Gonçalo do Amarante, conforme o disposto no Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 30 ,V
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2049	Rejeitar	

Contribuições

. A pesquisa de satisfação definida como indicador de qualidade de serviços (Apêndice C — Anexo 1 do Contrato de Concessões) é definida exclusivamente a passageiros. Assim, qualquer inclusão adicional ou ampliação do escopo de entrevistados (natureza do usuário), configurará alteração ao previsto no Contrato.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as obrigações contratuais estão preservadas, conforme o Art. 2º da presente minuta: "Art. 2º Para efeitos desta Resolução, devem-se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 30, II
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

A realização de entrevistas com grupos específicos de passageiros pode comprometer a aleatoriedade de identificação de passageiros para a pesquisa, podendo inclusive comprometer a confiabilidade da pesquisa, uma vez que a metodologia adotada é amostral.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o disposto no Inciso encontra-se em consonância com o que dispõe o Contrato de Concessão - Apêndice C do Anexo 2 - o qual estabelece que "A ANAC terá direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 30, II
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2047	Rejeitar	

Contribuições

O contrato de Concessão não prevê diferenciação de perfis. Tal distinção deve ser explicada e justificada.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o disposto no Inciso encontra-se em consonância com o que dispõe o Contrato de Concessão - Apêndice C do Anexo 2 - o qual estabelece que "A ANAC terá direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 30, III
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Aceitar	

Contribuições

Em face aos textos presentes na proposta de resolução, acima descritos, é patente alguma ambiguidade relativamente ao envio dos áudios, uma vez que o Art. 30 refere que a ANAC poderá solicitar os áudios das entrevistas, mas no § 6º art. 33, subsiste uma "obrigatoriedade subjetiva" do envio, uma vez que estipula prazo para os áudios das entrevistas serem protocolados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por excluir o inciso de modo a manter a obrigatoriedade do envio dos dados conforme explicitado no Art. 33,§6º.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 30, III
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2048	Aceitar	

Contribuições

Reiteradas as contribuições relativas aos artigos 26 e 29 a respeito do envio de áudio.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e reitera que a gravação do áudio de todas as entrevistas é obrigatório, conforme Art.26,§1º, bem como o envio, conforme Art.33,III,§6º. Por fim, no intuito de esclarecer o acima disposto, será excluído o inciso III do Art. 30.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 30, IV
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

A adoção de sistema, software, regra ou aplicativo a ser fornecido pela ANAC para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo e/ou consolidação dos IQS sem o devido planejamento pode comprometer a adaptação da rotina estabelecida, assim como treinamento dos funcionários, custos estes não previstos no Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que esta Agência é dotada do poder regulamentar. Para isso, emite regulamentos com a finalidade de exercer suas funções. Ademais, conforme disposto nos Contratos de Concessão é dever das Concessionárias prestar informações e esclarecimentos requisitados pela ANAC, em especial, com relação as informações previstas no PEA.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 30, V
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

A Pesquisa de Satisfação definida como indicador de qualidade de serviços (Apêndice C - Anexo II do Contrato de Concessões) é definida exclusivamente a passageiros. Assim, qualquer inclusão adicional ou ampliação do escopo de entrevistados (natureza do usuário), configurará alteração ao previsto no Contrato.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as obrigações contratuais estão preservadas, conforme o Art. 2º da presente minuta: "Art. 2º Para efeitos desta Resolução, devem-se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 32
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Aceitar	

Contribuições

Retirar. Inovação aos Contratos de Concessão, extrapola a obrigação alternativa prevista na cláusula 10.10.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Brasília, Guarulhos e Viracopos; e o previsto na cláusula 12.14.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão. Sanção grave não prevista em Contrato e ira acumular com reflexo no reajuste tarifário.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a exclusão do referido artigo da Minuta de Resolução.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 32
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2050	Rejeitar	

Contribuições

Propor a revisão deste artigo em razão dos seguintes pontos; — Esta metodologia não considera a não realização de entrevistas, devido a cancelamento de voos, que constam no Plano de Execução de Entrevistas; — As entrevistas previstas para voos cancelados, deverão ser repostas, com a cota de voos extras, que por sua vez é limitada a apenas 10% do total de entrevistas previstas para o período; e — com base no histórico das pesquisas realizadas em 2014 e 2015, há um elevado número de cancelamentos programados ou não, dos voos que fazem parte do plano de execução de entrevistas, dessa forma 10% da amostra não seria insuficiente para efetuar a reposição proposta.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a exclusão do referido artigo da Minuta de Resolução.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 33, I, II e III; §1º, 6º
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

Em face aos textos presentes na proposta de resolução, acima descritos, é patente alguma ambiguidade relativamente ao envio dos áudios, uma vez que o Art. 30 refere que a ANAC poderá solicitar os áudios das entrevistas, mas no § 6º art. 33, subsiste uma "obrigatoriedade subjetiva" do envio, uma vez que estipula prazo para os áudios das entrevistas serem protocolados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por manter o referido dispositivo de modo a manter a obrigatoriedade do envio dos dados.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 33, I, II, III e §1º e 6º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2051	Rejeitar	

Contribuições

Face os argumentos já apresentados e que constam na proposta, é patente alguma ambiguidade relativamente ao envio dos áudios, uma vez que o Arte 30 refere que a ANAC poderá solicitar os áudios das entrevistas, mas no § 62 do Art. 33, subsiste uma "obrigatoriedade" do envio, uma vez que estipula prazo para os áudios das entrevistas serem protocolados. Reiteramos que o Contrato de Concessão, não prevê obrigatoriedade de gravação das entrevistas em arquivo de áudio, assim como não há prerrogativa sobre a realização de entrevistas face-face. A inclusão destas determinações na referida resolução onera a Concessionária, na contratação da empresa especializada para realizar as entrevistas, logo consideramos que caso a Agência opte pela manutenção, dos referidos procedimentos quando da realização das entrevistas, estes custos devem ser ajustados junto a Concessionária, por meio de reequilíbrio econômico.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a gravação das entrevistas é de caráter essencial para fins de fiscalização e performance do papel regulatório desta Agência. Ademais, informa-se que o item 3.1.26 dos Contratos de Concessão de Guarulhos, Viracopos e Brasília dispõem sobre a obrigatoriedade de apresentar à ANAC relatório contendo informações da concessão e da regulamentação expedida pela ANAC nos prazos definidos em tais atos, em especial, todas as informações previstas no PEA. Por fim, destaca-se que o Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão, ao tratar da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, prevê que "as perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas em formato de questionário e serão entregues e coletadas nos portões de embarque, ou através de entrevista direta (grifo nosso)".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 34
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar. Inovação aos Contratos de Concessão, extrapola a obrigação alternativa prevista na cláusula 10.10.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Brasília, Guarulhos e Viracopos; e o previsto na cláusula 12.14.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que não houve exorbitância do poder regulamentar da Agência ao se tratar na minuta de Resolução em questão sobre o Plano de Qualidade de Serviço (PQS) e o Relatório de Qualidade de Serviço (RQS), agindo em perfeita consonância com seu dever legal, instituído pelo artigo 8º da Lei nº 11.182/2005 (Lei de Criação da ANAC), e contratual, consubstanciado na cláusula 3.2.2 da seção de direitos e deveres do Poder Concedente. Em leitura mais atenta ao conteúdo abordado sobre o PQS e o RQS é possível observar que os requisitos trazidos na minuta de Resolução refletem em sua integralidade aqueles constantes nos Contratos de Concessão celebrados, não havendo que se falar em afronta aos direitos das Concessionárias, tampouco em alteração unilateral do Contrato. Ademais, o Art. 34 encontra-se em conformidade com os Contratos de Concessão vigentes e entendimento reiterado por Diretoria Colegiada desta Agência conforme reunião realizada em 19 de fevereiro de 2015.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	08/10/2015	Art. 34
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 85/2015/ANEAA	Aceitar	

Contribuições

O artigo 34 na minuta de Resolução dispõe sobre a elaboração do PQS e determina, no seu parágrafo 3º, que ele deverá ser apresentado conforme modelo disponibilizado pela ANAC. Como já comprovado, a elaboração do PQS é atribuição da concessionária e os Contratos de Concessão já estabelecem quais são requisitos que devem constar no documento, na medida em que ele poderá diferir em consonância com o tamanho de cada aeroporto. Ainda que se considerasse que a ANAC poderia estabelecer um modelo único de apresentação do PQS, ele deveria ser anexado à minuta de Resolução como forma de integrar o processo público de contribuição da norma e em respeito aos princípios da transparência e participação pública.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o dispositivo será excluído uma vez que o conteúdo mínimo do PQS já consta da minuta de resolução. Eventual modelo para apresentação das informações do PQS em questão tratará da organização e forma como deverão ser apresentada.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 35
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar. Inovação aos Contratos de Concessão, extrapola a obrigação alternativa prevista na cláusula 10.10.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Brasília, Guarulhos e Viracopos; e o previsto na cláusula 12.14.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que não houve exorbitância do poder regulamentar da Agência ao se tratar na minuta de Resolução em questão sobre o Plano de Qualidade de Serviço (PQS) e o Relatório de Qualidade de Serviço (RQS), agindo em perfeita consonância com seu dever legal, instituído pelo artigo 8º da Lei nº 11.182/2005 (Lei de Criação da ANAC), e contratual, consubstanciado na cláusula 3.2.2 da seção de direitos e deveres do Poder Concedente. Em leitura mais atenta ao conteúdo abordado sobre o PQS e o RQS é possível observar que os requisitos trazidos na minuta de Resolução refletem em sua integralidade aqueles constantes nos Contratos de Concessão celebrados, não havendo que se falar em afronta aos direitos das Concessionárias, tampouco em alteração unilateral do Contrato.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 35, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

O item 10.4 do PEA (Anexo 2 do Contrato de Concessão) refere: "O PQS vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu restrito cumprimento e implementação, sujeitando-se ÀS OBRIGAÇÕES PREVISTAS NESTE pea, no Contrato e seus Anexos e Penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI." O item 10.11 do PEA (Anexo 2 do Contrato de Concessão refere: "A cada Revisão dos Parâmetros de Concessão, a ANAC podera modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e metas, tanto para os indicadores que determinam Fator Q, quanto para oa parâmetros de desempenho de serviço estabelecido no Apêndice C deste PEA". - Face ao exposto, é entendimento desta Concessionária que, uma eventual solicitação da ANAC para que o PQS contemple qualquer outra informação relacionada à qualidade de serviço, incluindo padrões de desempenh, terá de estar alinhada com o previsto para no PEA e no PGI ou mediante Revisão dos Parâmetros de Concessão. Por outro lado, uma vez que o acordo entre a concessionária e empresas aéreas relativamente a padrões de desempenho não se vislumbra materializável, por falta de regulamentação/obrigatoriedade para com as Cias Aéreas, seria de todo vantajosa a definição de IQSs/SLAs para os serviços prestados aos passageiros, pelos quais as empresas aéreas e as empresas prestadoras de serviços auxiliares sejam as principais responsáveis e que tenham impacto na qualidade de serviço perceptível ao passageiro e conseqüente impacto na avaliação do fator Q da Concessionária. A verificar-se tal desidrato, todos esse novos indicadores seriam considerados na revisão dos documentos de referência acima mencionados, mediante revisão dos Parâmetros da Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as obrigações contratuais estão preservadas, conforme o Art. 2º da presente minuta: "Art. 2º Para efeitos desta Resolução, devem-se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 35,§1º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2052	Rejeitar	

Contribuições

O item 10.4 do PEA (Anexo 2 do Contrato de Concessão) refere: "O PQS vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações prevista neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstos no PGI. O item 10.11 do PEA (Anexo 2 do Contrato de Concessão) refere: A cada Revisão dos Parâmetros de Concessão, a ANAC poderá modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e metas, tanto para os indicadores que determinam Fator Q. quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecido no Apêndice C deste PEA. Face ao exposto, é entendimento desta Concessionária que, uma eventual solicitação da ANAC para que o PQS contemple qualquer outra informação relacionada à qualidade de serviço, incluindo padrões de desempenho, terá de estar alinhada com o previsto para no PEA e no PGI, ou mediante Revisão dos Parâmetros da Concessão. Por outro lado, uma vez que o acordo entre a concessionária e empresas aéreas relativamente a padrões de desempenho não se vislumbra materializável, por falta de regulamentação/obrigatoriedade para com as Cias Aéreas, seria de todo vantajosa a definição de IQS/SLAs para os serviços prestados ao passageiros, pelos quais as empresa aéreas e as empresas prestadoras de serviços auxiliares sejam as principais responsáveis e que tenham impacto na qualidade de serviço perceptível ao passageiro e, conseqüente, impacto na avaliação do fator Q da Concessionária.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as obrigações contratuais estão preservadas, conforme o Art. 2º da presente minuta: "Art. 2º Para efeitos desta Resolução, devem-se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 35,§2º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2053	Rejeitar	

Contribuições

Tal obrigação extrapola o Contrato de Concessão. As demandas das empresas aéreas não fazem parte da regulamentação e podem gerar custos não previstos às Concessionárias. As demandas das Companhias aéreas não devem estar vinculadas ao plano de ação. O foco do Contrato de Concessão na medição dos IQS é o conforto do passageiro, não das CIAs.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as obrigações contratuais estão preservadas, conforme o Art. 2º da presente minuta: "Art. 2º Para efeitos desta Resolução, devem-se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 36,V
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2054	Rejeitar	

Contribuições

O contrato aponta apenas a obrigação de entrega dos dados colhidos nas PSP. Este inciso implica na apresentação de cálculo já finalizado à ANAC. O cálculo deve ser feito pela ANAC para fins de reajuste tarifário e não cabe à Concessionária apresentar o número que obteve de Fator Q. Cabe à ANAC realizar o cálculo numérico e à Concessionária refutá-lo em caso de desacordo.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa sobre a manutenção do artigo para fins de controle, acompanhamento da evolução dos Indicadores, bem como do cômputo do Fator Q.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 37, I
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

Sugere-se a criação de critérios de representatividade dos problemas registrados face ao universo de passageiros do aeroporto para que as concessionárias possam realizar investimentos adicionais ao previsto no Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Concessionária tem liberdade para estabelecer critérios adicionais, como os de representatividade dos problemas registrados, para identificação de necessidades dos usuários e estes podem ser utilizados como ferramentas de gestão do Concessionário

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 37, I, II, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2055	Rejeitar	

Contribuições

O Contrato de Concessão prevê a realização de um Plano de Ação apenas para os casos em que os IQS apresentarem pontuação abaixo da meta estabelecida. A formulação de um plano de Ação a para cada problema registrado nos sistemas de atendimento ao passageiro é inviável ante a quantidade de registros e a não razoabilidade de uma grande quantidade destes. Ainda, o plano de ação não necessariamente irá englobar todos os três aspectos envolvidos no § 19 (treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos), em alguns casos envolve apenas um desses aspectos.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o inciso I se refere à melhoria interna dos dispositivos de identificação, documentação e rastreamento das necessidades dos usuários (ex.: Ouvidoria), mapeadas por meio de avaliação interna da Concessionária de modo a melhorar o serviço prestado ao passageiro. Quanto ao Inciso II, dispositivo encontra-se explicitamente descrito no item 10.9 do Anexo 2 aos Contratos 001/ANAC/2012; 002/ANAC/2014; 003/ANAC/2012; e no item 12.11 do Anexo 2 aos Contratos 001/ANAC/2014 e 002/ANAC/2014. Por fim, destaca-se, ainda, que o descrito no item 10.6 dos Contratos 001/ANAC/2012; 002/ANAC/2014; 003/ANAC/2012 e 12.7 dos Contratos 001/ANAC/2014 e 002/ANAC/2014 preveem expressamente que a Concessionária deverá propor Plano de Ação para mitigar e corrigir problemas apontados pelos sistemas de identificação de necessidades dos usuários.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 37, II, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

Não necessariamente o plano de ação contempla as três possibilidades mencionadas no §1º (estudo técnico e englobar treinamento de pessoa, melhoria físicas ou mudanças de procedimentos). Vale ressaltar que são cabíveis planos de ação para os casos de efetivos problemas registrados nos sistemas voltados à identificação, documentação e rastreamento das necessidades dos usuário, e não para qualquer registro realizado no sistema.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o inciso I se refere à melhoria interna dos dispositivos de identificação, documentação e rastreamento das necessidades dos usuários (ex.: Ouvidoria), mapeadas por meio de avaliação interna da Concessionária de modo a melhorar o serviço prestado ao passageiro. Quanto ao Inciso II, dispositivo encontra-se explicitamente descrito no item 10.9 do Anexo 2 aos Contratos 001/ANAC/2012; 002/ANAC/2014; 003/ANAC/2012; e no item 12.11 do Anexo 2 aos Contratos 001/ANAC/2014 e 002/ANAC/2014. Por fim, destaca-se, ainda, que o descrito no item 10.6 dos Contratos 001/ANAC/2012; 002/ANAC/2014; 003/ANAC/2012 e 12.7 dos Contratos 001/ANAC/2014 e 002/ANAC/2014 preveem expressamente que a Concessionária deverá propor Plano de Ação para mitigar e corrigir problemas apontados pelos sistemas de identificação de necessidades dos usuários.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 38
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

O ponto acima representa inovação ao Contrato de Concessão, em paralelo não faz parte do escopo dos serviços das concessionárias estabelecer valor de referência para indicadores que não possuem padrão regulamentado, assim como o Contrato de Concessão estabelece processo de revisão dos parâmetros de qualidade a cada 5 anos pelo Poder Concedente. Vide cláusula 12.7 do Anexo 2 (PEA) do Contrato de Concessão e cláusulas 6.15 e 6.16 do Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa, conforme disposto na Seção II, Capítulo VI dos Contratos de Concessão, a revisão dos parâmetros da concessão tem como objetivo permitir a revisão dos IQS, da metodologia de cálculo dos fatores X e Q e da taxa de desconto a ser utilizada no fluxo de caixa marginal. Já o disposto no art. 38 da Resolução trata de oportunizar ao regulado a proposição, conjuntamente com a ANAC, de padrões como valores de referência para os indicadores que não possuem padrão regulamentado, não havendo, para o momento, impacto em termos financeiros. Cabe ressaltar que esse artigo proporciona o desenvolvimento de planos de qualidade de serviço (e suas ações) mais completos, consistentes e adequados, uma vez que se estabelecerá essas referências para indicadores que não possuem padrão regulamentado no Contrato, gerando melhorias para os usuários dos aeroportos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 38
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2056	Rejeitar	

Contribuições

Em face ao estipulado no Contrato de Concessão, o sistema de medição, os padrões e metas, tanto para os indicadores que determinam Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecido no Apêndice C, apenas pode ocorrer a cada Revisão dos Parâmetros da Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa, conforme disposto na Seção II, Capítulo VI dos Contratos de Concessão, a revisão dos parâmetros da concessão tem como objetivo permitir a revisão dos IQS, da metodologia de cálculo dos fatores X e Q e da taxa de desconto a ser utilizada no fluxo de caixa marginal. Já o disposto no art. 38 da Resolução trata de oportunizar ao regulado a proposição, conjuntamente com a ANAC, de padrões como valores de referência para os indicadores que não possuem padrão regulamentado, não havendo, para o momento, impacto em termos financeiros. Cabe ressaltar que esse artigo proporciona o desenvolvimento de planos de qualidade de serviço (e suas ações) mais completos, consistentes e adequados, uma vez que se estabelecerá essas referências para indicadores que não possuem padrão regulamentado no Contrato, gerando melhorias para os usuários dos aeroportos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 38
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar. Inovação aos Contratos de Concessão, extrapola a obrigação alternativa prevista na cláusula 10.10.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Brasília, Guarulhos e Viracopos; e o previsto na cláusula 12.14.1 do Anexo II dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o disposto no art. 38 da Resolução trata de oportunizar ao regulado a proposição, conjuntamente com a ANAC, de padrões como valores de referência para os indicadores que não possuem padrão regulamentado, não havendo, para o momento, impacto em termos financeiros. Cabe ressaltar que esse artigo proporciona o desenvolvimento de planos de qualidade de serviço (e suas ações) mais completos, consistentes e adequados, uma vez que se estabelecerá essas referências para indicadores que não possuem padrão regulamentado no Contrato, gerando melhorias para os usuários dos aeroportos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 38
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

