

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Brasília, 11 de setembro de 2017.

Ementa: Proposta da Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão – RPC dos Aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos, quanto aos aspectos de Qualidade de Serviço - Indicadores de Qualidade do Serviço – IQS e metodologia de cálculo do Fator Q.

1. Do Objetivo

Dar continuidade a ampla discussão pública acerca da revisão dos parâmetros da Concessão prevista nos Contratos de Concessão dos Aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos, com foco na proposta de revisão dos indicadores de qualidade e metodologia de cálculo do fator Q”.

2. Do Contexto

Os Contratos de Concessão dos Aeroportos em tela preveem um instrumento contratual chamado Revisão dos Parâmetros da Concessão – RPC que consiste na *revisão quinquenal com o objetivo de permitir a determinação dos Indicadores de Qualidade do Serviço e da metodologia de cálculo dos fatores X e Q a serem aplicados nos reajustes tarifários até a próxima Revisão dos Parâmetros da Concessão, e a determinação da Taxa de Desconto a ser utilizada no Fluxo de Caixa Marginal também até a próxima Revisão dos Parâmetros da Concessão.*

Mais especificamente, no que se refere à qualidade dos serviços prestados, os Contratos, em sua cláusula 6.10, destacam que a RPC é a ocasião em que a ANAC, após audiência pública, poderá rever os Indicadores de Qualidade do Serviço, assim como a metodologia de cálculo do Fator Q com vistas a criar incentivos para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Adicionalmente, o Anexo 2 do Contrato – Plano de Exploração Aeroportuária complementa o Contrato apontando com maior especificidade a abrangência da RPC, nos seguintes termos:

10.11 A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e as metas, tanto para os indicadores que determinam o Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos no Apêndice C deste PEA.

Deste modo, foram incluídas no sítio eletrônico da ANAC, sob a aba “Chamamento prévio sobre a Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão (RPC) dos Aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos, quanto aos Indicadores de Qualidade do Serviço (IQS) e os aspectos de qualidade de serviço, Fator X e Taxa de Desconto do Fluxo de Caixa Marginal”, informações acerca da proposta inicial desta Agência com relação aos aspectos a serem abordados na RPC, com o objetivo de estimular o recebimento de contribuições sobre os aspectos regulatórios ora em discussão, e também foram disponibilizados documentos referentes à Nota Explicativa que tratou dos aspectos gerais das propostas técnicas, bem como uma Errata. Esta etapa prévia foi realizada no período entre 19/12/2016 e 03/03/2017, possibilitando assim acesso ao público geral (sociedade, pesquisadores, estudantes, especialistas, associações representativas e outros).

Após análise das Contribuições decorrentes do Chamamento Prévio e demais estudos internos realizados pela Agência, apresenta-se formalmente a Proposta de Ato Normativo sobre a Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão – RPC dos Aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos, quanto aos aspectos de Qualidade de Serviço - Indicadores de Qualidade do Serviço – IQS e metodologia de cálculo do Fator Q.

2. Da Proposta

A presente proposta foi baseada na revisão dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS e a metodologia de cálculo do Fator Q, por ocasião da Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão dos Aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos, levando em consideração a

experiência adquirida pela ANAC desde a elaboração dos Contratos de Concessão em tela, os estudos desenvolvidos acerca dos resultados obtidos e a observação de melhores práticas.

As principais alterações desta proposta em relação ao modelo corrente são: (i) revisão de alguns IQS com modificação do sistema de medição e/ou suas métricas, dos padrões, metas e demais valores referenciais tanto para os indicadores que determinam o Fator Q, quanto para serviços e demais IQS estabelecidos no Apêndice C do PEA e (ii) ajustes na metodologia de cálculo do Fator Q com novo balanceamento dos decréscimos e dos bônus decorrentes da qualidade medida por cada indicador considerado no cálculo do fator, reavaliação dos indicadores a serem considerados no fator Q .

