

## EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Brasília, 30 de setembro de 2015.

**Ementa:** Proposta de Ato Normativo sobre 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. .

### 1. Do Objetivo

Propor Ato Normativo sobre 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.

A União já concedeu seis aeroportos à iniciativa privada se utilizando de três diferentes modelos de Contrato de Concessão diferentes. O primeiro foi do ASGA (SBSG); o segundo modelo foi utilizado nos aeroportos concedidos de SBBR, SBGR e SBKP; e o terceiro modelo foi utilizado nos de SBCF e SBGL.

É importante observar que nos contratos de SBBR, SBGR e SBKP a parte referente à aferição dos IQS, cálculo do Fator Q e apresentação dos resultados através do PQS é muito mais abrangente e detalhada do que a prevista no ASGA (SBSG). E que por sua vez, os contratos de SBCF e SBGL são ainda mais abrangentes nesses aspectos.

Diante do exposto, verificou-se a necessidade de publicação de um ato normativo que regulamentasse a aferição dos IQS nos diferentes Contratos de Concessão de forma uniformizada, reduzindo assim o custo regulatório e permitindo a medições de níveis de serviço comparáveis entre os aeroportos.

Deste modo, a primeira minuta de ato normativo foi posta em audiência pública, de acordo com o Aviso de Audiência Pública nº 3/2015, publicado no Diário Oficial da União, de 1º de abril de 2015, seção 3, página 03, a Diretoria Colegiada desta Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), e prorrogada, até o dia 30 de maio de 2015, pelo Aviso de Prorrogação

de Audiência Pública *ad referendum*, publicado no Diário Oficial da União, de 04 de maio de 2015, seção 3, página 04, do Diretor Presidente desta Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Após análise das Contribuições decorrentes da Audiência Pública nº 03/2015, 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.

## **2. Da Proposta**

Para regulamentar e fiscalizar a qualidade dos serviços prestados nos aeroportos concedidos foi desenvolvida nova proposta de ato normativo estruturada da seguinte forma:

CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO II  
DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO  
Seção I – Dos IQS não relacionados à PSP  
Seção II – Dos IQS relacionados à PSP

CAPÍTULO III  
DO PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

CAPÍTULO IV  
DA AUDITORIA INDEPENDENTE

CAPÍTULO V  
DAS INFRAÇÕES

CAPÍTULO VI  
DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

### **3. Da Conclusão**

A proposta de Resolução foi elaborada levando-se em conta a reflexão acerca da experiência adquirida pela ANAC no monitoramento, análise e fiscalização dos IQS, PQS e RQS dos contratos de concessão vigentes, assim como em função das sugestões e contribuições de melhoria decorrentes da Audiência Pública n. 03/2015.

### **4. Audiência Pública.**

#### **Convite**

A quem possa interessar, está aberto o convite para participar deste processo de audiência pública, por meio da apresentação por escrito à ANAC de comentários que incluam dados, sugestões e pontos de vista, com as respectivas argumentações. Os comentários referentes a impactos pertinentes que possam resultar da proposta contida nesta audiência pública serão bem-vindos.

Os interessados devem enviar os comentários por via postal, conforme endereço informado no item Contato, ou via eletrônica, usando o formulário eletrônico próprio disponível no endereço eletrônico:

<http://www2.anac.gov.br/transparencia/audienciasPublicasEmAndamento.asp>

Todos os comentários recebidos dentro do prazo desta audiência pública serão analisados pela ANAC.

#### **Período para recebimento de comentários**

Os comentários referentes a esta audiência pública devem ser enviados no prazo de 10 dias corridos contados da publicação do Aviso de Audiência Pública no DOU.

#### **Contato**

Para informações adicionais a respeito desta audiência pública, contatar:

Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC  
Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos – SRA  
Gerência de Qualidade de Serviços – GQES  
SCS, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, 5º Andar, Asa  
SulCEP 70308-200 – Brasília/DF