Em face ao estipulado no Contrato de Concessão, o sistema de medição, os padrões e metas, tanto ára os indicadores que determinam Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecido no Apêndice C, apenas pode ocorrer a cada Revisão dos Parâmetros da Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa, conforme disposto na Seção II, Capítulo VI dos Contratos de Concessão, a revisão dos parâmetros da concessão tem como objetivo permitir a revisão dos IQS, da metodologia de cálculo dos fatores X e Q e da taxa de desconto a ser utilizada no fluxo de caixa marginal. Já o disposto no art. 38 da Resolução trata de oportunizar ao regulado a proposição, conjuntamente com a ANAC, de padrões como valores de referência para os indicadores que não possuem padrão regulamentado, não havendo, para o momento, impacto em termos financeiros. Cabe ressaltar que esse artigo proporciona o desenvolvimento de planos de qualidade de serviço (e suas ações) mais completos, consistentes e adequados, uma vez que se estabelecerá essas referências para indicadores que não possuem padrão regulamentado no Contrato, gerando melhorias para os usuários dos aeroportos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	08/10/2015	Art. 3º, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 85/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

O artigo 3º da minuta de Resolução dispõe sobre a obrigação da Concessionária de contratar e remunerar empresa especializada independente para os estudos relativos ao planejamento, coleta de informações e pesquisa e cálculo do IQS. Apesar de tratar-se de empresa independente, e previamente aprovada pela ANAC (inclusive com a apresentação de qualificação prévia), o parágrafo 1 determina que a Concessionária responderá fiel execução dos serviços contratados. Tal responsabilidade não está previamente determinada no PEA e não é razoável com o que é estabelecido na própria minuta de Resolução, na medida em que a ANAC aprovará previamente a contratação.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que tal dispositivo encontra respaldo no Capítulo III, Seção I, dos Contratos, que traz cláusula expressa sobre responsabilidade da Concessionária em “responder perante a ANAC e terceiros pelos serviços subcontratados”.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 3º, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

Uma vez que a empresa responsável pela realização da pesquisa e aferição dos dados é independente e tem a sua contratação aprovada pela ANAC, a Concessionária não deveria responder pela fiel execução do disposto no caput. A Concessionária reforça ainda que há a previsão contratual de contratação de auditoria independente para verificação dos resultados dos IQS, o que por sua vez ratifica que a Concessionária não deveria assumir qualquer responsabilidade pelos trabalhos de um terceiro que realiza serviços de fora independente.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que tal dispositivo encontra respaldo no Capítulo III, Seção I, dos Contratos, que traz cláusula expressa de que é responsabilidade da Concessionária “responder perante a ANAC e terceiros pelos serviços subcontratados”.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	08/10/2015	Art. 3º, §3º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 85/2015/ANEAA	Aceitar	

Contribuições

O parágrafo 3º também possibilita a realização dos referidos serviços pela ANAC sem qualquer lastro na lei ou no Contrato de Concessão. Como já abordado nesta Carta, a competência da ANAC restringe-se a definição de metodologia e monitoramento do PQS. Em razão das justificativas técnicas bem delimitadas, não é possível aferir qual fundamento da atribuição desta nova competência à ANAC, quais os resultados a autoridade almeja alcançar e, principalmente, quais serão os impactos gerados perante a Concessionária.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a proposta de alteração da Resolução foi aceita uma vez que nos Contratos não há a referida previsão legal.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 4º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2019	Rejeitar	

Contribuições

O cumprimento deste prazo está diretamente relacionado e dependente da data de publicação da Resolução em questão e o período de início da coleta de informação, ambos definidos pela ANAC. Alerta-se que a Concessionária depende da data de publicação da Resolução para iniciar o processo administrativo de consulta ao mercado, para obtenção de propostas técnico-comercial, obter a anuência da ANAC relativamente à empresa proposta, celebrar contrato e dar início à coleta de informações.

Resposta ANAC

A ANAC agradece sua contribuição e informa que não há prejuízo para a coleta dos IQS realizadas atualmente, pois de acordo com o Art.6º, a Concessionária deverá garantir a ininterruptão das atividades realizadas durante a transição de responsabilidades entre as empresas.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 41
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2057	Rejeitar	

Contribuições

A trimestralidade não está prevista no Contrato de Concessão de Brasília e ASGA. Neste caso aplica-se o previsto no artigo que informa que as Concessionárias ficam apenas obrigadas ao que for previsto em seu respectivo Contrato de Concessão?

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o disposto neste Artigo aplica-se a todas as Concessionárias, uma vez que esta Agência é dotada do poder regulamentar e que, conforme os termos contratuais, a concessionária tem o dever de cumprir as regulamentações vigentes e futuras estabelecidas por esta Agência. Ademais, o estabelecimento do disposto no referido artigo tem o intuito de melhorar a fidedignidade e qualidade dos dados dos IQS e de seus processos de aferição o que resultando no conhecimento adequado da informação relativa ao serviço prestado e com isso a melhor efetividade das ações do regulado e do regulador no exercício de suas funções para garantir a adequada prestação do serviço.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEEA	19/10/2015	Art. 44
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEEA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar. Aditamento ao Contrato de Concessão com a criação de novos tipos administrativos sem anuência do Concessionário.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as condutas observadas neste artigo referem-se a descumprimento contratual e serão tratadas no Capítulo de Penalidades dos Contratos de Concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	08/10/2015	Art. 44
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 85/2015/ANEAA	Aceitar parcialmente	

Contribuições

O artigo 44 da resolução dispõe sobre as "Infrações" referentes aos descumprimento das obrigações presentes na norma regulatória. Contudo, o dispositivo iguala o descumprimento da Resolução à aplicação de penalidades dos Contratos de Concessão, as quais, por óbvio, são muito severas. Como a elaboração do PQS constitui um instrumento contratual, qualquer penalidade já estaria delimitada nos Contratos de Concessão. Com isso, a previsão de novas penalidades representaria um novo risco aos termos inicialmente acordados e, conseqüentemente, uma nova equação de equilíbrio econômico-financeiro. Se não fosse suficiente, as premissas de proporcionalidade e razoabilidade devem pautar a aplicação de sanções pelas autoridades reguladoras referentes a análise da penalidade razoável e proporcional entre conduta do agente e a punição cabível. Na minuta da Resolução, a ANAC simplesmente esquivou-se de realizar tal análise. Nesse caso, considerando a ausência das justificativas técnicas apontadas nesta Carta, a aplicação das sanções pretendidas pela minuta de Resolução é ainda mais desproporcional.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as condutas observadas neste artigo referem-se a descumprimento contratual e serão tratadas no Capítulo de Penalidades dos Contratos de Concessão. Ademais, para elucidar o acima exposto, será incluído texto na minuta de resolução destacando que as condutas observadas no caput do dispositivo referem-se a descumprimento contratual e devem ser tratadas nos termos do Contrato de Concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 44, VII
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2058	Aceitar	

Contribuições

Este inciso é vago, não estabelece quais e como estas instruções expedidas pela área competente serão editadas. Ainda, fala em obrigações, ora, há uma longa discussão a respeito da criação de obrigações por meio impróprio por parte do órgão regulador. O inciso é nulo de pleno direito. Sugere-se a sua exclusão

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por retirar o referido dispositivo desta Minuta de Resolução.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	08/10/2015	Art. 48
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 85/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Em que pese o assunto da minuta de Resolução possuir conteúdo que afeta diretamente os direitos e interessados do setor aeroportuário, o seu artigo 48 estabelece que as disposições complementares à norma sejam estabelecidas por meio de Portarias, as quais seriam editadas pelas Superintendências da ANAC. Essa prática já teria ocorrido recentemente na edição das portarias nº 2.857, 2.858 e 2.859, todas de 2014. Essa prática, no entanto, viola a Lei nº 11.182/2005 que estabelece (i) a competência exclusiva da Diretoria da ANAC para o exercício do poder normativo; (ii) a necessidade de realização de audiência pública dos atos que afetem interesses dos agentes do setor, como ocorre neste caso. Além disso, essa prática já foi desafiada judicialmente por meio do Mandado de Segurança, impetrado pela própria ANEAA, cujo objeto é justamente a incompetência das Superintendências da ANAC para edição dos atos normativos, bem como necessidade de submissão à participação pública. A decisão do juízo da 5ª Vara Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal é inequívoca a respeito da impossibilidade de as portarias atuarem como regulamentação das relações dos Contratos de Concessão: "no caso dos autos, observa-se que as Portarias nº 2.857, 2.858 e 2.859 foram editadas pela Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado e pela Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária da ANAC, sem previsão dessa competência normativa ou de sua delegação para estes órgãos. Assim, em exame perfunctório, a situação que se apresenta é verossímil, estando as portarias editadas de vício insanável, não podendo produzir qualquer efeito, eis que editadas por autoridades incompetentes, já que a Lei veda expressamente a delegação da competência normativa, sendo essa competência exclusiva da diretoria da ANAC. O periculum mora se faz presente diante da iminência da imposição de multas pelo descumprimento das obrigações contidas nas portarias" O esvaziamento da função normativa do regulamento como previsto na minuta da Resolução ainda poderia passar imagem, para sociedade e para órgãos de controle, de que a ANAC não pretende seguir os procedimentos de participação indispensáveis à atividade regulatória.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as portarias a serem publicadas irão orientar a atuação dos Concessionários para coleta de dados, estabelecendo forma, prazos, padronização e demais procedimentos necessários para a obtenção dos IQS e viabilizar o acompanhamento e fiscalização dessas métricas, de maneira objetiva e transparente, por parte da ANAC, bem como reduzir os custos regulatórios de fiscalização e conferir maior eficiência na normatização, acompanhamento e fiscalização do fator Q definidos nos Contratos de Concessão. Esse instrumento se aterá a instruir sobre o cumprimento das obrigações já definidas contratualmente, não ensejando em qualquer inovação que possa alterar a estrutura obrigacional. Ratifica-se que as portarias a serem editadas pela ANAC tratarão exclusivamente de aspectos procedimentais para cumprimento dos dispositivos contratuais vigentes, de forma a aperfeiçoar a aferição dos dados e a garantir a melhor qualidade das informações. Reitera-se, ainda, que todas as orientações a serem estabelecidas nas Portarias deverão observar o Contrato de Concessão, bem como o disposto no Plano de Exploração

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Aeroportuária (PEA), não estabelecendo novas obrigações além daquelas contratualmente previstas.

Nome	Data	Item
ANEEA	19/10/2015	Art. 48
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEEA	Rejeitar	

Contribuições

Fundamento páginas 8, 9, 10 da Carta nº 87/2015/ANEEA.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as portarias a serem publicadas irão orientar a atuação dos Concessionários para coleta de dados, estabelecendo forma, prazos, padronização e demais procedimentos necessários para a obtenção dos IQS e viabilizar o acompanhamento e fiscalização dessas métricas, de maneira objetiva e transparente, por parte da ANAC. Bem como reduzir os custos regulatórios de fiscalização e conferir maior eficiência na normatização, acompanhamento e fiscalização do fator Q definidos nos Contratos de Concessão. Esse instrumento se aterá a instruir sobre o cumprimento das obrigações já definidas contratualmente, não ensejando em qualquer inovação que pudesse alterar a estrutura obrigacional. Ratifica-se que as portarias a serem editadas pela ANAC tratarão exclusivamente de aspectos procedimentais para cumprimento dos dispositivos contratuais vigentes, de forma a aperfeiçoar a aferição dos dados e a garantir a melhor qualidade das informações. Reitera-se, ainda, que todas as regras a serem estabelecidas nas Portarias deverão observar o Contrato de Concessão, bem como o disposto no Plano de Exploração Aeroportuária (PEA), não estabelecendo novas obrigações além daquelas contratualmente previstas.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Art. 4º
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

O cumprimento deste prazo está diretamente relacionado e dependente da data de publicação da Resolução em questão e o período de início da coleta de informação, ambos definidos pela ANAC. Alerta-se que a Concessionária depende da data de publicação da Resolução para iniciar o processo administrativo de consulta ao mercado, para obtenção de propostas técnico-comercial, obter anuência da ANAC relativamente à empresa proposta, celebrar contrato e dar início à coleta de informações. Nos anos anteriores esse prazo tem sido extremamente exíguo, verificando-se necessária a antecipação da publicação. Este assunto já foi apresentado pela ABV nas contribuições à Audiência Pública nº 03/2015.

Resposta ANAC

A ANAC agradece sua contribuição e informa que não há prejuízo para a coleta dos IQS realizadas atualmente, pois de acordo com o Art.6º, a Concessionária deverá garantir a ininterruptão das atividades realizadas durante a transição de responsabilidades entre as empresas. Para as novas concessões, haverá tempo hábil para a contratação, visto que os Contratos de Concessão estabelecerão previamente o marco temporal de início de coleta e pesquisa dos dados.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 4º ,§1º, II
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

A exigência do inciso II representa verdadeira barreira de entrada no mercado e, na medida em que a ANAC pode auditar a qualquer tempo os resultados dos trabalhos da empresa contratada, a exigência padece de razoabilidade. Além disso, não há histórico de empresas especializadas na prestação de tais serviços o que dificultaria a identificação destas empresas e a ratificação da sua experiência, umavez que se trata de uma rotina inerente aos contratos de concessão da ANAC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a norma ISO 20252/2012 define preceitos essenciais para organizações e profissionais que atuam na área de pesquisa junto ao público. Por ser referência no mercado, esta Agência utiliza suas definições como balizadores, justificado pelo princípio da eficiência, buscando as melhores práticas, e nivelando a coleta de informações. Ademais o referido inciso se aplica a empresas de pesquisa qualitativa em geral, não se atendo em nenhum momento a apenas pesquisas de satisfação realizadas em aeroportos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 4º, §1º, I
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Aceitar parcialmente	

Contribuições

Não há definição legal de "certidões de regularidade jurídica", o que traz insegurança para cotação e contratação da empresa em pauta. A Concessionária sugere que esta exigência seja excluída

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por retirar o termo "jurídica". Assim, o Inciso fica como se segue: I - Certidões de regularidade fiscal

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 5º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2020	Rejeitar	

Contribuições

Sugere-se a adição do termo "pelo não atendimento aos requisitos apresentados no Art. 4" ao final do artigo.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o art.5º trata de informações adicionais para análise e avaliação de empresa especializada, portanto não se aplica o texto desta contribuição. Ressalta-se que quando do veto à contratação ou à exigência de substituição serão devidamente motivados por esta Agência.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 6º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2021	Rejeitar	

Contribuições

A redação poderia ser somente a garantia pela Concessionária que não haverá interrupção das atividades quando da substituição da empresa. Sugerimos a redação: "A Concessionária deverá garantir que haja continuidade na realização das pesquisas quando da substituição da empresa".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o tema referente à substituição de empresa especializada já está contemplado no texto do art 5º, § 2º desta Minuta de Resolução.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 7º, I, d
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Aceitar parcialmente	

Contribuições

Retirar. Motivo: Obrigação somente constante dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão. A aplicação do Art. 2º sem a devida vinculação em explicação técnica demonstrando o respeito as diferenças contratuais não fornece segurança jurídica.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o dispositivo será reescrito de forma a clarificar que deverão ser coletados todos os IQS estabelecidos nos Contratos de Concessão e, ainda, esclarecerá que o IQS não previstos nos Contratos de Concessão não serão aplicados à Concessionária. Ademais, não serão enumerados os IQS não relacionados à PSP, devendo ser respeitado o disposto na Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 8º, § único
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Esta ideia deve ser refletida nos registros técnicos do processo. A forma como a minuta está estruturada passa a impressão que em determinados pontos há respeito as diferenlas contratuais e em outros não. Fato que gera insegurança jurídica e dificulta juízo de valor sobre possíveis aditamentos contratuais de forma impositiva pela ANAC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e destaca que a Minuta de Resolução/ registros técnicos respeitam o disposto nos Contratos de Concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 9º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Retirar. Obrigação somente constante dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão. A aplicação do Art. 2º sem a devida vinculação em explicação técnica demonstrando o respeito as diferenças contratuais não fornece segurança jurídica. Justificativa como base na cláusula 3.1.16 não pode ser utilizada. Trata-se de obrigação genérica que não pode se sobrepor as disposições específicas do Contrato de Concessão previstas no Anexo 2.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que todos os Contratos de Concessão garantem a esta Agência a prestação de informações e esclarecimentos, bem como a apresentação de Relatórios contendo as informações da Concessão nos prazos definidos no Contrato ou em regulamentação expedida pela ANAC, em especial todas as informações previstas no PEA.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 9º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2022	Rejeitar	

Contribuições

A obrigação de envio mensal de informações não está prevista no Contrato de Concessão. Sugere-se o envio trimestral compilado.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o objetivo das entregas mensais é o acompanhamento da evolução da prestação do serviço no ambiente aeroportuário, por isso considera-se razoável que esta análise seja feita ao longo de doze meses, por meio dos envios dos dados pelas Concessionárias. Outrossim, destaca-se que o referido artigo encontra-se em consonância com o disposto na Cláusula 3.1.26, do Contrato de Concessão, a saber: "3.1.26. apresentar relatório contendo as informações da Concessão, nos termos deste Contrato e da regulamentação expedida pela ANAC e nos prazos definidos em tais atos, em especial, todas as informações previstas no PEA(...)".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 9º, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2023	Aceitar	

Contribuições

A Concessionária é regulada e fiscalizada pela ANAC, reservando-se a essa entidade na qualidade de Regulador, disponibilizar os dados dos aeroportos que entenda adequados. Em consonância com essa racional e, porque a atividade das empresas aéreas e a qualidade do serviço por si prestado tem impacto direto em vários ICISs da PSP do operador aeroportuário, deverá ocorrer tratamento recíproco relativamente à difusão dos dados das operadoras. Desta forma, considerando que as Concessionárias não tem acesso a informações similares e tão fidedignas a respeito dos serviços de transporte aéreo, tornar a disponibilização de tais dados uma obrigação semelhante à contratual não é razoável e deve ser completamente repelida. A prestação de tais informações devem ser na hipótese mais absurda voluntária e prestada de forma anual. Ainda, alguns dos IQs e critérios previstos no Contrato de Concessão, designadamente padrão, meta e valor do decréscimo ou bônus acumulado, são dados reservados e intrínsecos à gênese do Contrato, que somente à Concessionária dizem respeito, não devendo por tal fato serem disponibilizados a outros setores integrantes do sistema de transporte aéreo.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a disponibilização dos relatórios para as empresas aéreas usuárias do aeroporto ocorrerá em conformidade com as disposições contratuais vigentes. Ademais, destaca-se que os Contratos de Concessão e a Minuta de Resolução proposta abrangem somente a relação entre Agência Reguladora e Operador Aeroportuário.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	19/10/2015	Art. 9º, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEAA	Aceitar parcialmente	

Contribuições

Retirar. Obrigação somente constante dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão. A aplicação do Art. 2º sem a devida vinculação em explicação técnica demonstrando o respeito as diferenças contratuais não fornece segurança jurídica.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o dispositivo se aplicará em conformidade com os Contratos de Concessão vigentes.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Brasília - Inframérica	19/10/2015	Art. 9º, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta IA nº 1603/DO/SBBR/2024	Rejeitar	

Contribuições

A Concessionária é regulada e fiscalizada pela ANAC, reservando-se a essa entidade na qualidade de Regulador, disponibilizar os dados dos aeroportos que entenda adequados. Considerando que os resultados dos liaSs são enviados à ANAC em formato editável, é nossa interpretação que deverá caber ao órgão regulador publicar estas informações no seu sitio eletrônico, se assim entender, centralizando e disponibilizando dessa forma toda a informação relativa a todos os aeroportos. Ainda, sugere-se que não haja discriminação mensal dessa informação e sim o fornecimento dos dados compilados anualmente ou, na hipótese mais remota, por trimestre

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o objetivo das entregas mensais é o acompanhamento da evolução da prestação do serviço no ambiente aeroportuário, por isso considera-se razoável que esta análise seja feita ao longo de doze meses, por meio dos envios dos dados pelas Concessionárias. Ademais, todos os Contratos de Concessão garantem a esta Agência a prestação de informações e esclarecimentos, bem como a apresentação de Relatórios contendo as informações da Concessão nos prazos definidos no Contrato ou em regulamentação expedida pela ANAC, em especial todas as informações previstas no PEA. Por fim, esclarece-se que a Concessionária é a responsável pela aferição, bem como a divulgação das informações. Entretanto, o art. 47 desta Resolução faculta à ANAC a publicação dos resultados dos IQS, PQS e RQS no seu sitio eletrônico.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	08/10/2015	Art. 9º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 85/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