Neste processo de RPC, quanto à forma de cálculo do Fator Q, propõe-se a utilização de um sistema contínuo em determinados intervalos de variação do valor obtido para os IQS, no qual as variações verificadas no resultado da qualidade do serviço prestado resultarão em correspondentes variações dos decréscimos e bônus previstos no Contrato de Concessão. Dessa forma, este mecanismo tem por objetivo aumentar a representatividade entre o incentivo financeiro e o serviço prestado, resultando, portanto, em um sistema mais adequado aos usuários dos aeroportos e ao operador aeroportuário, uma vez que não exige o atendimento pleno da meta para alguma bonificação nem implica num decréscimo pleno pelo não atingimento do padrão.

A adoção de um sistema de medição contínuo tem o intuito de tornar a aferição da qualidade de serviço mais fidedigna à realidade dos serviços prestados pelos aeroportos nos últimos anos no mercado brasileiro, para tanto propõe-se:

- atualização dos parâmetros de qualidade;
- alteração dos indicadores que compõem o cálculo do Fator Q; e
- utilização de 2 (duas) casas decimais na avaliação da qualidade devido a precisão necessária para a adoção desse sistema.

No que se refere, especificamente, aos indicadores não relacionados à Pesquisa de Satisfação de Passageiros - PSP, a proposta apresentada propõe a exclusão de: 1 (um) indicador relacionado a Serviços Diretos – (i) Número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.); 4 (quatro) indicadores relacionados à Disponibilidade de Equipamentos e Instalações – (i) disponibilidade de equipamento apropriado para embarque e desembarque de

Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE, (ii) disponibilidade de fonte de energia elétrica auxiliar, (iii) disponibilidade de ar pré-condicionado (“Preconditioned Air”) e (iv) disponibilidade de posições de pátio. Quanto a novos indicadores, propõe-se a inclusão de 1 (um) indicador relacionado a Instalações Lado Ar – (i) Atendimento em pontes de embarque.

No que tange, especificamente, aos indicadores relacionados à PSP, a presente proposta de RPC propõe uma revisão destes com o intuito de buscar resultados cada vez mais representativos da qualidade de serviços prestados nos aeroportos. Dessa forma, foi realizado um rearranjo dos indicadores, com a manutenção, inclusão, exclusão e mesmo alterações da nomenclatura dos indicadores vigentes até o momento. Ressalta-se, aqui, a inserção do conceito de “Dimensões”, as quais agrupam os indicadores relacionados à PSP segundo suas similaridades em relação aos serviços avaliados.

Dessa forma, os indicadores estão distribuídos entre 09 (nove) dimensões, a saber: Inspeção de Segurança, Mobilidade, Conveniência, Serviços Básicos, Ambiente, Acesso, Valor, Check-in e Satisfação.

Assim, propõe-se a alteração da forma de cálculo do Fator Q, de um sistema discreto, utilizado atualmente, no qual o resultado do Fator Q depende unicamente de superação de valores estabelecidos (padrões e metas), para um sistema que considera intervalos discretos e contínuos, nesse último caso o resultado do Fator Q respeitará uma relação direta entre os valores estabelecidos (valor inferior, padrão e meta).

Destaca-se ainda a adoção de um patamar em torno do valor padrão, no qual não ocorrerá incidência de nem de decréscimo ou de bonificação (intervalo). De uma maneira geral, para o cálculo do Fator Q o método considera:

- (a) se o resultado do IQS ficar abaixo do Valor Inferior (V_i), haverá o decréscimo total referente aquele indicador;
- (b) se o resultado do IQS ficar entre o Valor Inferior (V_i) e o Padrão (P), descontado o intervalo em torno do Padrão, tem-se uma função contínua que reduz o valor do decréscimo a medida que o valor do IQS se aproxima do patamar composto pelo Padrão menos o intervalo. Em casos específicos, o resultado do IQS que ficar entre o Valor Inferior (V_i) e o

Padrão (P) poderá resultar em Fator Q igual a zero, conforme apresentado adiante.