O artigo 9º da minuta de Resolução determina a obrigação da Concessionária de enviar os resultados mensais de aferição dos IQS à ANAC, o que não foi determinado em todos os Contratos de Concessão de forma uniforme e, para alguns casos, contraria os próprios termos do PEA do Contrato de Concessão. Isso porque, por força do PEA dos Contratos de Concessão referentes às duas primeiras rodadas de licitação, o relatório de medição do IQS, que integra os RQS, deverá ser enviado no momento da revisão contratual. Tal posicionamento foi conformado pelo TCU no Acórdão AC-2210-31/15-P, frisa-se: "(...) 137. Conforme descrito na Visão Geral deste relatório, o concessionário deve proceder ao levantamento de dados de desempenho mensalmente, tanto os relativos à pesquisa de satisfação, quanto os atinentes a serviços diretos e equipamentos, os quais ao final do período de um ano serão consolidados em relatório específico (Relatório de Qualidade de Serviço - RQS) e computados no Fator Q, variável que permite considerar os resultados de qualidade no reajuste tarifário. Para garantir o reajuste proporcional à qualidade dos serviços prestados, cabe à ANAC realizar a validação dos dados de desempenho fornecidos pelos concessionários" (grifos nossos). Como a ANAC não apresentou devidamente as razões técnicas de elaboração da minuta de Resolução não é possível analisar, de forma satisfatória, a necessidade desta obrigação, ou mesmo o impacto que terá frente a diferentes Concessionárias (na medida em que as obrigações contratuais são diferentes). Nos termos delimitados acima, para alguns casos (diga-se, a maioria dos Contratos de Concessão celebrados até o momento) trata-se de inovação contratual que não condiz com as competências regulamentares da ANAC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a nova redação desta Minuta de Resolução não contraria o disposto no PEA, uma vez que a obrigação de apresentação anual do RQS permanece. Ademais, todos os Contratos de Concessão garantem a esta Agência a prestação de informações e esclarecimentos, bem como a apresentação de Relatórios contendo as informações da Concessão nos prazos definidos no Contrato ou em regulamentação expedida pela ANAC, em especial todas as informações previstas no PEA.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 9º, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

Uma vez que o RQS resumido está disponibilizado em endereço virtual podendo ser consultado a qualquer tempo, ressalta-se não haver necessidade de envio de todos os IQS descritos no Contrato de Concessão. Em paralelo, a não disponibilização das informações de todos os IQS é ratificada pela falta de reciprocidade de disponibilização de informações por parte das Cias. Aéreas.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que conforme disposto no Anexo 2 do Contrato de Concessão, item 12.12, "a Concessionária deverá produzir periodicamente Relatório de Qualidade de Serviço contendo desempenho do período para todos os IQS descritos no Apêndice C do PEA". Ademais a Cláusula 12.13 destaca que "a Concessionária enviará mensalmente uma cópia do RQS para a ANAC e empresas aéreas". Cumpre destacar que, além disso a mesma cláusula dispõe que a Concessionária publicará mensalmente um relatório resumido do desempenho do serviço para informar passageiros e que este relatório deve definir o último desempenho mensal para os IQS. Ante o exposto, resta claro a diferença entre os relatórios a serem produzidos pela Concessionária, sendo que um tem como público final a ANAC e empresas aéreas e o outro os passageiros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Art. 9º, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Aceitar	

Contribuições

Esse item representa inovação ao Contrato de Concessão (Item 12.13 do Anexo 2 - PEA), uma vez que no Contrato de Concessão apenas os IQS estão sujeitos a incentivos financeiros são obrigatórios no RQS resumido disponibilizado em sítio eletrônico.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o referido dispositivo será modificado a fim de explicita que somente os IQS sujeitos a incentivos financeiros deverão ser objeto de publicação em sítio eletrônico.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Capítulo II, II, §1º
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Aceitar	

Contribuições

A Concessionária é regulada e fiscalizada pela ANAC, reservando-se a essa entidade na qualidade de Regulador, disponibilizar os dados dos aeroportos que entenda adequados. Em consonância com essa racional e, porque a atividade das empresas aéreas e a qualidade do serviço por si prestado tem impacto direto em vários IQS da PSP do operador aeroportuário, deverá ocorrer tratamento recíproco relativamente à difusão dos dados das operadoras. Por outro lado, alguns dos IQS e critérios previstos no Contrato de Concessão, designadamente padrão, meta e valor do decréscimo ou bônus acumulado, são dados reservados e intrínsecos à gênese do Contrato, que somente à Concessionária dizem respeito, não devendo por tal fato serem disponibilizados a outros setores integrantes do sistema de transporte aéreo. Este assunto já foi apresentado pela ABV nas contribuições à Audiência Pública nº 03/2015.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a disponibilização dos relatórios para as empresas aéreas usuárias do aeroporto ocorrerá em conformidade com as disposições contratuais vigentes. Ademais, destaca-se que os Contratos de Concessão e a Minuta de Resolução proposta abrangem somente a relação entre Agência Reguladora e Operador Aeroportuário.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
Concessionária de Viracopos	18/10/2015	Capítulo II, II, §2º
Registro	Posição ANAC	
Carta PRE/15-276	Rejeitar	

Contribuições

A Concessionária é regulada e fiscalizada pela ANAC, reservando-se a essa entidade na qualidade de Regulador, disponibilizar os dados dos aeroportos que entenda adequados. Considerando que os resultados dos IQS são enviados à ANAC em formato editável, é nossa interpretação que deverá caber ao órgão regulador publicar estas informações no seu sítio eletrônico, centralizando e disponibilizando essa forma toda a informação relativa a todos os aeroportos. Este assunto já foi apresentado pela ABV nas contribuições à Audiência Pública nº 03/2015.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o objetivo das entregas mensais é o acompanhamento da evolução da prestação do serviço no ambiente aeroportuário, por isso considera-se razoável que esta análise seja feita ao longo de doze meses, por meio dos envios dos dados pelas Concessionárias. Ademais, todos os Contratos de Concessão garantem a esta Agência a prestação de informações e esclarecimentos, bem como a apresentação de Relatórios contendo as informações da Concessão nos prazos definidos no Contrato ou em regulamentação expedida pela ANAC, em especial todas as informações previstas no PEA. Por fim, esclarece-se que a Concessionária é a responsável pela aferição, bem como a divulgação das informações. Entretanto, o art. 47 desta Resolução faculta à ANAC a publicação dos resultados dos IQS, PQS e RQS no seu sítio eletrônico.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
RioGaleão	16/10/2015	Capítulo IV
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 450/2015	Rejeitar	

Contribuições

O Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão (PEA) define obrigação específica para que a auditoria ocorra a cada 2 (dois) anos. A contratação de auditoria independente perene e contínua acarreta custos adicionais não previstos no Contrato de Concessão. Em paralelo, o Contrato de Concessão (Apêndice C do Anexo 2) estabelece que a auditoria independente cobre apenas a avaliação dos IQS referentes a tempo de espera na fila de inspeção de segurança e daqueles relacionados a disonibilidade de equipamentos e instalações.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que esta Agência é dotada do poder regulamentar e que, conforme os termos contratuais, a concessionária tem o dever de cumprir as regulamentações vigentes e futuras estabelecidas por esta Agência. Ademais, o estabelecimento do disposto no referido artigo tem o intuito de melhorar a fidedignidade e qualidade dos dados dos IQS e de seus processos de aferição o que resultado no conhecimento adequado da informação relativa ao serviço prestado e com isso a melhor efetividade das ações do regulado e do regulador no exercício de suas funções para garantir a adequada prestação do serviço.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEAA	08/10/2015	Minuta de Resolução
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 85/2015/ANEAA	Rejeitar	

Contribuições

Por último, a ANEAA gostaria de novamente de salientar que, por falta de prazo para análise da minuta de Resolução, bem como a impossibilidade de acesso aos documentos que compõem o Processo Administrativo (contrariando posição assentada na doutrina e da jurisprudência), não possui elementos suficientes para o exercício do seu direito de participação nesta audiência Pública nº 15/2015. O direito de participação do processo normativo, como já amplamente discutido, é essencial à atividade regulatória e, caso não seja amplamente garantido, pode ensejar a nulidade do procedimento administrativo.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a Audiência Pública se presta a discussão dos aspectos de mérito e não dos tramites para a consecução do processo. Por fim, reitera que a Agência, em todos os seus atos, prevê o respeito ao Processo Administrativo e a atinência aos dispostos nas legislações vigentes para seu adequado cumprimento.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEEA	19/10/2015	Minuta de Resolução
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEEA	Rejeitar	

Contribuições

Exorbitância do Poder Regulamentar - Fundamento páginas 15, 16 e 17 da Carta nº87/2015/ANEEA

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que não houve exorbitância do poder regulamentar da Agência ao se tratar na minuta de Resolução em questão sobre o Plano de Qualidade de Serviço (PQS) e o Relatório de Qualidade de Serviço (RQS), agindo em perfeita consonância com seu dever legal, instituído pelo artigo 8º da Lei nº 11.182/2005 (Lei de Criação da ANAC), e contratual, consubstanciado na cláusula 3.2.2 da seção de direitos e deveres do Poder Concedente. Em leitura mais atenta ao conteúdo abordado sobre o PQS e o RQS é possível observar que os requisitos trazidos na minuta de Resolução refletem em sua integralidade aqueles constantes nos Contratos de Concessão celebrados, não havendo que se falar em afronta aos direitos das Concessionárias, tampouco em alteração unilateral do Contrato.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEEA	19/10/2015	Minuta de Resolução
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEEA	Rejeitar	

Contribuições

A injustificada urgência do Processo Administrativo - Fundamento páginas 12, 13, 14 da Carta nº 87/2015/ANEEA

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a contribuição não é matéria da Audiência Pública em questão, visto que esta se presta à discussão dos aspectos de mérito e não dos trâmites para a consecução do processo.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEEA	19/10/2015	Minuta de Resolução
Registro	Posição ANAC	
Carta nº 87/2015/ANEEA	Rejeitar	

Contribuições

Limitação do direito de manifestação - Fundamento páginas 14 e 15 da Carta nº 87/2015/ANEEA

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a contribuição não é matéria da Audiência Pública em questão, visto que esta se presta à discussão dos aspectos de mérito e não dos trâmites para a consecução do processo.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES FÍSICAS

Nome	Data	Item
ANEEA	19/10/2015	Minuta de Resolução

Registro

Posição ANAC

Carta nº 87/2015/ANEEA

Rejeitar

Contribuições

Ausência de análise das irregularidades e devido processo legal - Fundamento páginas 10, 11, 12 da Carta nº 87/2015/ANEEA

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a contribuição não é matéria da Audiência Pública em questão, visto que esta se presta à discussão dos aspectos de mérito e não dos trâmites para a consecução do processo.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Anexo IV
Registro	Posição ANAC	
2836	Aceitar	

Contribuições

Correção editorial : deve ser corrigido o trecho "para de", no título do anexo. Sugiro retirar o "de" ou adotar a forma alternativa: "CÓDIGO DE RESPOSTAS PADRONIZADAS AO CONTATO TELEFÔNICO DA AUDITORIA".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a substituição do texto "CÓDIGO DE RESPOSTAS PADRONIZADAS PARA DE CONTATO TELEFÔNICO DA AUDITORIA" para "CÓDIGO DE RESPOSTAS PADRONIZADAS PARA CONTATO TELEFÔNICO DA AUDITORIA", uma vez que a nova redação é mais adequada à norma culta da língua portuguesa.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
BH AIRPORT	16/10/2015	Art. 10
Registro	Posição ANAC	
2854	Rejeitar	

Contribuições

A redação proposta poderia alterar o disposto no Contrato de Concessão, visto que naquele documento foram previstos exatamente com quais Algarismos significativos seriam realizadas as medições do IQS. Os Algarismos significativos são os Algarismos que têm importância na exatidão de um número, trazendo a precisão que é considerada relevante para uma medição. Não existe razão para não serem considerados exatamente os Algarismos significativos já considerados ao momento da elaboração do Edital do Leilão e Contrato de Concessão – o que viria contrariar o acordo expresso entre as partes, já que aí foi estabelecido qual seria a medida de exatidão a ser considerada entre as partes. Por exemplo, o Contrato de Concessão impôs aos operadores aeroportuários uma meta arrojada de obtenção de 100% de disponibilidade de equipamentos para que o Concessionário faça a jus à obtenção de bônus tarifário. Obviamente é impossível que durante todo um ano completo não ocorra manutenção corretiva em algum dos equipamentos em funcionamento – portanto a intenção clara do Edital do Leilão era de que o concessionário se aproximasse deste número e considerando as regras de arredondamento este número atingisse os 100%. Por exemplo, a adoção de tal redação para o Art. 10 alteraria o parâmetro do Contrato de Concessão de 100% para 100,0% - ou seja, impondo uma nova meta de arredondamento praticamente inatingível à concessionária e alterando unilateralmente o disposto no Contrato de Concessão. Fosse esta a intenção original do Poder Concedente, o Edital do Leilão deveria ter disposto como meta para a obtenção deste bônus tarifário o atingimento de 100,0% de meta, ao invés do 100% disposto no contrato. Como uma resolução não pode alterar o Contrato de Concessão – somente um aditivo contratual bilateral teria esta faculdade – propõe-se a seguinte redação para o referido artigo da resolução: Art. 10. O resultado para cada IQS deverá considerar a quantidade de Algarismos significativos preconizada para cada indicador no Anexo 2 do Contratos de Concessão, observando a regra de arredondamento disposta na ABNT NBR 5891:2014:

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa que é importante dizer que a verificação dos níveis de qualidade de serviços aeroportuários tem por preceitos, definidos na Lei de criação da ANAC (Lei nº 11.182/2005), o atendimento ao interesse público e a promoção do desenvolvimento da aviação civil e da infraestrutura aeroportuária do país, com base em padrões mínimos de desempenho e eficiência, inclusive no que tange a equipamentos, processos e serviços. Diante destes princípios, os Contratos de Concessão, na Tabela 2 do Apêndice C do Anexo 2, definiram padrões e metas que servem como parâmetros e incentivos para que a operação aeroportuária atue de forma eficiente e apresente níveis considerados adequados no que se refere à qualidade da prestação do serviço. É válido dizer que o modelo de avaliação por meio de indicadores de qualidade de serviço, definido no instrumento contratual, utilizou como referências as boas práticas internacionais e suas metodologias aplicadas nos aeroportos internacionais no que tange à verificação da qualidade da prestação de serviços aeroportuários. Verifica-se que o instrumento contratual não trata de forma explícita o número de casas decimais a ser considerado quando do cálculo dos indicadores de serviços diretos e

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

disponibilidade de equipamentos. Apesar de a referida tabela exibir os valores com ausência de casas decimais para padrão e meta, a interpretação dos resultados desta forma prejudica a aplicação do princípio da eficiência na prestação dos serviços públicos. A não utilização de casas decimais ou o simples arredondamento destes indicadores pode trazer uma interpretação errônea quanto ao desempenho do aeroporto na prestação do serviço. A adoção de um maior número de casas decimais minimiza o risco de a interpretação numérica trazer um cenário que não condiz totalmente com a realidade, comprometendo a representatividade dos indicadores em questão. Portanto, para evitar possíveis erros causados pela simplificação do indicador por ausência de casas decimais ou por arredondamento, adota-se uma casa decimal para a avaliação dos indicadores de qualidade de serviço relacionados à serviços diretos e indisponibilidade de equipamentos. Finalmente, é importante destacar que, apesar do Contrato de Concessão não tratar de forma explícita o número de casas decimais para os indicadores em questão, deve-se sempre considerar os princípios da eficiência na prestação do serviço público e, aliado a este, nos preceitos de promoção do desenvolvimento da infraestrutura aeroportuária, para adotar medidas que preencham lacunas dessa natureza. Dessa forma, o objetivo da utilização de 1 casa decimal para a interpretação dos resultados relacionados à disponibilidade de equipamentos é reduzir o erro nas conclusões, permitindo pela razoabilidade, representar mais adequadamente e de maneira mais justa a realidade do ambiente aeroportuário com vista a prestação do serviço adequado aos passageiros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 10
Registro	Posição ANAC	
2873	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: No Contrato de Concessão não são consideradas casas decimais nos padrões e metas dos IQS não relacionados a PSP. A consideração de casas decimais para os IQS não relacionados a PSP representa inovação ao Contrato de Concessão, acarretando interferência no resultado final da medição, podendo ser prejudicial para a Concessionária e conseqüentemente ao reajuste de tarifa. Colocando a afirmação acima em valores, a alteração do critério com inserção de casas decimais impacta a necessidade de aumento anual de disponibilidade dos equipamentos em cerca de 40 horas por equipamento.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa que é importante dizer que a verificação dos níveis de qualidade de serviços aeroportuários tem por preceitos, definidos na Lei de criação da ANAC (Lei nº 11.182/2005), o atendimento ao interesse público e a promoção do desenvolvimento da aviação civil e da infraestrutura aeroportuária do país, com base em padrões mínimos de desempenho e eficiência, inclusive no que tange a equipamentos, processos e serviços. Diante destes princípios, os Contratos de Concessão, na Tabela 2 do Apêndice C do Anexo 2, definiram padrões e metas que servem como parâmetros e incentivos para que a operação aeroportuária atue de forma eficiente e apresente níveis considerados adequados no que se refere à qualidade da prestação do serviço. É válido dizer que o modelo de avaliação por meio de indicadores de qualidade de serviço, definido no instrumento contratual, utilizou como referências as boas práticas internacionais e suas metodologias aplicadas nos aeroportos internacionais no que tange à verificação da qualidade da prestação de serviços aeroportuários. Verifica-se que o instrumento contratual não trata de forma explícita o número de casas decimais a ser considerado quando do cálculo dos indicadores de serviços diretos e disponibilidade de equipamentos. Apesar de a referida tabela exibir os valores com ausência de casas decimais para padrão e meta, a interpretação dos resultados desta forma prejudica a aplicação do princípio da eficiência na prestação dos serviços públicos. A não utilização de casas decimais ou o simples arredondamento destes indicadores pode trazer uma interpretação errônea quanto ao desempenho do aeroporto na prestação do serviço. A adoção de um maior número de casas decimais minimiza o risco de a interpretação numérica trazer um cenário que não condiz totalmente com a realidade, comprometendo a representatividade dos indicadores em questão. Portanto, para evitar possíveis erros causados pela simplificação do indicador por ausência de casas decimais ou por arredondamento, adota-se uma casa decimal para a avaliação dos indicadores de qualidade de serviço relacionados à serviços diretos e indisponibilidade de equipamentos. Ademais, a Concessionária deve cumprir e fazer cumprir integralmente o Contrato, em conformidade com as disposições legais e regulamentares, e ainda as determinações da ANAC editadas a qualquer tempo. Ademais, a Concessionária deve cumprir e fazer cumprir integralmente o Contrato, em conformidade com as disposições legais e regulamentares, e ainda as determinações da ANAC editadas a qualquer tempo. Finalmente, é importante destacar que, apesar do Contrato de Concessão não tratar de forma explícita o número de casas decimais para os indicadores em questão, deve-se sempre considerar os princípios da eficiência na prestação do

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

serviço público e, aliado a este, nos preceitos de promoção do desenvolvimento da infraestrutura aeroportuária, para adotar medidas que preencham lacunas dessa natureza. Dessa forma, o objetivo da utilização de 1 casa decimal para a interpretação dos resultados relacionados à disponibilidade de equipamentos é reduzir o erro nas conclusões, permitindo pela razoabilidade, representar mais adequadamente e de maneira mais justa a realidade do ambiente aeroportuário com vista a prestação do serviço adequado aos passageiros.

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 11
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Como poderão ser fiscalizados os dados se as imagens não forem gravadas ininterruptamente? A ANAC irá auditar os dados lançados em planilha, em busca de divergências? É mais um ponto discutível para um tema que tamanho impacto financeiro terá nas contas das concessionárias e dos usuários, pois é muito provável que as tarifas serão sempre ajustadas em seu máximo por conta do impacto do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas esclarece o que a fiscalização do indicador "Tempo na fila de inspeção de segurança" será realizada amostralmente conforme segue: I - por meio da análise dos vídeos do CFTV, quando disponíveis; II - amostralmente, pelos fiscais dos NURACs lotados nos aeroportos concedidos; III - amostralmente, pelos servidores da ANAC responsável pelos IQS; e IV - pela empresa técnica especializada de auditoria independente. Ainda, cabe ressaltar que não é pertinente afirmar que "as tarifas serão ajustadas em seu máximo por conta do impacto do Fator Q", uma vez que os Contratos, para o indicador em questão, não estabeleceram acréscimos associados ao cumprimento das metas, sendo definido apenas decréscimo no caso de não cumprimento do Padrão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Art. 11
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

Como poderão ser fiscalizados os dados se as imagens não forem gravadas ininterruptamente? A ANAC irá auditar os dados lançados em planilha, em busca de divergências? É risível a inocência com que tema de tamanho impacto financeiro terá nas contas das concessionárias e dos usuários, pois não há dúvidas que as tarifas serão ajustadas em seu máximo por conta do impacto do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas esclarece o que a fiscalização do indicador "Tempo na fila de inspeção de segurança" será realizada amostralmente conforme segue: I - por meio da análise dos vídeos do CFTV, quando disponíveis; II - amostralmente, pelos fiscais dos NURACs lotados nos aeroportos concedidos; III - amostralmente, pelos servidores da ANAC responsável pelos IQS; e IV - pela empresa técnica especializada de auditoria independente. Ainda, cabe ressaltar que não é pertinente afirmar que "as tarifas serão ajustadas em seu máximo por conta do impacto do Fator Q", uma vez que os Contratos, para o indicador em questão, não estabeleceram acréscimos associados ao cumprimento das metas, sendo definido apenas decréscimo no caso de não cumprimento do Padrão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 11
Registro	Posição ANAC	
2858	Rejeitar	

Contribuições

Art. 11º. Para fins de cálculo do indicador "Tempo na fila de inspeção de segurança", a medição dos tempos de espera deverá ser feita em todos os canais de inspeção, de modo amostral, por meio da contagem de passageiros nas filas e pelo fluxo médio de saída da área de inspeção de segurança. Como poderão ser fiscalizados os dados se as imagens não forem gravadas ininterruptamente? A ANAC irá auditar os dados lançados em planilha, em busca de divergências? É mais um ponto discutível para um tema que tamanho impacto financeiro terá nas contas das concessionárias e dos usuários, pois é muito provável que as tarifas serão sempre ajustadas em seu máximo por conta do impacto do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas esclarece o que a fiscalização do indicador "Tempo na fila de inspeção de segurança" será realizada amostralmente conforme segue: I - por meio da análise dos vídeos do CFTV, quando disponíveis; II - amostralmente, pelos fiscais dos NURACs lotados nos aeroportos concedidos; III - amostralmente, pelos servidores da ANAC responsável pelos IQS; e IV - pela empresa técnica especializada de auditoria independente. Ainda, cabe ressaltar que não é pertinente afirmar que "as tarifas serão ajustadas em seu máximo por conta do impacto do Fator Q", uma vez que os Contratos, para o indicador em questão, não estabeleceram acréscimos associados ao cumprimento das metas, sendo definido apenas decréscimo no caso de não cumprimento do Padrão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 11
Registro	Posição ANAC	
2874	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: Ajustar a redação para que a definição da fila de inspeção de segurança seja para quando o passageiro de fato pare na fila do canal de inspeção de segurança em área controlada. Comentário: Uma vez que o indicador existe para medição de tempo de fila no canal de inspeção de segurança e não de processamento de inspeção de segurança, vale ajustar a redação para que o término da aferição ocorra no momento em que os pertences sejam colocados na esteira ou no momento que o passageiro passe pelo pórtico de inspeção, o que ocorrer primeiro.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, e esclarece que a definição da fila de inspeção já foi disposta no Contrato de Concessão. Ainda, cabe observar que o tempo de espera (a partir do momento que o passageiro entrar na fila até o momento em que ele passar pelos pórticos detectores de metal) será medido amostralmente por meio da contagem de passageiros nas filas e pelo fluxo médio de saída da área de inspeção de segurança, não sendo necessário definir o momento de término da fila de inspeção de segurança.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 12
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

No Anexo 2 do Contrato de Concessão, não consta qualquer referência de metodologia para esse indicador, mas apenas para medição de Tempo de Fila de Inspeção de Segurança, Disponibilidade de Equipamentos e Instalações e Pesquisa de Satisfação. No entanto, a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013 já dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte público e identificação de responsabilidades.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, conforme disposto no art. 1º da Resolução, buscou-se regulamentar as regras para aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, dentre eles o "Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistências Especial (PNAE)", que consta no Anexo 2 dos Contratos de Concessão. Já a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, é aplicável aos passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público de passageiros doméstico ou internacional, regular ou não regular, exceto serviços de táxi aéreo. Essa Resolução dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo, tais como os procedimentos prévios à viagem, a assistência durante a viagem, as ajudas técnicas e equipamentos médicos, e outros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 12
Registro	Posição ANAC	
2859	Rejeitar	

Contribuições

Art. 12. Para o indicador “Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE)” será avaliado o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque de aeronaves. No Anexo 2 do Contrato de Concessão, não consta qualquer referência de metodologia para esse indicador, mas apenas para medição de Tempo de Fila de Inspeção de Segurança, Disponibilidade de Equipamentos e Instalações e Pesquisa de Satisfação. No entanto, a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013 já dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte público e identificação de responsabilidades. § 2º Para efeitos de medição deste indicador em operações de embarque, o tempo de atendimento é definido como o tempo entre a chegada do PNAE na posição de espera designada pelo Concessionário no aeroporto e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível nesta posição para o transporte e embarque do PNAE na aeronave.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, conforme disposto no art. 1º da Resolução, buscou-se regulamentar as regras para aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, dentre eles o "Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistências Especial (PNAE)".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 12
Registro	Posição ANAC	
2860	Rejeitar	

Contribuições

especial (PNAE)” será avaliado o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque de aeronaves. No Anexo 2 do Contrato de Concessão, não consta qualquer referência de metodologia para esse indicador, mas apenas para medição de Tempo de Fila de Inspeção de Segurança, Disponibilidade de Equipamentos e Instalações e Pesquisa de Satisfação. No entanto, a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013 já dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte público e identificação de responsabilidades. § 2º Para efeitos de medição deste indicador em operações de embarque, o tempo de atendimento é definido como o tempo entre a chegada do PNAE na posição de espera designada pelo Concessionário no aeroporto e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível nesta posição para o transporte e embarque do PNAE na aeronave. O Art. 14 da Resolução nº 280, define as atividades que o operador aéreo deve prestar ao PNAE, entre elas, o deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança. O Art. 15 esclarece também que “A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo operador aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o check-in e, no parágrafo único “Caso o PNAE realize o check in por outro meio que não o atendimento presencial, este deve, na chegada ao aeroporto, identificar-se a um representante do operador aéreo”. Nesse sentido, apenas o operador aéreo possui condições de saber a hora de chegada do PNAE na posição de espera (portão de embarque), uma vez que a Concessionária define o portão de embarque, mas não possui informações sobre a presença de PNAE em cada voo e muito menos o horário exato de chegada do passageiro no portão, pois a assistência é de responsabilidade do operador aéreo. Cabe ao Concessionário, conforme § 1º do Art. 20 apenas a disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para o atendimento do operador aéreo ao PNAE, e ao operador aéreo (Art. 21), prestar ao operador aeroportuário as informações necessárias para o atendimento ao PNAE no aeroporto (solicitação de equipamento para determinado voo). Por fim, a hora de chegada do PNAE na posição de espera para embarque deve ser fornecida pelo operador aéreo e não aeroportuário.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o parágrafo 2º do art. 12 define que, para as operações de embarque, o tempo de atendimento ao PNAE é dado pelo tempo entre a chegada do PNAE na posição de espera designada pelo Concessionário no aeroporto e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível nesta posição para o transporte e embarque do PNAE na aeronave. Posto isso, fica evidente que a Resolução não estabeleceu como a informação de chegada do PNAE na posição de espera será obtida, apenas determinou os marcos de início e término para medição do tempo de atendimento ao PNAE. Trata-se, portanto, de uma informação essencial para o cálculo do indicador, que deverá ser obtida pela Concessionária seja por meios próprios, seja por solicitação a terceiros. Por fim, entende-se que o Art. 12, § 1º esclarece como será medido o tempo de atendimento para PNAE pelo operador aeroportuário, bem como mantém distinção das informações previstas no Art. 21 da Resolução 280.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 12
Registro	Posição ANAC	
2866	Rejeitar	

Contribuições

Art. 12º. Para o indicador "Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE)" será avaliado o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque em aeronaves. § 3º O tempo de atendimento ao PNAE, para as operações de desembarque, é definido como o tempo entre o calço da aeronave e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível na posição em que a aeronave está estacionada. Há imprecisão temporal e de localização no § 3º, pois entre o momento do calço da aeronave e o estacionamento do ambulift na posição que permita seu posicionamento à porta da aeronave, são necessários o desligamento dos motores, a verificação de que a área esteja segura, com a colocação de calços, e somente depois destas providências que o ambulift poderá ser autorizado a estacionar e ser aproximar da porta da aeronave. Por oportuno, gostaríamos de enfatizar que, como a utilização do Ambulift está dentro dos itens avaliados no Fator Q, seu uso deveria estar coberto pela tarifa de embarque, ao contrário do que ocorre hoje, pois possui tarifação exclusiva arcada pelo operador aéreo. Art. 12º. § 6º A Concessionária deverá manter os seguintes registros das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo:

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o indicador "Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE)", em operação de desembarque, é medido a partir do calço da aeronave até o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível na posição em que a aeronave está estacionada. Assim, não cabe tratar de "imprecisão temporal" em função do desligamento dos motores e verificação de que a área esteja segura até que o ambulift seja autorizado a ser posicionado na porta da aeronave, pois o indicador será medido até a chegada do equipamento de ascenso e descenso na posição em que a aeronave está estacionada, e não até o seu posicionamento na porta da aeronave.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 12, §2
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

O Art. 14 da Resolução nº 280, define as atividades que o operador aéreo deve prestar ao PNAE, entre elas, o deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança. O Art. 15 esclarece também que “A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo operador aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o check-in e, no parágrafo único “Caso o PNAE realize o check in por outro meio que não o atendimento presencial, este deve, na chegada ao aeroporto, identificar-se a um representante do operador aéreo”. Nesse sentido, apenas o operador aéreo possui condições de saber a hora de chegada do PNAE na posição de espera (portão de embarque), uma vez que a Concessionária define o portão de embarque, mas não possui informações sobre a presença de PNAE em cada voo e muito menos o horário exato de chegada do passageiro no portão, pois a assistência é de responsabilidade do operador aéreo. Cabe ao Concessionário, conforme § 1º do Art. 20 apenas a disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para o atendimento do operador aéreo ao PNAE, e ao operador aéreo (Art. 21), prestar ao operador aeroportuário as informações necessárias para o atendimento ao PNAE no aeroporto (solicitação de equipamento para determinado voo). Por fim, a hora de chegada do PNAE na posição de espera para embarque deve ser fornecida pelo operador aéreo e não aeroportuário.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o parágrafo 2º do art. 12 define que, para as operações de embarque, o tempo de atendimento ao PNAE é dado pelo tempo entre a chegada do PNAE na posição de espera designada pelo Concessionário no aeroporto e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível nesta posição para o transporte e embarque do PNAE na aeronave. Posto isso, fica evidente que a Resolução não estabeleceu como a informação de chegada do PNAE na posição de espera será obtida, apenas determinou os marcos de início e término para medição do tempo de atendimento ao PNAE. Trata-se, portanto, de uma informação essencial para o cálculo do indicador, que deverá ser obtida pela Concessionária seja por meios próprios, seja por solicitação a terceiros. Por fim, entende-se que o Art. 12, § 1º esclarece como será medido o tempo de atendimento para PNAE pelo operador aeroportuário, bem como mantém distinção das informações previstas no Art. 21 da Resolução 280.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Art. 12, §3
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

Há imprecisão temporal e de localização no §3º, pois entre o momento do calço da aeronave e o estacionamento do ambulift na posição que permita seu ascenso à porta da aeronave, é necessário o desligamento dos motores, a verificação de que a área esteja segura e somente depois destas providências que o ambulift poderá ser autorizado a estacionar e ser posicionado na porta da aeronave.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o indicador "Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE)", em operação de desembarque, é medido a partir do calço da aeronave até o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível na posição em que a aeronave está estacionada. Assim, não cabe tratar de "imprecisão temporal" em função do desligamento dos motores e verificação de que a área esteja segura até que o ambulift seja autorizado a ser posicionado na porta da aeronave, pois o indicador será medido até a chegada do equipamento de ascenso e descenso na posição em que a aeronave está estacionada, e não até o seu posicionamento na porta da aeronave.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 12, §3
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Há imprecisão temporal e de localização no §3º, pois entre o momento do calço da aeronave e o estacionamento do ambulift na posição que permita seu posicionamento à porta da aeronave, são necessários o desligamento dos motores, a verificação de que a área esteja segura, com a colocação de calços, e somente depois destas providências que o ambulift poderá ser autorizado a estacionar e ser aproximar da porta da aeronave. Por oportuno, gostaríamos de enfatizar que, como a utilização do Ambulift está dentro dos itens avaliados no Fator Q, seu uso deveria estar coberto pela tarifa de embarque, ao contrário do que ocorre hoje, pois possui tarifação exclusiva arcada pelo operador aéreo.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o indicador "Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE)", em operação de desembarque, é medido a partir do calço da aeronave até o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível na posição em que a aeronave está estacionada. Assim, não cabe tratar de "imprecisão temporal" em função do desligamento dos motores e verificação de que a área esteja segura até que o ambulift seja autorizado a ser posicionado na porta da aeronave, pois o indicador será medido até a chegada do equipamento de ascenso e descenso na posição em que a aeronave está estacionada, e não até o seu posicionamento na porta da aeronave. Ademais, cabe esclarecer que discussões sobre Tarifas de Embarque não são objeto desta Audiência Pública.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 12, §6
Registro	Posição ANAC	
2867	Rejeitar	

Contribuições

Art. 12º. § 6º A Concessionária deverá manter os seguintes registros das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo: Fica muito difícil para a ANAC auditar apenas uma planilha com horários lançados pela concessionária, sem ter uma prova cabal dos tempos. É evidente que a ANAC não conseguirá aferir se efetivamente os números lançados correspondem à realidade.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas esclarece o que a fiscalização do indicador "Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE)" será realizada conforme segue: I - amostralmente, pelos fiscais dos NURACs lotados nos aeroportos concedidos; II - amostralmente, pelos servidores da ANAC; e III - pela empresa técnica especializada de auditoria independente.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 12, §6
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Fica muito difícil para a ANAC auditar apenas uma planilha com horários lançados pela concessionária, sem ter uma prova cabal dos tempos. É evidente que a ANAC não conseguirá aferir se efetivamente os números lançados correspondem à realidade.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas esclarece o que a fiscalização do indicador "Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE)" será realizada conforme segue: I - amostralmente, pelos fiscais dos NURACs lotados nos aeroportos concedidos; II - amostralmente, pelos servidores da ANAC; e III - pela empresa técnica especializada de auditoria independente.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Art. 12, §6
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

Não é possível a ANAC auditar apenas uma planilha com horários lançados pela concessionária, sem ter uma prova cabal dos tempos. É evidente que a ANAC não conseguirá aferir se efetivamente os números lançados correspondem a realidade.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas esclarece o que a fiscalização do indicador "Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE)" será realizada conforme segue: I - amostralmente, pelos fiscais dos NURACs lotados nos aeroportos concedidos; II - amostralmente, pelos servidores da ANAC; III - pela empresa técnica especializada de auditoria independente.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Art. 13, §4
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que, nos termos do art.13, § 4º, além da ANAC as empresas aéreas e/ou suas associações representativas possam requisitar participação na auditoria mencionada;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa, de acordo com o disposto no Regimento Interno da Agência, que compete à Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos cumprir e fazer cumprir, na fiscalização da exploração da infraestrutura aeroportuária, as obrigações do poder outorgante e dos detentores de outorga e monitorar a prestação dos serviços de infraestrutura aeroportuária. As empresas aéreas e/ou suas associações representativas podem, em acordo com as Concessionárias, promover ações de fiscalização e encaminhar seus resultados à ANAC. Por fim, destaca-se que não é competência desta Agência a definição de auditorias que possam ser realizadas por demais agentes econômicos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 13, §4
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que, ,os termos do art.13, § 4º, além da ANAC as empresas aéreas e/ou suas associações representativas possam requisitar participação na auditoria mencionada;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa, de acordo com o disposto no Regimento Interno da Agência, compete à Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos cumprir e fazer cumprir, na fiscalização da exploração da infraestrutura aeroportuária, as obrigações do poder outorgante e dos detentores de outorga e monitorar a prestação dos serviços de infraestrutura aeroportuária. As empresas aéreas e/ou suas associações representativas podem, em acordo com as Concessionárias, promover ações de fiscalização e encaminhar seus resultados à ANAC. Por fim, destaca-se que não é competência desta Agência a definição de auditorias que possam ser realizadas por demais agentes econômicos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 13, §4
Registro	Posição ANAC	
2868	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que, nos termos do art.13, § 4º, além da ANAC as empresas aéreas e/ou suas associações representativas possam requisitar participação na auditoria mencionada;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa, de acordo com o disposto no Regimento Interno da Agência, que compete à Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos cumprir e fazer cumprir, na fiscalização da exploração da infraestrutura aeroportuária, as obrigações do poder outorgante e dos detentores de outorga e monitorar a prestação dos serviços de infraestrutura aeroportuária. As empresas aéreas e/ou suas associações representativas podem, em acordo com as Concessionárias, promover ações de fiscalização e encaminhar seus resultados à ANAC. Por fim, destaca-se que não é competência desta Agência a definição de auditorias que possam ser realizadas por demais agentes econômicos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CARLA LUIZA MADERS	13/10/2015	Art. 14, §1

Registro

Posição ANAC

Aceitar

Contribuições

Indicador "Atendimento em Pontes de Embarque" Sugiro alterar a redação do parágrafo 1º do Art. 14 de "Excetua-se do disposto no caput o Indicador 'Atendimento em pontos de embarque'" para "Excetua-se do disposto no caput o Indicador 'Atendimento em pontes de embarque'" a fim de manter a mesma nomenclatura adotada nos contratos de concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a alteração sugerida. O termo "pontos" será trocado para "pontes".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 15
Registro	Posição ANAC	
2838	Aceitar	

Contribuições

Como constava na minuta anterior, entendo que estava correto o uso de "independentemente" (substituído para "independente" na minuta da última audiência pública), pois se identifica a função de advérbio. Vide, por exemplo, <http://educacao.uol.com.br/dicas-portugues/ult2781u228.jhtm> Texto proposto: "Art. 15. A Concessionária deverá registrar todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam indisponíveis, independentemente do motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias em que o problema tenha sido causado pela Concessionária."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a substituição do termo "independente" por "independentemente", de modo a adequar a nova redação à norma culta da língua portuguesa.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CARLA LUIZA MADERS	13/10/2015	Art. 15
Registro	Posição ANAC	
2853	Aceitar	

Contribuições

Indicador de Disponibilidade De acordo com o art. 14 da Resolução, “os indicadores de Disponibilidade de equipamentos e Instalações lado ar avaliam o desempenho desses elementos quando utilizados pelas empresas aéreas e pelos passageiros”. Assim, nos casos em que a indisponibilidade de um equipamento configurado em série (por exemplo, um trecho de uma sequência de esteiras de bagagem), que afeta o funcionamento dos equipamentos subsequêntes, entendo que deverá ser registrada a indisponibilidade de todo o sistema, uma vez que o equipamento deixaria de desempenhar sua função. Para tornar essa obrigação mais evidente às Concessionárias, do mesmo modo como já havia sido feito na Portaria nº 2.959, de 11 de dezembro de 2014, sugiro que seja incluído um novo parágrafo no Art. 15 da Resolução com a seguinte redação: “Quando um equipamento configurado em série estiver indisponível (por exemplo, se um trecho de uma sequência de esteiras de transporte de bagagens estiver em pane, inviabilizando o transporte de bagagens por todo o percurso), todos os demais equipamentos que dependem de tal equipamento também deverão ser considerados como indisponíveis.”