(c) se o resultado do IQS atingir o patamar, que está contido no intervalo em torno do Padrão, não haverá decréscimo nem bonificação;

(d) se o resultado do IQS estiver acima do patamar (padrão mais intervalo) proposto o IQS gerará um bônus conforme função contínua crescente até o valor máximo de bônus, denominado Meta (M); e

(e) se o resultado do IQS ficar acima da Meta (M), haverá a bonificação total referente aquele indicador.

Com intuito de elucidar as situações aqui tratadas, é apresentado o Gráfico 1, a seguir, o qual descreve o comportamento do resultado da parcela de Fator Q, em função do resultado obtido pelo indicador. No gráfico, o eixo das abscissas representa o resultado do indicador, enquanto que o eixo das ordenadas representa a respectiva parcela do Fator Q.

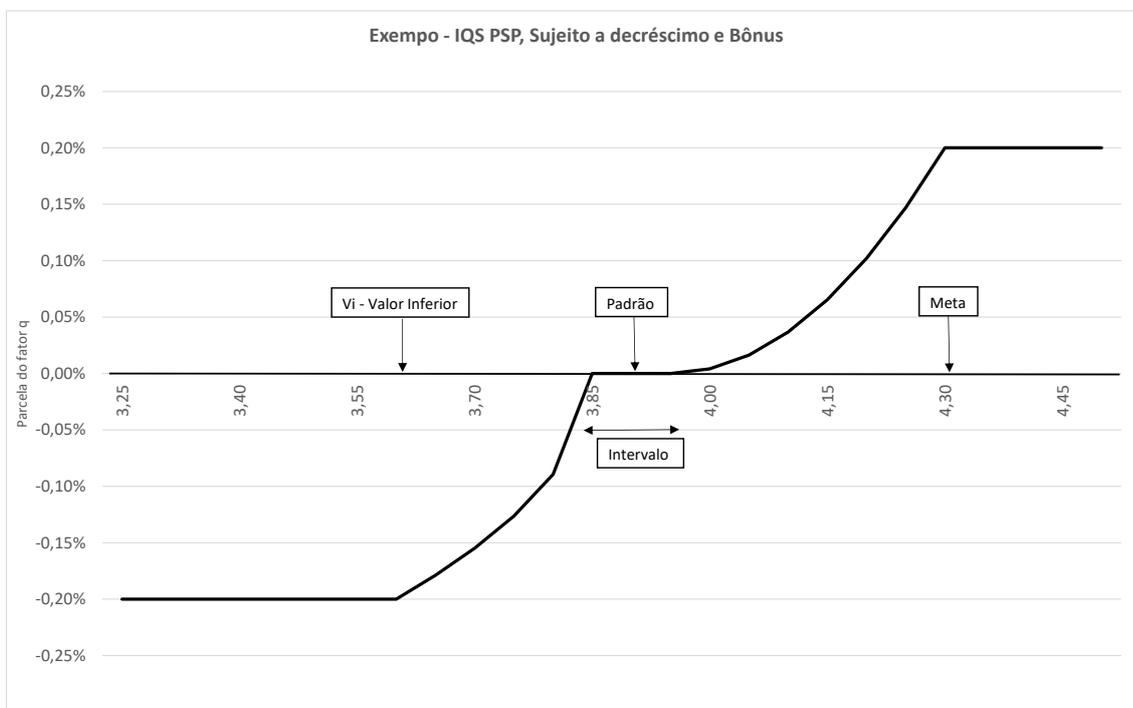


Gráfico 1 – Forma de cálculo do Fator Q, para o sistema contínuo, sujeitos a decréscimo e bonificação.

2.1. Demais alterações propostas

- Forma de Cálculo do Tempo de Atendimento a PNAE e Disponibilidade de Equipamentos

No que se refere ao cálculo do Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE) e da Disponibilidade de Equipamentos são propostas inovações nas suas metodologias até então aplicadas, buscando adequar os resultados ao disposto no Contrato de Concessão e eliminar dúvidas quanto à aferição desses indicadores.

O Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE) passa a levar em consideração somente o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para os PNAEs que utilizarem esse equipamento, ou seja, excluindo-se atendimentos realizados em Pontes de Embarque. Ademais, propõe-se a mudança dos critérios de avaliação desse indicador de tempo médio de atendimento para percentual mínimo de atendimentos abaixo de determinado tempo limite. Contudo o mesmo continua sem ser considerado para fins de cálculo do fator Q, na presente proposta.

Quanto à Disponibilidade de Equipamentos, é apresentada uma correção e adequação na sua fórmula de cálculo em função das disposições regulamentares já vigentes. A parcela “Disponibilidade Total dos Equipamentos”, denominador da fórmula de cálculo do resultado final dos Indicadores de Disponibilidade de Equipamentos, passa a ser subtraída dos tempos de indisponibilidade que são excluídos da medição de desempenho dos respectivos IQS, conforme disposto no Contrato de Concessão e demais normas relacionadas.

- Inclusão de Indicadores de Satisfação Geral com Escala Diferenciada

Entre os IQS da PSP foram incluídos 3 Indicadores de Satisfação Geral com o objetivo de se calcular um Índice de Satisfação dos Usuários, os quais devem ser perguntados aos passageiros em uma escala de 1 (um) a 10 (dez), diferente da adotada para os demais Indicadores, sendo 1 para a pior avaliação e 10 para a melhor avaliação conforme as perguntas propostas.

- Inclusão de Falha Persistente

Com o objetivo de se adequar os Contratos dos Aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos à prática estabelecida e testada para outros aeroportos, a proposta da RPC inclui o dispositivo que trata do aumento das reduções tarifárias, os chamados decréscimos, por falha persistente no serviço, o qual aumenta em até 50% o decréscimo tarifário de determinado indicador no caso do serviço prestado se mantiver abaixo dos padrões estabelecidos por 3 meses consecutivos, ou 6 meses alternados, no período dos 12 meses de aferição do Fator Q.

Em que pese a possibilidade de aumento do decréscimo tarifário devido à falha persistente, o nível máximo de redução tarifária a que os aeroportos estão sujeitos a cada avaliação do Fator Q são limitados a 7,5%, conforme disposto no Contrato de Concessão.

- **Explicitação da Reincidência de Baixo Desempenho na Prestação do Serviço**

Quanto à Reincidência de Baixo Desempenho na Prestação do Serviço, o Contrato de Concessão prevê, no Capítulo VIII, seção II, no seu rol de infrações sujeitas a multas, mais especificamente no item “d”, o não alcance do padrão estabelecido para um mesmo IQS por 2 períodos, consecutivos ou alternados. Dessa forma, busca-se nesta RPC a explicitação dessa obrigação na seção do Contrato que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço, além da delimitação do período de avaliação relativo ao não alcance do padrão a cada período de 5 anos.

Com efeito, as principais alterações propostas têm por objetivo realizar a revisão dos incentivos para melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos Concessionários, e tornar a tarifa aeroportuária mais representativa em relação ao serviço efetivamente prestado às empresas e passageiros.

3. Das alterações a serem realizadas na Resolução nº 372/2015.

No que se refere a Resolução nº 372/2015 propõe-se que sejam realizadas alterações pontuais no texto da Resolução ora mencionada, de modo a conferir a coerência entre o texto resultante da RPC e o da referida Resolução de forma a permitir sua aplicabilidade sem conflitos.

4. Da Conclusão

A proposta de ato normativo foi elaborada em consonância com disposições contratuais referentes a matérias em questão e apresenta a proposta de revisão dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS e da Metodologia de Cálculo do Fator Q, tendo por base estudos realizados pela ANAC e consulta preliminar às Concessionárias decorrente do Chamamento Prévio.

5. Audiência Pública.

Convite

A quem possa interessar, está aberto o convite para participar do 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://www.anac.gov.br/participacao-social/audiencias-e-consultas-publicas/audiencias-em-andamento/audiencias-publicas-em-andamento>

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 20 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 – QGES
SCS, Quadra 09, Lote C, Ed. Parque Cidade Corporate, Torre A, 5º Andar, Asa Sul
CEP 70308-200 – Brasília/DF