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a alteração sugerida. Será incluído o seguinte dispositivo: "No caso de equipamento configurado em série que apresente indisponibilidade e inviabilize o funcionamento total ou parcial do sistema, a Concessionária deverá considerar indisponível todos os demais equipamentos afetados".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 15
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

O Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão estipula: Não haverá necessidade de registro de indisponibilidade de equipamentos e instalações devido a: • Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC; • Inspeções estabelecidas por Lei; • Paralisações por motivo de segurança; • Indisponibilidade devido obras de infraestrutura nas instalações ou nas mediações da instalação – desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência; • Indisponibilidade decorrente de uso inapropriado por terceiros (tais como companhias aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo); • Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo. Assim, em estrita observância ao cumprimento do previsto no Contrato de Concessão, não há necessidade (nem qualquer benefício prático ou de gestão) em registrar todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam indisponíveis.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que para fins de monitoramento da qualidade dos serviços prestados do aeroporto, é relevante que a Concessionária registre todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores ficaram indisponíveis, incluindo os casos em que o problema não foi causado pela Concessionária. Destaca-se, no entanto, que as indisponibilidades listadas na contribuição não serão computadas para fins de fator Q.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 15
Registro	Posição ANAC	
2861	Rejeitar	

Contribuições

Art. 15 – A Concessionária deverá registrar todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam indisponíveis, independente do motivo da paralização, incluindo quaisquer circunstâncias em que o problema tenha sido causado pela Concessionária. O Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão estipula: Não haverá necessidade de registro de indisponibilidade de equipamentos e instalações devido a:

- Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC;
- Inspeções estabelecidas por Lei;
- Paralizações por motivo de segurança;
- Indisponibilidade devido obras de infraestrutura nas instalações ou nas mediações da instalação – desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência;
- Indisponibilidade decorrente de uso inapropriado por terceiros (tais como companhias aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo);
- Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

Assim, em estrita observância ao cumprimento do previsto no Contrato de Concessão, não há necessidade (nem qualquer benefício prático ou de gestão) em registrar todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam indisponíveis.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que para fins de monitoramento da qualidade dos serviços prestados do aeroporto, é relevante que a Concessionária registre todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores ficaram indisponíveis, incluindo os casos em que o problema não foi causado pela Concessionária. Destaca-se, no entanto, que as indisponibilidades listadas na contribuição não serão computadas para fins de fator Q.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 17
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

Reforça-se que, por observância do estipulado no Contrato de Concessão, não há necessidade (nem qualquer benefício prático ou de gestão) em registrar as indisponibilidades nas situações acima citadas e, como tal, não deverão constar no PQS. Ainda relativamente ao PQS, o Item 10.1 do Anexo 2 do Contrato de Concessão define inequivocamente que a Concessionária deverá apresentar à ANAC um Plano de Qualidade de Serviço (PQS), refutando-se por tal fato qualquer possibilidade de apresentação do PQS às Companhias Aéreas. Mais. Se a intenção é relevar toda a transparência da qualidade da prestação de serviço no sistema do transporte aéreo (por aeroporto), mediante difusão dos respetivos IQSs, então que sejam disseminados entre todos os players os respetivos indicadores relativos a esse aeroporto, por: Concessionária, Companhias Aéreas que nele operam, Esatas (contratadas pelas Companhias Aéreas) e até do próprio órgão ATC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o item 3.1.26 dos Contratos de Concessão de Guarulhos, Viracopos e Brasília dispõem sobre a obrigatoriedade de apresentar à ANAC relatório contendo informações da concessão e da regulamentação expedida pela ANAC nos prazos definidos em tais atos, em especial, todas as informações previstas no PEA. Por fim, esclarece ainda que, de acordo com a cláusula 12.13 do Anexo 2 dos Contratos de Concessão de Galeão e Confins, existe a obrigação destas Concessionárias enviarem mensalmente uma cópia do RQS para a ANAC e para as empresas aéreas usuárias do aeroporto. Adicionalmente, informa-se que tais Concessionárias também devem publicar, de forma mensal, um relatório resumido do desempenho do serviço com a finalidade de informar passageiros e demais interessados.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 17
Registro	Posição ANAC	
2861	Rejeitar	

Contribuições

No parágrafo único do Art.17 da minuta: “A Concessionária deve, contudo, registrar o horário e motivos para a indisponibilidade com base nestas exclusões, e apresentar um relatório à ANAC e às empresa aéreas usuárias do aeroporto anualmente como parte do PQS. Reforça-se que, por observância do estipulado no Contrato de Concessão, não há necessidade (nem qualquer benefício prático ou de gestão) em registrar as indisponibilidades nas situações acima citadas e, como tal, não deverão constar no PQS. Ainda relativamente ao PQS, o Item 10.1 do Anexo 2 do Contrato de Concessão define inequivocamente que a Concessionária deverá apresentar à ANAC um Plano de Qualidade de Serviço (PQS), refutando-se por tal fato qualquer possibilidade de apresentação do PQS às Companhias Aéreas. Mais. Se a intenção é relevar toda a transparência da qualidade da prestação de serviço no sistema do transporte aéreo (por aeroporto), mediante difusão dos respetivos IQSs, então que sejam disseminados entre todos os players os respetivos indicadores relativos a esse aeroporto, por: Concessionária, Companhias Aéreas que nele operam, Esatas (contratadas pelas Companhias Aéreas) e até do próprio órgão ATC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, de acordo com a cláusula 12.13 do Anexo 2 dos Contratos de Concessão de Galeão e Confins, existe a obrigação destas Concessionárias enviarem mensalmente uma cópia do RQS para a ANAC e para as empresas aéreas usuárias do aeroporto. Adicionalmente, informa-se que tais Concessionárias também devem publicar, de forma mensal, um relatório resumido do desempenho do serviço com a finalidade de informar passageiros e demais interessados. Por fim, informa-se que o item 3.1.26 dos Contratos de Concessão de Guarulhos, Viracopos e Brasília dispõem sobre a obrigatoriedade de apresentar à ANAC relatório contendo informações da concessão e da regulamentação expedida pela ANAC nos prazos definidos em tais atos, em especial, todas as informações previstas no PEA.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 19
Registro	Posição ANAC	
2850	Aceitar parcialmente	

Contribuições

Entendo que o texto poderia ser mais claro ao definir o período considerado. No texto da minuta, há 3 fatores para definir o período em que é avaliada a redução no fluxo de tráfego aéreo: - "durante o período do evento relevante" - "até a remoção da restrição do fluxo" - "medido em intervalos de 1 hora". Entendo que, sendo evento relevante aquele evento ou situação que gera impacto no fluxo de tráfego aéreo, o tempo "durante o período do evento relevante" já é definido como o período em que há alguma restrição de fluxo. Assim, os dois primeiros fatores seriam redundantes. O "medido em intervalos de 1 hora" pode gerar dúvida quanto ao início e término do intervalo: são consideradas apenas as horas "cheias" ou podem ser considerados quaisquer intervalos de 60 minutos (por exemplo, entre 15h20 e 16:20)? Entendo que o segundo critério é mais significativo, pois não diferencia eventos relevantes em razão do horário de ocorrência. Ainda, não fica claro o significado de "acumulado" no § 3º, uma vez que já é definido o número de referência do fluxo como o número de chegadas e partidas em um dado período, não havendo o que se falar em "acúmulo". Por fim, no § 4º, não ficava claro a que se referia o "determinados" na frase. Sugiro trocar por "determinado", referindo-se a "número". Ainda foi retirado o "e" de "e com base"; e incluído o "previsto" após "cronograma" para enfatizar que a referência era o movimento previsto para o período. Texto proposto: "§ 3º O Impacto Operacional Relevante é caracterizado quando o número de fluxo de tráfego aéreo real (chegadas e partidas) é menor que o número de referência do fluxo em pelo menos 4 (quatro) movimentos em qualquer intervalo de 60 minutos durante o período do Evento Relevante. § 4º O número de referência do fluxo é o número de chegadas e partidas no período em questão, determinado pela Concessionária com base no cronograma previsto de chegadas e partidas de aeronaves."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas esclarece que o termo "período do evento relevante" se diferencia de "até a remoção da restrição do fluxo", uma vez que o Evento Relevante pode ter uma duração de tempo diferente do Impacto Operacional Relevante. Podemos supor, por exemplo, que uma falha no sistema de iluminação de pista (Evento Relevante) seja observada no período das 06h às 09h, mas que o efeito no número de movimentos das aeronaves (Impacto Operacional Relevante) perdure por um tempo superior ao do Evento Relevante, sendo observado das 06h às 10h. Ademais, quanto à "medido em intervalos de 1 hora", a ANAC esclarece que trata-se de intervalos de tempo que consideram apenas as horas cheias. Assim, a nova redação dos parágrafos 3º e 4º será: "§ 3º O Impacto Operacional Relevante é caracterizado quando o número de fluxo de tráfego aéreo real (chegadas e partidas) é menor que o número de referência do fluxo durante o período do Evento Relevante até a remoção da restrição do fluxo" e "§ 4º O número de referência do fluxo é o número de chegadas e partidas no período em questão".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 19
Registro	Posição ANAC	
2875	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: Uma vez que o valor absoluto apresentado tem maior ou menor relevância a depender do horário em que ocorra o Evento Relevante, a Concessionária sugere que o parâmetro seja calculado em percentual e não em valor absoluto, sendo estabelecido um percentual para cada concessionária com base na capacidade do sistema de pistas de cada aeroporto.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa que as regras para a aferição do indicador "Fluxo de pistas" foram baseadas nos Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental (EVTEA) de Galeão e Confins, tendo sido elaboradas tabelas específicas a cada um desses aeroportos (Anexo I e II da Resolução), que consideram o percentual de redução da tarifa com base no número de movimentos diferidos a cada dia.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Art. 20
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

A ANAC julga que a concessionária fará denúncia espontânea de sua responsabilidade, sabendo-se que isto terá impacto direto na aferição do Fator Q. Por óbvio que isto jamais acontecerá.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas esclarece que há previsão para que as empresas aéreas que operam voos no aeroporto se manifestem quanto às estimativas de proporção de responsabilidade da Concessionária, conforme disposto no parágrafo 2º do art. 20. Ademais, conforme o parágrafo 3º do art. 20, a ANAC poderá requisitar os registros das reuniões para verificação das informações relacionadas aos Eventos Relevantes ocorridos no aeroporto.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 20
Registro	Posição ANAC	
2845	Aceitar	

Contribuições

"Efeito Operacional Relevante" não é definido na resolução, não havendo outra ocorrência da expressão na resolução, sendo aparentemente sinônimo de "Impacto Operacional Relevante". Sugiro padronizar. texto proposto: "§ 1º A proporção de responsabilidade poderá ser menor quando um Evento Relevante causador de um Impacto Operacional Relevante for agravado em função de causas que estão fora do controle da Concessionária ou de seus prepostos."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a substituição do termo "Efeito Operacional Relevante" por "Impacto Operacional Relevante", pois a nova redação mantém a padronização da Resolução com os demais termos utilizados para o indicador Fluxo de Pistas.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 20
Registro	Posição ANAC	
2876	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: Excluir o § 2º, uma vez que estas informações são substancialmente dispostas inclusive no RQS resumido disponível em sítio eletrônico.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas entende que o disposto no parágrafo 2º do art. 20 visa garantir o direito das empresas aéreas de se manifestarem quanto aos aspectos relacionados ao indicador "Fluxo de Pistas". As informações disponibilizadas mensalmente em sítio eletrônico tem objetivo distinto, sendo direcionadas aos passageiros, informando resumidamente a estes sobre o desempenho do serviço. Ademais o Contrato de Concessão, no Apêndice C do Anexo 2 discorre sobre o envio do Relatório de Qualidade de serviço contendo o desempenho do período para todos os Indicadores de Qualidade de Serviço descritos naquele Apêndice para a ANAC, bem como para as empresas aéreas usuárias do aeroporto.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 20
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Com esta colocação a ANAC julga que a concessionária fará denúncia espontânea de sua responsabilidade, sabendo-se que isto terá impacto direto na aferição do Fator Q. Nós consideramos que isto seria praticamente impossível de acontecer.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas esclarece que há previsão para que as empresas aéreas que operam voos no aeroporto se manifestem quanto às estimativas de proporção de responsabilidade da Concessionária, conforme disposto no parágrafo 2º do art. 20. Ademais, conforme o parágrafo 3º do art. 20, a ANAC poderá requisitar os registros das reuniões para verificação das informações relacionadas aos Eventos Relevantes ocorridos no aeroporto.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 20
Registro	Posição ANAC	
2868	Rejeitar	

Contribuições

Art. 20º. A Concessionária deve estimar, de forma razoável, a proporção de sua responsabilidade sobre o Impacto Operacional Relevante, para cada Evento Relevante. Com esta colocação a ANAC julga que a concessionária fará denúncia espontânea de sua responsabilidade, sabendo-se que isto terá impacto direto na aferição do Fator Q. Nós consideramos que isto seria praticamente impossível de acontecer. Por fim, sugerimos que;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas esclarece que há previsão para que as empresas aéreas que operam voos no aeroporto se manifestem quanto às estimativas de proporção de responsabilidade da Concessionária, conforme disposto no parágrafo 2º do art. 20. Ademais, conforme o parágrafo 3º do art. 20, a ANAC poderá requisitar os registros das reuniões para verificação das informações relacionadas aos Eventos Relevantes ocorridos no aeroporto.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 20, §1
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que, nos termos do art. 20 §1º., assim como as concessionárias poderão ter sua responsabilidade mitigada em razão de força maior, também seja assegurado igual direito as cias aéreas, principalmente em relação aos efeitos da Resolução nº 141;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que esta não trata da Resolução em questão, que é objeto da Audiência Pública nº 15/2015.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 20, §1
Registro	Posição ANAC	
2868	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que, nos termos do art. 20 §1º., assim como as concessionárias poderão ter sua responsabilidade mitigada em razão de força maior, também seja assegurado igual direito as cias aéreas, principalmente em relação aos efeitos da Resolução nº 141;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que esta não trata da Resolução em questão, que é objeto da Audiência Pública nº 15/2015.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Art. 20, §1
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que, nos termos do art. 20 §1º., assim como as concessionárias poderão ter sua responsabilidade mitigada em razão de força maior, também seja assegurado igual direito as cias aéreas, principalmente em relação aos efeitos da Resolução nº 141;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que esta não trata da Resolução em questão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 20, §2
Registro	Posição ANAC	
2868	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que as concessionárias se reunirão com as empresas aéreas até o dia 10 de cada mês, para efeitos do art. 20 § 2º;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas entende que o disposto no parágrafo 2º do art. 20 é suficiente para garantir o direito das empresas aéreas de se manifestarem quanto aos aspectos relacionados ao indicador "Fluxo de Pistas". Ademais, considerando-se que os aeroportos são dinâmicos e que cada um deles possui rotinas específicas, entende-se que cada Concessionária, em acordo com as empresas aéreas, deve estabelecer quando esses encontros deverão ser realizados.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 20, §2
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que as concessionárias se reunirão com as empresas aéreas até o dia 10 de cada mês, para efeitos do art. 20 § 2º;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas entende que o disposto no parágrafo 2º do art. 20 é suficiente para garantir o direito das empresas aéreas de se manifestarem quanto aos aspectos relacionados ao indicador "Fluxo de Pistas". Ademais, considerando-se que os aeroportos são dinâmicos e que cada um deles possui rotinas específicas, entende-se que cada Concessionária, em acordo com as empresas aéreas, deve estabelecer quando esses encontros deverão ser realizados.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Art. 20, §2
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que as concessionárias se reunirão com as empresas aéreas até o dia 10 de cada mês, para efeitos do art. 20 § 2º;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas entende que o disposto no parágrafo 2º do art. 20 é suficiente para garantir o direito das empresas aéreas de se manifestarem quanto aos aspectos relacionados ao indicador "Fluxo de Pistas". Ademais, considerando-se que os aeroportos são dinâmicos e que cada um deles possui rotinas específicas, entende-se que cada Concessionária, em acordo com as empresas aéreas, deve estabelecer quando esses encontros deverão ser realizados.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 21
Registro	Posição ANAC	
2849	Aceitar parcialmente	

Contribuições

Sugiro duas pequenas alterações: - reagrupar as informações dos incisos I e II, de modo que as informações sobre o início do evento sejam separadas das informações do término do evento. Entendo que é mais lógico do que separar por dia (das duas ocorrências) e hora (das duas ocorrências). - Padronização no uso de maiúsculas para "evento relevante", no inciso VI. Texto proposto: "I - dia e horário de início do Evento Relevante; II - dia e horário de término do Evento Relevante; (...) VI - descrição do Evento Relevante."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a substituição de "evento relevante" por "Evento Relevante", pois a nova redação irá manter o padrão no uso de maiúsculas para os termos relacionados ao indicador Fluxo de Pistas. Quanto à alteração dos incisos I e II, a ANAC decide por alterar a redação do inciso I para "data e horário de início do Evento Relevante" e II para "data e horário de término do Evento Relevante".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 22
Registro	Posição ANAC	
2877	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: Conforme disposto anteriormente, no Contrato de Concessão não são consideradas casas decimais nos padrões e metas dos IQS não relacionados a PSP. A consideração de casas decimais para os IQS não relacionados a PSP representa inovação ao Contrato de Concessão, acarretando interferência no resultado final da medição, podendo ser prejudicial para a Concessionária e conseqüentemente ao reajuste de tarifa. Colocando a afirmação acima em valores, a alteração do critério com inserção de casas decimais impacta a necessidade de aumento anual de disponibilidade dos equipamentos em cerca de 40 horas por equipamento.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa que é importante dizer que a verificação dos níveis de qualidade de serviços aeroportuários tem por preceitos, definidos na Lei de criação da ANAC (Lei nº 11.182/2005), o atendimento ao interesse público e a promoção do desenvolvimento da aviação civil e da infraestrutura aeroportuária do país, com base em padrões mínimos de desempenho e eficiência, inclusive no que tange a equipamentos, processos e serviços. Diante destes princípios, os Contratos de Concessão, na Tabela 2 do Apêndice C do Anexo 2, definiram padrões e metas que servem como parâmetros e incentivos para que a operação aeroportuária atue de forma eficiente e apresente níveis considerados adequados no que se refere à qualidade da prestação do serviço. É válido dizer que o modelo de avaliação por meio de indicadores de qualidade de serviço, definido no instrumento contratual, utilizou como referências as boas práticas internacionais e suas metodologias aplicadas nos aeroportos internacionais no que tange à verificação da qualidade da prestação de serviços aeroportuários. Verifica-se que o instrumento contratual não trata de forma explícita o número de casas decimais a ser considerado quando do cálculo dos indicadores de serviços diretos e disponibilidade de equipamentos. Apesar de a referida tabela exibir os valores com ausência de casas decimais para padrão e meta, a interpretação dos resultados desta forma prejudica a aplicação do princípio da eficiência na prestação dos serviços públicos. A não utilização de casas decimais ou o simples arredondamento destes indicadores pode trazer uma interpretação errônea quanto ao desempenho do aeroporto na prestação do serviço. A adoção de um maior número de casas decimais minimiza o risco de a interpretação numérica trazer um cenário que não condiz totalmente com a realidade, comprometendo a representatividade dos indicadores em questão. Portanto, para evitar possíveis erros causados pela simplificação do indicador por ausência de casas decimais ou por arredondamento, adota-se uma casa decimal para a avaliação dos indicadores de qualidade de serviço relacionados à serviços diretos e indisponibilidade de equipamentos. Finalmente, é importante destacar que, apesar do Contrato de Concessão não tratar de forma explícita o número de casas decimais para os indicadores em questão, deve-se sempre considerar os princípios da eficiência na prestação do serviço público e, aliado a este, nos preceitos de promoção do desenvolvimento da infraestrutura aeroportuária, para adotar medidas que preencham lacunas dessa natureza. Dessa forma, o objetivo da utilização de 1 casa decimal para a interpretação dos resultados relacionados à disponibilidade de equipamentos é reduzir o erro nas conclusões, permitindo pela razoabilidade, representar mais adequadamente

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

e de maneira mais justa a realidade do ambiente aeroportuário com vista a prestação do serviço adequado aos passageiros.

Nome	Data	Item
JULIA MARQUES DE OLIVEIRA	16/10/2015	Art. 23
Registro	Posição ANAC	
2865	Rejeitar	

Contribuições

Com relação aos questionários da pesquisa aos passageiros, solicita-se um melhor esclarecimento quanto a possibilidade da pluralidade de modelos de questionários, visto que nos Contratos e na presente minuta de resolução em seu Art. 23. há a previsão de que as perguntas deverão ser elaboradas no formato de questionários, o que suscita a possibilidade do presente questionamento. Ademais, questionários diferentes podem atingir diversos públicos-alvos, no qual cada um possuirá o seu modelo de questionário respectivo. Ainda há a vantagem de redução de perguntas, visto que nem todas as perguntas poderão ser aplicáveis a todos, e do tempo de preenchimento.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o tópico já foi abordado no Art. 30, II desta Minuta de Resolução.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 23
Registro	Posição ANAC	
2851	Aceitar	

Contribuições

Correção editoria: inclusão de crase: em "uma cota igual à proporção". Texto proposto: "§ 4º Nos aeroportos cuja proporção de passageiros em conexão ultrapassar 20% (vinte por cento) da movimentação dos passageiros, a amostra de passageiros de que trata o caput deverá considerar uma cota igual à proporção verificada no mês anterior."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a inclusão do sinal de crase para manutenção da norma culta da língua portuguesa.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 23
Registro	Posição ANAC	
2839	Aceitar	

Contribuições

Correção editorial do trecho "sendo aquelas aplicadas no idioma Português ser", pois há repetição entre "sendo" e "ser". Texto proposto: "§ 1º As perguntas da PSP deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês, além de qualquer outro grupo linguístico relevante para o Aeroporto, devendo aquelas aplicadas no idioma Português ser, necessariamente, realizadas na forma de entrevista direta." Uma alternativa seria: "§ 1º As perguntas da PSP deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês, além de qualquer outro grupo linguístico relevante para o Aeroporto, sendo aquelas aplicadas no idioma Português, necessariamente, realizadas na forma de entrevista direta."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a exclusão do termo "ser", de modo a manter concordância com a norma culta da língua portuguesa.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 23
Registro	Posição ANAC	
2878	Aceitar parcialmente	

Contribuições

Comentário: Excluir § 4º, uma vez que a obrigação de considerar passageiros em conexão pode comprometer a aleatoriedade de identificação de passageiros para a pesquisa, dificultando, inclusive, a garantia de atender o percentual exigido. No caso de não exclusão do § 4º, uma vez que a contabilização de passageiros em conexão de determinado mês é concluída apenas ao final da primeira quinzena do mês subsequente ao mês considerado, sugere-se que seja considerada a proporção verificada no penúltimo mês, ou seja, a pesquisa referente ao mês de setembro deve ter como referência os dados de julho. Vale ressaltar que pode ocorrer da pesquisa ser realizada na primeira quinzena do mês, quando os dados do mês anterior ainda não foram processados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que considerando o envio do RMA de um dado mês ocorre até o dia 25 do mês posterior e que o planejamento das entrevistas ocorrerá em até 30 dias antes do mês de realização das pesquisas, o prazo proposto na contribuição está aderente. Considerando o exposto, o Art 23, §4º terá a seguinte redação: "Nos aeroportos cuja proporção de passageiros em conexão ultrapassar 20% (vinte por cento) da movimentação dos passageiros, a amostra de passageiros de que trata o caput deverá considerar uma cota igual a proporção verificada no terceiro mês anterior ao da realização da pesquisa".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 24
Registro	Posição ANAC	
2879	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: Definir o prazo de envio o Plano Amostral por parte da ANAC. Sugere-se que seja o primeiro dia útil do mês anterior.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o Art. 24 desta Minuta de Resolução trata somente da periodicidade do encaminhamento da informação e que o detalhamento dos procedimentos serão explicitados em Portaria específica.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 25
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

Operacionalmente esse desiderato é inviável, pois existe uma programação prévia e contratualizada entre a Concessionária e a empresa que efetua a pesquisa, no quesito dias e horários da coleta de informações. Se um voo é cancelado (e frequentemente essa informação apenas é fornecida quando a equipa já está no portão de embarque para aplicação da pesquisa) e, o voo extra disponível não ocorrer no mesmo dia ou dentro do período definido para coleta, ou em horários não estabelecidos entre a Concessionária e empresa de pesquisa, irá gerar uma reprogramação das pesquisas. Esta alteração acarreta custos adicionais (reprogramação e trabalho extra) e, no caso de ocorrerem voos cancelados no último dos 7 dias previstos para a pesquisa, terá de ocorrer extensão. Assim, a Concessionária não poderá ser penalizada por alterações à atividade aérea que não controla, sendo que em VCP ocorre uma média diária de 50 movimentos cancelados. O cumprimento desse parágrafo, sem dúvida, aumentará ainda mais o ônus da Concessionária.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que no intuito de mitigar eventual dificuldade de realização de quantitativo de entrevistas definidas no Plano Amostral estabeleceu-se no Art. 24, III a lista extra de voos, que terá o mesmo quantitativo do Plano encaminhado.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 25
Registro	Posição ANAC	
2862	Rejeitar	

Contribuições

Art. 25 - § 2º - No caso de qualquer voo previsto no Plano de Execução não ser operado, este deverá ser substituído por um voo da lista extra de voos, sendo utilizado uma única vez. Operacionalmente esse desiderato é inviável, pois existe uma programação prévia e contratualizada entre a Concessionária e a empresa que efetua a pesquisa, no quesito dias e horários da coleta de informações. Se um voo é cancelado (e frequentemente essa informação apenas é fornecida quando a equipa já está no portão de embarque para aplicação da pesquisa) e, o voo extra disponível não ocorrer no mesmo dia ou dentro do período definido para coleta, ou em horários não estabelecidos entre a Concessionária e empresa de pesquisa, irá gerar uma reprogramação das pesquisas. Esta alteração acarreta custos adicionais (reprogramação e trabalho extra) e, no caso de ocorrerem voos cancelados no último dos 7 dias previstos para a pesquisa, terá de ocorrer extensão. Assim, a Concessionária não poderá ser penalizada por alterações à atividade aérea que não controla, sendo que em VCP ocorre uma média diária de 50 movimentos cancelados. O cumprimento desse parágrafo, sem dúvida, aumentará ainda mais o ônus da Concessionária.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que no intuito de mitigar eventual dificuldade de realização de quantitativo de entrevistas definidas no Plano Amostral estabeleceu-se no Art. 24, III a lista extra de voos, que terá o mesmo quantitativo do Plano encaminhado.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 25
Registro	Posição ANAC	
2880	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: A lista extra de voos contempla hoje apenas 10% da quantidade total de entrevistas planejadas. Atualmente são utilizados voos extras apenas para os casos em que durante o planejamento o voo é excluído da lista do HOTRAN ou quando há alguma intercorrência no processo operacional da pesquisa. Não são considerados os casos em que os voos são cancelados ou que não operaram no dia inicialmente previsto. Ao incluir a não operação de qualquer voo previsto como apto a ser substituído por voo da lista extra, ocorre o risco da lista extra de voos não cobrir toda a demanda, expondo a Concessionária a possibilidade de não cumprir toda a quantidade de entrevistas necessárias para a pesquisa, podendo causar distorções nas amostras e nos resultados, acarretando a realização de quantidade de pesquisa menor do que a obrigação da Concessionária. Este cenário prejudica a Concessionária, uma vez que a mesma sofre penalizações devido a não realização de entrevistas nos voos previstos que operaram e distorção nos resultados, já que as entrevistas não realizadas são computadas com notas mínimas. Vale ressaltar que exclusão de voo da lista do HOTRAN, cancelamento de voos e voos que não operam no dia inicialmente previsto são situações que fogem ao controle da Concessionária. Diante do exposto, sugere-se que a lista extra seja utilizada apenas para os casos em que durante o planejamento o voo é excluído da lista do HOTRAN ou quando há alguma intercorrência no processo operacional da pesquisa. Outra sugestão é contemplar na lista extra o percentual de no mínimo 20% da quantidade total de entrevistas planejadas, no entanto, vale ressaltar que esta alternativa impacta diretamente no custo de operacionalização da PSP para as concessionárias. Comentário: A Concessionária pontua que ao apresentar o Plano de Execução de Entrevistas, a ANAC deve seguir as diretrizes estabelecidas na Resolução.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que no intuito de mitigar eventual dificuldade de realização de quantitativo de entrevistas definidas no Plano Amostral estabeleceu-se no Art. 24, III a lista extra de voos, que terá o mesmo quantitativo do Plano encaminhado.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 26, §1
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

Face aos textos acima apresentados e que constam na proposta, é patente alguma ambiguidade relativamente ao envio dos áudios, uma vez que o Artº 30 refere que a ANAC poderá solicitar os áudios das entrevistas, mas no § 6º ART 33, subsiste uma “obrigatoriedade subjetiva” do envio, uma vez que estipula prazo para os áudios das entrevistas serem protocolados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a gravação do áudio de todas as entrevistas é obrigatório, conforme Art.26,§1º, bem como o envio, conforme Art.33,III,§6º. Por fim, no intuito de esclarecer o acima disposto, será excluído o inciso III do Art. 30.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 26, §1
Registro	Posição ANAC	
2863	Rejeitar	

Contribuições

Art. 26 - § 1º - As entrevistas realizadas diretamente devem ser gravadas na forma de arquivos de áudio, contemplando as informações do § 3º deste artigo. Art. 30 – A ANAC poderá: III – Solicitar os áudios das entrevistas realizadas mensalmente para fins de verificação do cumprimento das disposições normativas vigentes. Art. 33 – A Concessionária deverá enviar as seguintes informações relativos à PSP: I – Plano de Execução das entrevistas; II – Resultados das entrevista da PSP e ; III – áudio das entrevistas diretas § 1º - As informações de que tratam os incisos II e III deste artigo devem ser encaminhadas na mesma data. § 6º - Os áudios das entrevistas diretas devem ser protocolados junto à ANAC, em mídia digital, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de realização das entrevistas. Face aos textos acima apresentados e que constam na proposta, é patente alguma ambiguidade relativamente ao envio dos áudios, uma vez que o Artº 30 refere que a ANAC poderá solicitar os áudios das entrevistas, mas no § 6º ART 33, subsiste uma “obrigatoriedade subjetiva” do envio, uma vez que estipula prazo para os áudios das entrevistas serem protocolados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a gravação do áudio de todas as entrevistas é obrigatório, conforme Art.26,§1º, bem como o envio, conforme Art.33,III,§6º. Por fim, no intuito de esclarecer o acima disposto, será excluído o inciso III do Art. 30.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 28
Registro	Posição ANAC	
2881	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: A Concessionária sugere que o termo “Satisfatório” seja substituído por “Regular”, uma vez que este termo reflete melhor a avaliação da nota do passageiro em relação as metas e padrões estipulados no Contrato de Concessão, uma vez que são todos acima da nota “3”.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que tal escala está explicitada no Anexo 2 dos Contratos de Concessão nº 001/ANAC/2012; 002/ANAC/2012; 003/ANAC/2012; 001/ANAC/2014; 002/ANAC/2014

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 29
Registro	Posição ANAC	
2882	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: A Concessionária sugere que antes de aplicação de qualquer medida sancionatória, seja estabelecido procedimento para que a ANAC verifique junto às concessionárias a correção de eventuais irregularidades. É importante que sejam divulgados pela ANAC os pontos que foram rejeitados, assim como os respectivos motivos para que a Concessionária possa tomar as ações cabíveis para mitigar estas ocorrências nos meses subsequentes.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que os procedimentos sancionatórios obedecem os preceitos legais e normativos vigentes, que garantem o direito à ampla defesa e ao contraditório. A não observância das disposições contidas nesta Resolução pode configurar descumprimento contratual e, neste caso, será tratada nos termos dos Contratos de Concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	19/10/2015	Art. 29
Registro	Posição ANAC	
2887	Rejeitar	

Contribuições

Art. 29 – Os critérios abaixo citados, dentre outros, podem ser adotados pela ANAC para rejeitar entrevistas individuais e ainda todas as entrevistas realizadas em um determinado mês, sem prejuízo das medidas sancionatórias pertinentes: VI – envio de entrevista sem respectivo áudio ou com gravação inaudível; As gravações das entrevistas diretas são realizadas dentro das salas de embarque podendo sofrer interferências externas tais como anúncio sonoro, movimentação de veículos, conversas de terceiros e etc. Essas intervenções não são controláveis e podem prejudicar parte do registro de áudio das entrevista provocando penalidade a Concessionária indevidamente. Assim, se a gravação estiver inaudível em 100% a penalidade poderá ser aplicável, não devendo ser aplicável em situações de gravação de trechos prejudicados por intervenção externa ou seja, parcialmente inaudível.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que baseados na experiência de escuta de entrevista para fins de auditoria que não houve, até o momento, prejuízos significativos à audibilidade da gravação das entrevistas, mesmo com estas sendo realizadas em locais de grande movimentação e ruído.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 29
Registro	Posição ANAC	
2844	Aceitar	

Contribuições

Correção editorial no trecho "adulteração dados", pela falta de "de". Ainda, como alternativa, sugiro alinhamento ao art. 44. Texto proposto: "VIII- envio de dados adulterados ou dados contraditórios com as regras e diretrizes estabelecidas nesta Resolução ou no Contrato de Concessão; e"

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a sugestão enviada.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 29
Registro	Posição ANAC	
2840	Aceitar	

Contribuições

Correção editorial de "disposições constante", com adequação da concordância. Texto proposto: "não cumprimento das disposições constantes da presente Resolução ou de outros normativos vigentes relativos à matéria desta Resolução;"

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a substituição do termo "constante" para "constantes", de modo a manter concordância com a norma culta da língua portuguesa.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 29, Inc
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

As gravações das entrevistas diretas são realizadas dentro das salas de embarque podendo sofrer interferências externas tais como anuncio sonoro, movimentação de veículos, conversas de terceiros e etc. Essas intervenções não são controláveis e podem prejudicar parte do registro de áudio das entrevista provocando penalidade a Concessionária indevidamente. Assim, se a gravação estiver inaudível em 100% a penalidade poderá ser aplicável, não devendo ser aplicável em situações de gravação de trechos prejudicados por intervenção externa ou seja, parcialmente inaudível.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que baseados na experiência de escuta de entrevista para fins de auditoria que não houve, até o momento, prejuízos significativos à audibilidade da gravação das entrevistas, mesmo com estas sendo realizadas em locais de grande movimentação e ruído.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Art. 3º
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

Sendo o IQS parte fundamental no cálculo do Fator Q, índice que será aplicado nos reajustes tarifários dos aeroportos concedidos, o único ente que jamais poderia ser considerado pela ANAC para conduzir a contratação e remuneração da empresa especializada que conduzirá a auditoria seria a própria concessionária, pois esta é a maior interessada em obter parecer favorável nos diversos itens auditados. Há um enorme risco implícito desta empresa ser pressionada pela concessionária, ávida por ter o melhor parecer, que resultará em um acréscimo na tarifação de até 2%.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o art. 3º da minuta de Resolução não versa sobre a empresa especializada de auditoria independente (tratado no art. 40) e sim sobre a empresa especializada para realizar os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo do IQS. Deste modo, tem-se a atuação de empresas distintas no processo de apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço. Adicionalmente, informa que esses riscos são minimizados pelos seguintes dispositivos: I - exigência de qualificação da empresa especializada de que trata o art. 3º (conforme art. 4º da Resolução); II - pela verificação do cumprimento dos IQS por meio de serviço técnico de empresa especializada de auditoria independente; III - através da vigilância contínua dos agentes dos NURACs lotados nos aeroportos Concedidos; e IV - por meio de ações de fiscalização por parte dos servidores da ANAC.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Art. 3º, §2º
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

“Os motivos apontados nos comentários ao caput do art. 3º são por si graves em relação a contratação de empresa especializada pela concessionária, imagine-se então em quão superior é a gravidade quando os dados coletados são realizados pela própria concessionária, interessada direta na obtenção dos melhores índices. Onde esta a dúvida da ANAC sobre a parcialidade na condução de tal trabalho? É o popular ‘raposa tomando conta do galinheiro’.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que os dados dos indicadores, em especial aqueles não relacionados à PSP, podem estar prontamente disponíveis através de sistemas de manutenção/ gerenciamento do aeroporto, não sendo necessário nem razoável estabelecer a obrigatoriedade de se coletar esses dados por meio de terceiros. Ademais, esses riscos serão minimizados da seguinte forma:

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 30
Registro	Posição ANAC	
2883	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: A realização de entrevistas com grupos específicos de passageiros pode comprometer a aleatoriedade de identificação de passageiros para a pesquisa, podendo, inclusive, comprometer a confiabilidade da pesquisa, uma vez que a metodologia adotada é amostral. Comentário: A adoção de sistema, software, regra ou aplicativo a ser fornecido pela ANAC para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo e/ou consolidação dos IQS sem o devido planejamento pode comprometer a adaptação da rotina estabelecida, assim como treinamento dos funcionários, custos estes não previstos no Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que os Contratos de Concessão estabelecem também a possibilidade de solicitação de estratos. Em relação ao comentário acerca da adoção de sistema, software, regra ou aplicativo a ser fornecido pela ANAC para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo e/ou consolidação dos IQS, agradece a contribuição e esclarece que a obrigação de realização das pesquisas é obrigação contratual já previstas, respeitados os quantitativos e periodicidades estabelecidos em contrato, e que eventual adoção dos elementos citados vem racionalizar os procedimentos destacados não se configurando como custos além daqueles já previstos quando da assunção do contrato de concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	19/10/2015	Art. 30
Registro	Posição ANAC	
2888	Rejeitar	

Contribuições

Art. 30 – A ANAC poderá: V- estender a pesquisa de satisfação para outros usuários do aeroporto, respeitando os termos dos Contratos de Concessão. A pesquisa de satisfação definida como indicador de qualidade de serviços (Apêndice C – Anexo 1 do Contrato de Concessões) é definida exclusivamente a passageiros. Assim, qualquer inclusão adicional ou ampliação do escopo de entrevistados (natureza do usuário), configurará alteração ao previsto no Contrato.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as obrigações contratuais estão preservadas, conforme o Art. 2º da presente minuta: "Art. 2º Para efeitos desta Resolução, devem- se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 30, Inc
Registro	Posição ANAC	
2855	Aceitar	

Contribuições

Face aos textos acima apresentados e que constam na proposta, é patente alguma ambiguidade relativamente ao envio dos áudios, uma vez que o Artº 30 refere que a ANAC poderá solicitar os áudios das entrevistas, mas no § 6º ART 33, subsiste uma “obrigatoriedade subjetiva” do envio, uma vez que estipula prazo para os áudios das entrevistas serem protocolados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a exclusão do inciso de modo a manter a obrigatoriedade do envio dos dados conforme explicitado no Art. 33,§6º.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 30, Inc
Registro	Posição ANAC	
2863	Aceitar	

Contribuições

Art. 26 - § 1º - As entrevistas realizadas diretamente devem ser gravadas na forma de arquivos de áudio, contemplando as informações do § 3º deste artigo. Art. 30 – A ANAC poderá: III – Solicitar os áudios das entrevistas realizadas mensalmente para fins de verificação do cumprimento das disposições normativas vigentes. Art. 33 – A Concessionária deverá enviar as seguintes informações relativos à PSP: I – Plano de Execução das entrevistas; II – Resultados das entrevista da PSP e ; III – áudio das entrevistas diretas § 1º - As informações de que tratam os incisos II e III deste artigo devem ser encaminhadas na mesma data. § 6º - Os áudios das entrevistas diretas devem ser protocolados junto à ANAC, em mídia digital, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de realização das entrevistas. Face aos textos acima apresentados e que constam na proposta, é patente alguma ambiguidade relativamente ao envio dos áudios, uma vez que o Artº 30 refere que a ANAC poderá solicitar os áudios das entrevistas, mas no § 6º ART 33, subsiste uma “obrigatoriedade subjetiva” do envio, uma vez que estipula prazo para os áudios das entrevistas serem protocolados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a exclusão do inciso de modo a manter a obrigatoriedade do envio dos dados conforme explicitado no Art. 33,§6º.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 30, Inc
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

A pesquisa de satisfação definida como indicador de qualidade de serviços (Apêndice C – Anexo 1 do Contrato de Concessões) é definida exclusivamente a passageiros. Assim, qualquer inclusão adicional ou ampliação do escopo de entrevistados (natureza do usuário), configurará alteração ao previsto no Contrato.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as obrigações contratuais estão preservadas, conforme o Art. 2º da presente minuta: "Art. 2º Para efeitos desta Resolução, devem- se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 33
Registro	Posição ANAC	
2846	Aceitar parcialmente	

Contribuições

No trecho "as informações referentes a sigla do aeroporto;", considerando que a sigla do aeroporto é definida, entendo que se deveria utilizar crase, ficando "II - as informações referentes à sigla do aeroporto;". No entanto, considerando que a sigla do aeroporto já é uma informação bem definida que deve estar na planilha, entendo que não há razão para se escrever "informações referentes à sigla". Assim, sugiro o seguinte texto para o inciso: "II - a sigla do aeroporto;".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a inclusão da crase de forma a garantir a adequada compreensão do item bem como manter concordância com a norma culta da língua portuguesa, ficando o inciso como se segue: "II - as informações referentes à sigla do aeroporto (código OACI);".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 33
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

Face aos textos acima apresentados e que constam na proposta, é patente alguma ambiguidade relativamente ao envio dos áudios, uma vez que o Artº 30 refere que a ANAC poderá solicitar os áudios das entrevistas, mas no § 6º ART 33, subsiste uma “obrigatoriedade subjetiva” do envio, uma vez que estipula prazo para os áudios das entrevistas serem protocolados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por manter o referido dispositivo de modo a manter a obrigatoriedade do envio dos dados.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 33
Registro	Posição ANAC	
2847	Aceitar parcialmente	

Contribuições

Entendo que as informações dos passageiros devem ser melhor caracterizadas na resolução. Por exemplo, não fica claro o que seria "tipo acesso" (que poderia ser corrigido para "tipo de acesso") e "quantidades de embarque" (que poderia também ser alterado para "quantidade de embarques"). Para "tipo de voo", poderia ser esclarecido se a intenção é separar entre "doméstico" e "internacional" ou entre outros tipos possíveis de voo, como regular e não regular. Uma possibilidade seria listar: "tipo de voo (doméstico ou internacional)", por exemplo. Correção editorial, com inclusão de vírgula entre "idade" e "escolaridade". Texto proposto: "V - nome e contato do passageiro, e suas respectivas informações: gênero, idade, escolaridade, tipo de voo (doméstico ou internacional), número do voo, empresa aérea, quantidade de embarques (____), destino final, tipo de acesso (____), nota geral e nome do áudio correspondente." Nos campos com _____, entre parênteses, sugiro esclarecer o que seria "quantidade de embarques" e "tipo de acesso", ou listar as opções possíveis para estes campos.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar as seguintes propostas: correção para "tipo de acesso" e "quantidade de embarques"; Adicionar "Dom/Int" em "tipo de voo" ficando "Tipo de voo (Dom/Int)"; Inclusão de vírgula entre os termos "idade" e "escolaridade" e inserção de termos para explanação dos dados. "V - nome e contato do passageiro, e suas respectivas informações: gênero, idade, escolaridade, tipo de voo (Doméstico/Internacional), número do voo, empresa aérea, quantidade de embarques no aeroporto (nos últimos 12 meses), destino final, tipo de acesso ao aeroporto, nota geral e nome do áudio correspondente."

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 33
Registro	Posição ANAC	
2863	Rejeitar	

Contribuições

Art. 26 - § 1º - As entrevistas realizadas diretamente devem ser gravadas na forma de arquivos de áudio, contemplando as informações do § 3º deste artigo. Art. 30 – A ANAC poderá: III – Solicitar os áudios das entrevistas realizadas mensalmente para fins de verificação do cumprimento das disposições normativas vigentes. Art. 33 – A Concessionária deverá enviar as seguintes informações relativos à PSP: I – Plano de Execução das entrevistas; II – Resultados das entrevista da PSP e ; III – áudio das entrevistas diretas § 1º - As informações de que tratam os incisos II e III deste artigo devem ser encaminhadas na mesma data. § 6º - Os áudios das entrevistas diretas devem ser protocolados junto à ANAC, em mídia digital, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de realização das entrevistas. Face aos textos acima apresentados e que constam na proposta, é patente alguma ambiguidade relativamente ao envio dos áudios, uma vez que o Artº 30 refere que a ANAC poderá solicitar os áudios das entrevistas, mas no § 6º ART 33, subsiste uma “obrigatoriedade subjetiva” do envio, uma vez que estipula prazo para os áudios das entrevistas serem protocolados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por manter o referido dispositivo de modo a manter a obrigatoriedade do envio dos dados.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	19/10/2015	Art. 35
Registro	Posição ANAC	
2889	Rejeitar	

Contribuições

Art. 35 – O PQS deverá abranger minimamente o seguinte conteúdo: § 1º A ANAC poderá solicitar, motivadamente, que o PQS contemple qualquer outra informação relacionada direta ou indiretamente à qualidade de serviço, incluindo padrões de desempenho que tenham sido acordados pela Concessionária para os serviços prestados ao passageiros pelos quais as empresa aéreas e as empresas prestadoras de serviços auxiliares sejam as principais responsáveis e que tenham impacto na qualidade de serviço perceptível ao passageiro, entre eles métricas de fila de check in e de restituição de bagagem. O item 10.4 do PEA (Anexo 2 do Contrato de Concessão) refere: “O PQS vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações prevista neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI. O item 10.11 do PEA (Anexo 2 do Contrato de Concessão) refere: A cada Revisão dos Parâmetros de Concessão, a ANAC poderá modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e metas, tanto para os indicadores que determinam Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecido no Apêndice C deste PEA. Face ao exposto, é entendimento desta Concessionária que, uma eventual solicitação da ANAC para que o PQS contemple qualquer outra informação relacionada à qualidade de serviço, incluindo padrões de desempenho, terá de estar alinhada com o previsto para no PEA e no PGI, ou mediante Revisão dos Parâmetros da Concessão. Por outro lado, uma vez que o acordo entre a concessionária e empresas aéreas relativamente a padrões de desempenho não se vislumbra materializável, por falta de regulamentação/obrigatoriedade para com as Cias Aéreas, seria de todo vantajosa a definição de IQSs/SLAs para os serviços prestados ao passageiros, pelos quais as empresa aéreas e as empresas prestadoras de serviços auxiliares sejam as principais responsáveis e que tenham impacto na qualidade de serviço perceptível ao passageiro e, conseqüente, impacto na avaliação do fator Q da Concessionária. A verificar-se tal desiderato, todos esses novos indicadores seriam considerados na revisão dos documentos de referência acima mencionados, mediante revisão dos Parâmetros da Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as obrigações contratuais estão preservadas, conforme o Art. 2º da presente minuta: "Art. 2º Para efeitos desta Resolução, devem-se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 35, §1
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

O item 10.4 do PEA (Anexo 2 do Contrato de Concessão) refere: "O PQS vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações prevista neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI. O item 10.11 do PEA (Anexo 2 do Contrato de Concessão) refere: A cada Revisão dos Parâmetros de Concessão, a ANAC poderá modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e metas, tanto para os indicadores que determinam Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecido no Apêndice C deste PEA. Face ao exposto, é entendimento desta Concessionária que, uma eventual solicitação da ANAC para que o PQS contemple qualquer outra informação relacionada à qualidade de serviço, incluindo padrões de desempenho, terá de estar alinhada com o previsto para no PEA e no PGI, ou mediante Revisão dos Parâmetros da Concessão. Por outro lado, uma vez que o acordo entre a concessionária e empresas aéreas relativamente a padrões de desempenho não se vislumbra materializável, por falta de regulamentação/obrigatoriedade para com as Cias Aéreas, seria de todo vantajosa a definição de IQSs/SLAs para os serviços prestados ao passageiros, pelos quais as empresa aéreas e as empresas prestadoras de serviços auxiliares sejam as principais responsáveis e que tenham impacto na qualidade de serviço perceptível ao passageiro e, conseqüente, impacto na avaliação do fator Q da Concessionária. A verificar-se tal desiderato, todos esses novos indicadores seriam considerados na revisão dos documentos de referência acima mencionados, mediante revisão dos Parâmetros da Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as obrigações contratuais estão preservadas, conforme o Art. 2º da presente minuta: "Art. 2º Para efeitos desta Resolução, devem- se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 37
Registro	Posição ANAC	
2884	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: Sugere-se a criação de critérios de representatividade dos problemas registrados face ao universo de passageiros do aeroporto para que as concessionárias possam realizar investimentos adicionais ao previsto no Contrato de Concessão. Comentário: Não necessariamente o plano de ação contempla as três possibilidades mencionadas no § 1º (estudo técnico e englobar treinamento de pessoal, melhorias físicas ou mudanças de procedimentos). Vale ressaltar que são cabíveis planos de ação para os casos de efetivos problemas registrados nos sistemas voltados à identificação, documentação e rastreamento das necessidades dos usuários, e não para qualquer registro realizado no sistema.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por rejeitar a proposição, pois tal dispositivo encontra-se explicitamente descrito no item 10.9 do Anexo 2 aos Contratos 001/ANAC/2012; 002/ANAC/2014; 003/ANAC/2012; e no item 12.11 do Anexo 2 aos Contratos 001/ANAC/2014 e 002/ANAC/2014.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 37
Registro	Posição ANAC	
2848	Rejeitar	

Contribuições

A minuta exige que o plano de ação englobe "treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos". Porém, entendo que nem todas as deficiências irão exigir sempre as 3 linhas de ação, devendo se aplicar cada uma delas conforme a situação (podendo haver combinação entre elas, ou com outras). Assim, proponho que o texto direcione o uso dessas linhas de ação, sem no entanto obrigar o uso de todas. caberia ao concessionário considerar essas linhas de ação em seu plano de ação. Texto proposto: "§ 1º O plano de ação de que trata o caput deverá ser baseado em estudo técnico e considerar treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos." Alternativa ao texto proposto: "§ 1º O plano de ação de que trata o caput deverá ser baseado em estudo técnico e englobar, conforme aplicável, treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por rejeitar a proposição, pois tal dispositivo encontra-se explicitamente descrito no item 10.9 do Anexo 2 aos Contratos 001/ANAC/2012; 002/ANAC/2014; 003/ANAC/2012; e no item 12.11 do Anexo 2 aos Contratos 001/ANAC/2014 e 002/ANAC/2014.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 38
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

Em face ao estipulado no Contrato de Concessão, o sistema de medição, os padrões e metas, tanto para os indicadores que determinam Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecido no Apêndice C, apenas pode ocorrer a cada Revisão dos Parâmetros da Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa, conforme disposto na Seção II, Capítulo VI dos Contratos de Concessão, a revisão dos parâmetros da concessão tem como objetivo permitir a revisão dos IQS, da metodologia de cálculo dos fatores X e Q e da taxa de desconto a ser utilizada no fluxo de caixa marginal. Já o disposto no art. 38 da Resolução trata de oportunizar ao regulado a proposição, conjuntamente com a ANAC, de padrões como valores de referência para os indicadores que não possuem padrão regulamentado, não havendo, para o momento, impacto em termos financeiros. Cabe ressaltar que esse artigo proporciona o desenvolvimento de planos de qualidade de serviço (e suas ações) mais completos, consistentes e adequados, uma vez que se estabelecerá essas referências para indicadores que não possuem padrão regulamentado no Contrato, gerando melhorias para os usuários dos aeroportos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 38
Registro	Posição ANAC	
2885	Rejeitar	

Contribuições

Representa inovação ao Contrato de Concessão, em paralelo não faz parte do escopo dos serviços das concessionárias estabelecer valor de referência para indicadores que não possuem padrão regulamentado, assim como o Contrato de Concessão estabelece processo de revisão dos parâmetros de qualidade a cada 5 anos pelo Poder Concedente. Vide cláusula 12.7 do Anexo 2 (PEA) do Contrato de Concessão e cláusulas 6.15 e 6.16 do Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa, conforme disposto na Seção II, Capítulo VI dos Contratos de Concessão, a revisão dos parâmetros da concessão tem como objetivo permitir a revisão dos IQS, da metodologia de cálculo dos fatores X e Q e da taxa de desconto a ser utilizada no fluxo de caixa marginal. Já o disposto no art. 38 da Resolução trata de oportunizar ao regulado a proposição, conjuntamente com a ANAC, de padrões como valores de referência para os indicadores que não possuem padrão regulamentado, não havendo, para o momento, impacto em termos financeiros. Cabe ressaltar que esse artigo proporciona o desenvolvimento de planos de qualidade de serviço (e suas ações) mais completos, consistentes e adequados, uma vez que se estabelecerá essas referências para indicadores que não possuem padrão regulamentado no Contrato, gerando melhorias para os usuários dos aeroportos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	19/10/2015	Art. 38
Registro	Posição ANAC	
2890	Rejeitar	

Contribuições

Art. 38 – A Concessionária deverá submeter à ANAC um valor de referência para indicadores que não possuem padrão regulamentado, com a finalidade de desenvolver o plano de ação de que trata o Art. 37 desta Resolução. Em face ao estipulado no Contrato de Concessão, o sistema de medição, os padrões e metas, tanto para os indicadores que determinam Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecido no Apêndice C, apenas pode ocorrer a cada Revisão dos Parâmetros da Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa, conforme disposto na Seção II, Capítulo VI dos Contratos de Concessão, a revisão dos parâmetros da concessão tem como objetivo permitir a revisão dos IQS, da metodologia de cálculo dos fatores X e Q e da taxa de desconto a ser utilizada no fluxo de caixa marginal. Já o disposto no art. 38 da Resolução trata de oportunizar ao regulado a proposição, conjuntamente com a ANAC, de padrões como valores de referência para os indicadores que não possuem padrão regulamentado, não havendo, para o momento, impacto em termos financeiros. Cabe ressaltar que esse artigo proporciona o desenvolvimento de planos de qualidade de serviço (e suas ações) mais completos, consistentes e adequados, uma vez que se estabelecerá essas referências para indicadores que não possuem padrão regulamentado no Contrato, gerando melhorias para os usuários dos aeroportos.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
JULIA MARQUES DE OLIVEIRA	16/10/2015	Art. 3º
Registro	Posição ANAC	
2864	Aceitar	

Contribuições

O Apêndice D ao Anexo 2 do Contrato do aeroporto de São Gonçalo do Amarante, há uma situação similar ao previsto no § 3º do Art. 3º da minuta de resolução, no qual dispõe da possibilidade a ANAC assumir a responsabilidade de realizar estudos, coleta de dados, pesquisa de indicadores de qualidade de serviço. Nos demais contratos não há dispositivo similar. Nesse sentido, há a possibilidade dos demais aeroportos serem beneficiados sem que haja uma correspondente compensação à ANAC, visto que essa vantagem não está prevista contratualmente. Ou seja, o dispositivo protestado gera ao Poder Público uma coresponsabilidade não prevista nos Contratos de Concessão. Nesse sentido solicito a exclusão do §3º Art. 3º da presente minuta de resolução.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a proposta de alteração da Resolução foi aceita. Destaca-se que o art. 2º da minuta dispõe que os efeitos da Resolução devem considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária. Assim, tal dispositivo se aplica ao Aeroporto de São Gonçalo do Amarante, conforme o disposto no Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 3º
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Sendo o IOS parte fundamental no cálculo do Fator Q (índice que será aplicado nos reajustes tarifários dos aeroportos concedidos), o único ente que jamais poderia ser considerado pela ANAC para conduzir a contratação e remuneração da empresa especializada que conduzirá a auditoria seria a própria concessionária, pois esta é a maior interessada em obter parecer favorável nos diversos itens auditados. Há um enorme risco implícito desta empresa ser pressionada pela concessionária, ávida por ter o melhor parecer, que resultará em um acréscimo na tarifação de até 2%.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o art. 3º da minuta de Resolução não versa sobre a empresa especializada de auditoria independente (tratado no art. 40) e sim sobre a empresa especializada para realizar os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo do IQS, também já prevista contratualmente. Deste modo, tem-se a atuação de empresas distintas no processo de apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço. Adicionalmente, informa que esses riscos são minimizados pelos seguintes dispositivos: I - exigência de qualificação da empresa especializada de que trata o art. 3º (conforme art. 4º da Resolução); II - pela verificação do cumprimento dos IQS por meio de serviço técnico de empresa especializada de auditoria independente; III - através da vigilância contínua dos agentes dos NURACs lotados nos aeroportos Concedidos; e IV - por meio de ações de fiscalização por parte dos servidores da ANAC.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 3º
Registro	Posição ANAC	
2871	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: Uma vez que a empresa responsável pela realização da pesquisa e aferição dos dados é independente e tem a sua contratação aprovada pela ANAC, a Concessionária não deveria responder pela fiel execução do disposto no caput. A Concessionária reforça ainda que há a previsão contratual de contratação de auditoria independente para verificação dos resultados dos IQS, o que por sua vez ratifica que a Concessionária não deveria assumir qualquer responsabilidade pelos trabalhos de um terceiro que realiza serviços de forma independente.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que tal dispositivo encontra respaldo no Capítulo III, Seção I, dos Contratos, que traz cláusula expressa de que é responsabilidade da Concessionária “responder perante a ANAC e terceiros pelos serviços subcontratados”.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 3º, §2º
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Os motivos apontados nos comentários ao caput do art. 3º são por si graves em relação à contratação de empresa especializada pela concessionária, imagine-se então em quão superior é a gravidade quando os dados coletados são realizados pela própria concessionária, interessada direta na obtenção dos melhores índices. Como a ANAC fará para garantir a imparcialidade na condução de tal trabalho?

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que os dados dos indicadores, em especial aqueles não relacionados à PSP, podem estar prontamente disponíveis através de sistemas de manutenção/ gerenciamento do aeroporto, não sendo necessário nem razoável estabelecer a obrigatoriedade de se coletar esses dados por meio de terceiros. Ademais, esses riscos serão minimizados da seguinte forma: I - verificação do cumprimento dos IQS por meio de serviço técnico de empresa especializada de auditoria independente; II - vigilância contínua dos agentes dos NURACs lotados nos aeroportos Concedidos; e III - ações de fiscalização por parte dos servidores da ANAC.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 40
Registro	Posição ANAC	
2841	Rejeitar	

Contribuições

Na minuta da audiência pública anterior, apenas era prevista auditoria independente quando a ANAC necessitasse, para verificar o cumprimento dos IQS. Na nova minuta proposta, foi incluída obrigação de protocolo trimestral de parecer de auditoria independente em artigo separado (art. 41), o que entendo significar uma exigência mais ampla, não vinculada à possibilidade prevista no art. 40. Assim, sendo este protocolo trimestral a regra, e a verificação solicitada pela ANAC uma situação circunstancial, proponho que a ordem dos artigos seja invertida: os atuais art. 41, 42 e 43 deveriam vir antes do atual art. 40. Caso a intenção seja a de vincular o protocolo trimestral às situações em que a ANAC recorra a auditoria independente, entendo que isto deveria ficar claro no texto do atual art. 41 - não havendo, nesse caso, razão para alterar a ordem dos artigos.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a fim de explicitar o objetivo do dispositivo em questão, opta por incluir o seguinte extrato: "a verificação do cumprimento dos IQS que trata o caput deste Artigo deverá ocorrer por meio do envio trimestral, pela Concessionária, do parecer da empresa técnica especializada de auditoria independente".

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 40
Registro	Posição ANAC	
2886	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: O Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão (PEA) define obrigação específica para que a auditoria ocorra a cada 2 (dois) anos. A contratação de auditoria independente perene e contínua acarreta custos adicionais não previstos no Contrato de Concessão. Em paralelo, o Contrato de Concessão (Apêndice C do Anexo 2) estabelece que a auditoria independente cobre apenas a avaliação dos IQS referentes a tempo de espera na fila de inspeção de segurança e daqueles relacionados a disponibilidade de equipamentos e instalações.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que esta Agência é dotada do poder regulamentar e que, conforme os termos contratuais, a concessionária tem o dever de cumprir as regulamentações vigentes e futuras estabelecidas por esta Agência. Ademais, o estabelecimento do disposto no referido artigo tem o intuito de melhorar a fidedignidade e qualidade dos dados dos IQS e de seus processos de aferição o que resultado no conhecimento adequado da informação relativa ao serviço prestado e com isso a melhor efetividade das ações do regulado e do regulador no exercício de suas funções para garantir a adequada prestação do serviço.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 43
Registro	Posição ANAC	
2835	Aceitar	

Contribuições

No Inciso III, deveria se referir ao "anexo IV" da Resolução - e não ao Anexo III -, pois é o Anexo IV que contém os códigos de ocorrência.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a substituição do texto "conforme Anexo III desta Resolução" para "conforme Anexo IV desta Resolução", pois é no Anexo IV da Resolução que são apresentados os códigos de respostas padronizadas ao contato telefônico da auditoria.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 4º
Registro	Posição ANAC	
2870	Aceitar	

Contribuições

Comentário: Não há definição legal de “certidões de regularidade jurídica”, o que traz insegurança para cotação e contratação da empresa em pauta. A Concessionária sugere que esta exigência seja excluída. Comentário: A exigência do inciso II representa verdadeira barreira de entrada no mercado e, na medida em que a ANAC pode auditar a qualquer tempo os resultados dos trabalhos da empresa contratada, a exigência padece de razoabilidade. Além disso, não há histórico de empresas especializadas na prestação de tais serviços o que dificultaria a identificação destas empresas e a ratificação da sua experiência, uma vez que se trata de uma rotina inerente aos contratos de concessão da ANAC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por retirar o termo "jurídica". Assim, o Inciso fica como se segue: I - Certidões de regularidade fiscal

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 4º
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

O cumprimento deste prazo está diretamente relacionado e dependente da data de publicação da Resolução em questão e o período de início da coleta de informação, ambos definidos pela ANAC. Alerta-se que a Concessionária depende da data de publicação da Resolução para iniciar o processo administrativo de consulta ao mercado, para obtenção de propostas técnico-comercial, obter a anuência da ANAC relativamente à empresa proposta, celebrar contrato e dar início à coleta de informações. Nos anos anteriores esse prazo tem sido extremamente exíguo, verificando-se necessária a antecipação da publicação. Este assunto já foi apresentado pela ABV nas contribuições à Audiência Pública nº 03/2015.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que não há prejuízo para a coleta dos IQS realizadas atualmente, pois de acordo com o Art.6º, a Concessionária deverá garantir a ininterruptão das atividades realizadas durante a transição de responsabilidades entre as empresas. Para as novas concessões, haverá tempo hábil para a contratação, visto que os Contratos de Concessão estabelecerão previamente o marco temporal de início de coleta e pesquisa dos dados.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 5º
Registro	Posição ANAC	
2837	Aceitar	

Contribuições

No § 1º, a apresentação de nova empresa deve ocorrer no caso de veto ou no caso de exigência de substituição. Assim, sugiro trocar o "e" pelo "ou". Ainda, sugiro trocar "veto de contratação" por "veto a contratação". Texto proposto: "No caso de veto a contratação ou de exigência de substituição de que trata o caput, a Concessionária deverá apresentar nova empresa, observados os dispostos no art. 4º desta Resolução.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a redação proposta "No caso de veto a contratação ou de exigência de substituição de que trata o caput, a Concessionária deverá apresentar nova empresa, observados os dispostos no art. 4º ."

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 50
Registro	Posição ANAC	
2842	Aceitar	

Contribuições

Correção editorial no trecho "de que se refere", pois "referir-se" rege-se pela preposição "a". Texto proposto: "Art. 50. A Concessionária deverá submeter à ANAC, em até 30 (trinta) dias da publicação desta Resolução ou 60 (sessenta) dias antes da primeira aplicação da PSP, as perguntas, elaboradas no formato de questionários a que se refere o art. 23 desta Resolução para aprovação desta Agência."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a proposta para manter concordância com a norma culta da língua portuguesa.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral	02/10/2015	Art. 51
Registro	Posição ANAC	
2843	Aceitar	

Contribuições

Correção editorial no trecho "de que se refere", pois "referir-se" rege-se pela preposição "a". Texto proposto: "Art. 51. A Concessionária deverá submeter à ANAC, em até 30 (trinta) dias da publicação desta Resolução, um valor de referência para indicadores que não possuem padrão regulamentado a que se refere o art. 37 desta Resolução, com a finalidade de desenvolver o plano de ação."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a proposta para manter concordância com a norma culta da língua portuguesa.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 9º
Registro	Posição ANAC	
2868	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que a concessionária deverá disponibilizar mensalmente para as empresas aéreas e/ou suas associações representativas os relatórios com o mesmo nível de detalhe fornecido à ANAC nos termos do caput do Art. 9º;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a disponibilização dos Relatórios ocorrerá em conformidade com as disposições contratuais vigentes. Entretanto destaca-se que esta prerrogativa não se aplica a todos os Contratos vigentes.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
CONCESSIONÁRIA RIO-GALEÃO	18/10/2015	Art. 9º
Registro	Posição ANAC	
2872	Rejeitar	

Contribuições

Comentário: Uma vez que o RQS resumido está disponibilizado em endereço virtual podendo ser consultado a qualquer tempo, ressalta-se não haver necessidade de envio de todos os IQS descritos no Contrato de Concessão. Em paralelo, a não disponibilização das informações de todos os IQS é ratificada pela falta de reciprocidade de disponibilização de informações por parte das Companhias Aéreas. Comentário: Esse item representa inovação ao Contrato de Concessão (Item 12.13 do Anexo 2 – PEA), uma vez que no Contrato de Concessão apenas os IQS que estão sujeitos a incentivos financeiros são obrigatórios no RQS resumido disponibilizado em sítio eletrônico.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que conforme disposto no Anexo 2 do Contrato de Concessão, item 12.12, "a Concessionária deverá produzir periodicamente Relatório de Qualidade de Serviço contendo desempenho do período para todos os IQS descritos no Apêndice C do PEA". Ademais a Cláusula 12.13 destaca que "a Concessionária enviará mensalmente uma cópia do RQS para a ANAC e empresas aéreas". Cumpre destacar que, além disso a mesma cláusula dispõe que a Concessionária publicará mensalmente um relatório resumido do desempenho do serviço para informar passageiros e que este relatório deve definir o último desempenho mensal para os IQS sujeitos a incentivos financeiros. Ante o exposto, resta claro a diferença entre os relatórios a serem produzidos pela Concessionária, sendo que um tem como público final a ANAC e empresas aéreas e o outro os passageiros.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Art. 9º
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que a concessionária deverá disponibilizar mensalmente para as empresas aéreas e/ou suas associações representativas os relatórios com o mesmo nível de detalhe fornecido à ANAC nos termos do caput do Art. 9º;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a disponibilização dos Relatórios ocorrerá em conformidade com as disposições contratuais vigentes. Entretanto destaca-se que esta prerrogativa não se aplica a todos os Contratos vigentes.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Art. 9º
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que a concessionária deverá disponibilizar mensalmente para as empresas aéreas e/ou suas associações representativas os relatórios com o mesmo nível de detalhe fornecido à ANAC nos termos do caput do Art. 9º;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a disponibilização dos Relatórios ocorrerá em conformidade com as disposições contratuais vigentes. Entretanto destaca-se que esta prerrogativa não se aplica a todos os Contratos vigentes.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 9º, §1º
Registro	Posição ANAC	
2855	Aceitar	

Contribuições

A Concessionária é regulada e fiscalizada pela ANAC, reservando-se a essa entidade na qualidade de Regulador, disponibilizar os dados dos aeroportos que entenda adequados. Em consonância com essa racional e, porque a atividade das empresas aéreas e a qualidade do serviço por si prestado tem impacto direto em vários IQS da PSP do operador aeroportuário, deverá ocorrer tratamento recíproco relativamente à difusão dos dados das operadoras. Por outro lado, alguns dos IQS e critérios previstos no Contrato de Concessão, designadamente padrão, meta e valor do decréscimo ou bônus acumulado, são dados reservados e intrínsecos à gênese do Contrato, que somente à Concessionária dizem respeito, não devendo por tal fato serem disponibilizados a outros setores integrantes do sistema de transporte aéreo. Este assunto já foi apresentado pela ABV nas contribuições à Audiência Pública nº 03/2015.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a redação do dispositivo foi alterada. Por fim, esclarece que a disponibilização dos relatórios para as empresas aéreas usuárias do aeroporto ocorrerá em conformidade com as disposições contratuais vigentes. Ademais, destaca-se que os Contratos de Concessão e a Minuta de Resolução proposta abrangem somente a relação entre Agência Reguladora e Operador Aeroportuário.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 9º, §1º
Registro	Posição ANAC	
2857	Aceitar parcialmente	

Contribuições

II – relacionados à PSP § 1º A Concessionária disponibilizará mensalmente, para as empresas aéreas usuárias do aeroporto, relatório contendo o desempenho do período para todos os IQS descritos nos Contrato de Concessão, bem como o padrão e meta pertinentes, o desempenho mensal do ano corrente e o valor do decréscimo ou bônus acumulado até o momento. A Concessionária é regulada e fiscalizada pela ANAC, reservando-se a essa entidade na qualidade de Regulador, disponibilizar os dados dos aeroportos que entenda adequados. Em consonância com essa racional e, porque a atividade das empresas aéreas e a qualidade do serviço por si prestado tem impacto direto em vários IQSs da PSP do operador aeroportuário, deverá ocorrer tratamento recíproco relativamente à difusão dos dados das operadoras. Por outro lado, alguns dos IQSs e critérios previstos no Contrato de Concessão, designadamente padrão, meta e valor do decréscimo ou bônus acumulado, são dados reservados e intrínsecos à gênese do Contrato, que somente à Concessionária dizem respeito, não devendo por tal fato serem disponibilizados a outros setores integrantes do sistema de transporte aéreo. Este assunto já foi apresentado pela ABV nas contribuições à Audiência Pública nº 03/2015. § 2º A Concessionária deverá publicar, em local acessível de seu sítio eletrônico, um relatório resumido contendo resultado dos IQS mensalmente. A Concessionária é regulada e fiscalizada pela ANAC, reservando-se a essa entidade na qualidade de Regulador, disponibilizar os dados dos aeroportos que entenda adequados. Considerando que os resultados dos IQSs são enviados à ANAC em formato editável, é nossa interpretação que deverá caber ao órgão regulador publicar estas informações no seu sítio eletrônico, se assim entender, centralizando e disponibilizando dessa forma toda a informação relativa a todos os aeroportos. Este assunto já foi apresentado pela ABV nas contribuições à Audiência Pública nº 03/2015.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o objetivo das entregas mensais é o acompanhamento da evolução da prestação do serviço no ambiente aeroportuário, por isso considera-se razoável que esta análise seja feita ao longo de doze meses, por meio dos envios dos dados pelas Concessionárias. Ademais, todos os Contratos de Concessão garantem a esta Agência a prestação de informações e esclarecimentos, bem como a apresentação de Relatórios contendo as informações da Concessão nos prazos definidos no Contrato ou em regulamentação expedida pela ANAC, em especial todas as informações previstas no PEA. Por fim, esclarece-se que a Concessionária é a responsável pela aferição, bem como a divulgação das informações. Entretanto, o art. 47 desta Resolução faculta à ANAC a publicação dos resultados dos IQS, PQS e RQS no seu sítio eletrônico. Ademais, esclarece que a disponibilização dos relatórios para as empresas aéreas usuárias do aeroporto ocorrerá em conformidade com as disposições contratuais vigentes.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	16/10/2015	Art. 9º, §2º
Registro	Posição ANAC	
2855	Rejeitar	

Contribuições

A Concessionária é regulada e fiscalizada pela ANAC, reservando-se a essa entidade na qualidade de Regulador, disponibilizar os dados dos aeroportos que entenda adequados. Considerando que os resultados dos IQSs são enviados à ANAC em formato editável, é nossa interpretação que deverá caber ao órgão regulador publicar estas informações no seu sitio eletrônico, se assim entender, centralizando e disponibilizando dessa forma toda a informação relativa a todos os aeroportos. Este assunto já foi apresentado pela ABV nas contribuições à Audiência Pública nº 03/2015.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o objetivo das entregas mensais é o acompanhamento da evolução da prestação do serviço no ambiente aeroportuário, por isso considera-se razoável que esta análise seja feita ao longo de doze meses, por meio dos envios dos dados pelas Concessionárias. Ademais, todos os Contratos de Concessão garantem a esta Agência a prestação de informações e esclarecimentos, bem como a apresentação de Relatórios contendo as informações da Concessão nos prazos definidos no Contrato ou em regulamentação expedida pela ANAC, em especial todas as informações previstas no PEA. Por fim, esclarece-se que a Concessionária é a responsável pela aferição, bem como a divulgação das informações. Entretanto, o art. 47 desta Resolução faculta à ANAC a publicação dos resultados dos IQS, PQS e RQS no seu sítio eletrônico.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Capítulo IV
Registro	Posição ANAC	
2868	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que - A ANAC tome para si a responsabilidade de contratar auditores independentes para aferir o IQS, e que estes sejam cambiados a cada 3 (três anos); - Que os itens auditados que possam ser aferidos eletronicamente, o sejam preferencialmente aos lançamentos manuais. - As empresas aéreas e/ou suas associações representativas possam participar junto com a ANAC das auditorias, se assim o desejarem e mediante requisição prévia

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa o que segue: - Não cabe à ANAC contratar auditores independentes para aferir o IQS. Essa responsabilidade foi atribuída às Concessionárias, conforme disposto nos Contratos de Concessão; - As regras para a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos IQS dispostos na Resolução privilegiam os métodos eletrônicos aos lançamentos manuais; - Compete à Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos cumprir e fazer cumprir, na fiscalização da exploração da infraestrutura aeroportuária, as obrigações do poder outorgante e dos detentores de outorga e monitorar a prestação dos serviços de infraestrutura aeroportuária. As empresas aéreas e/ou suas associações representativas podem, em acordo com as Concessionárias, promover ações de fiscalização e encaminhar seus resultados à ANAC.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Capítulo IV
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que - A ANAC tome para si a responsabilidade de contratar auditores independentes para aferir o IQS, e que estes sejam cambiados a cada 3 (três anos); - Que os itens auditados que possam ser aferidos eletronicamente, o sejam preferencialmente aos lançamentos manuais. - As empresas aéreas e/ou suas associações representativas possam participar junto com a ANAC das auditorias, se assim o desejarem e mediante requisição prévia

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa o que segue: - Não cabe à ANAC contratar auditores independentes para aferir o IQS. Essa responsabilidade foi atribuída às Concessionárias, conforme disposto nos Contratos de Concessão; - As regras para a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos IQS dispostos na Resolução privilegiam os métodos eletrônicos aos lançamentos manuais; - Compete à Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos cumprir e fazer cumprir, na fiscalização da exploração da infraestrutura aeroportuária, as obrigações do poder outorgante e dos detentores de outorga e monitorar a prestação dos serviços de infraestrutura aeroportuária. As empresas aéreas e/ou suas associações representativas podem, em acordo com as Concessionárias, promover ações de fiscalização e encaminhar seus resultados à ANAC.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Capítulo IV
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos que - A ANAC tome para si a responsabilidade de contratar auditores independentes para aferir o IQS, e que estes sejam cambiados a cada 3 (três anos); - Que os itens auditados que possam ser aferidos eletronicamente, o sejam preferencialmente aos lançamentos manuais. - As empresas aéreas e/ou suas associações representativas possam participar junto com a ANAC das auditorias, se assim o desejarem e mediante requisição prévia

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição, mas informa o que segue: - Não cabe à ANAC contratar auditores independentes para aferir os IQS. Essa responsabilidade foi atribuída às Concessionárias, conforme disposto nos Contratos de Concessão; - As regras para a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos IQS dispostos na Resolução já privilegiam os métodos eletrônicos aos lançamentos manuais; - Compete à Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos cumprir e fazer cumprir, na fiscalização da exploração da infraestrutura aeroportuária, as obrigações do poder outorgante e dos detentores de outorga e monitorar a prestação dos serviços de infraestrutura aeroportuária. As empresas aéreas e/ou suas associações representativas podem, em acordo com as Concessionárias, promover ações de auditoria e, quando julgar necessário, encaminhar seus resultados à ANAC.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Minuta de
Registro	Posição ANAC	
2868	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos - Que as concessionárias criem um processo formal e desburocratizado de registro de ocorrências dentro do CGA, para que as empresas aéreas possam formalizar não-conformidades; - As cias aéreas e/ou suas associações representativas possam participar do processo de seleção da empresa de auditoria e acompanhar as inspeções;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o CGA é um espaço que prevê a troca de informações entre Concessionárias e Cias. Aéreas e, portanto, pode ser utilizado como fórum para discussão de questões operacionais e outros assuntos julgados pertinentes. Ademais, as reuniões podem ser registradas por ata, assinada pelos presentes. Por fim, as empresas aéreas e/ou suas associações representativas podem, em acordo com as Concessionárias, promover ações de auditoria e, quando julgar necessário, encaminhar seus resultados à ANAC.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
PVMP	18/10/2015	Minuta de
Registro	Posição ANAC	
2869	Rejeitar	

Contribuições

Ementa: O Aviso de Audiência Pública nº 15/2015, publicado no Diário Oficial da União de 28 de setembro de 2015, foi, conforme exposto em sua “Exposição de Motivos”, uma decorrência da Audiência Pública nº 3/2015. No entanto, ele foi publicado sem que as contribuições recebidas na Audiência Pública nº 3/2015 fossem sequer disponibilizadas para o público. Ainda que se considere que tais contribuições estejam em análise, tal como sugere o sítio da Anac (<http://www2.anac.gov.br/transparencia/audienciasPublicasEncerradas2015.asp>), no documento contendo a “Exposição de Motivos” da Audiência Pública 15/2015, a ANAC evidencia que essas mesmas contribuições que ainda estariam sob análise, justificaram as mudanças na proposta de Resolução por parte da Agência. A saber: “Após análise das Contribuições decorrentes da Audiência Pública nº 3/2015, apresenta-se nova proposta de ato normativo para regulamentar a padronização das regras para a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS), do Plano de Qualidade de Serviços (PQS) e do Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária. Destaca-se como principal inovação nesta proposta a inserção da metodologia para a aferição, fiscalização e apresentação dos resultados dos IQS, PQS e RQS.” Assim, o que se percebe é que se de um lado o sítio eletrônico da ANAC afirma que as contribuições da Audiência Pública nº 3/2015 estão em análise, a “Exposição de Motivos” da Audiência Pública nº 15/2015 afirma justamente o contrário, ou seja, que a nova proposta de ato normativo se embasou na análise das Contribuições da Audiência Pública anterior, sem contudo, ter ocorrido sua disponibilização ao público, em inquestionável descumprimento de procedimento essencial para a elaboração de ato normativo pela Agência. A Anac parece desconsiderar as funções de participação, transparência e controle do processo de tomada de decisão da Agência que o instrumento de Audiência Pública implica. Prefere, todavia, executá-la como mero mecanismo formal, eliminando-lhe todo e qualquer oportunidade de efetivo diálogo com o setor regulado e demais stakeholders setoriais. Se um nova minuta de ato normativo foi submetida à nova audiência pública já deveria sugerir, pelo raciocínio lógico, que as Contribuições da Audiência Pública prévia foram analisadas ou, pelo menos, deveriam ter sido. Fato é que a ausência de publicação do Relatório de Análise das Contribuições da Audiência Pública nº 3/2015 prejudicou tanto as concessionárias aeroportuárias, principais interessadas no tema, quanto os demais stakeholders que eventualmente tivessem interesse em participar da Audiência Pública nº 15/2015 em elaborar novas contribuições. É total a ausência de informações essenciais para justificar (i) as mudanças verificadas entre uma versão e outra, e (ii) o não acolhimento das contribuições oferecidas. Por esse motivo, deve ser

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a Audiência Pública se presta a discussão dos aspectos de mérito e não dos tramites para a consecução do processo.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
ABEAR	16/10/2015	Minuta de
Registro	Posição ANAC	
2856	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos - Que as concessionárias criem um processo formal e desburocratizado de registro de ocorrências dentro do CGA, para que as empresas aéreas possam formalizar não-conformidades; - As cias aéreas e/ou suas associações representativas possam participar do processo de seleção da empresa de auditoria e acompanhar as inspeções;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o CGA é um espaço que prevê a troca de informações entre Concessionárias e Cias. Aéreas e, portanto, pode ser utilizado como fórum para discussão de questões operacionais e outros assuntos julgados pertinentes. Ademais, as reuniões podem ser registradas por ata, assinada pelos presentes. Por fim, as empresas aéreas e/ou suas associações representativas podem, em acordo com as Concessionárias, promover ações de auditoria e, quando julgar necessário, encaminhar seus resultados à ANAC.

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

Nome	Data	Item
IATA	08/10/2015	Minuta de
Registro	Posição ANAC	
2852	Rejeitar	

Contribuições

Sugerimos - Que as concessionárias criem um processo formal e desburocratizado de registro de ocorrências dentro do CGA, para que as empresas aéreas possam formalizar não-conformidades; - As empresas aéreas e/ou suas associações representativas possam participar do processo de seleção da empresa de auditoria e acompanhar as inspeções;

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o CGA é um espaço que prevê a troca de informações entre Concessionárias e Cias. Aéreas e, portanto, pode ser utilizado como fórum para discussão de questões operacionais e outros assuntos julgados pertinentes. Ademais, as reuniões podem ser registradas por ata, assinada pelos presentes. Por fim, as empresas aéreas e/ou suas associações representativas podem, em acordo com as Concessionárias, promover ações de auditoria e, quando julgar necessário, encaminhar seus resultados à ANAC.