FORMULÁRIO DE ANÁLISE PARA PROPOSIÇÃO DE ATO NORMATIVO

Processo nº:	00058.016726/2019-17	**Unidade Responsável (Sigla):**	GQES/SRA
Assunto do normativo:	**Revisão dos Parâmetros da Concessão** – RPC dos Aeroportos Internacionais do ASGA, Confins e Galeão no que tange à determinação dos Indicadores de Qualidade de Serviço e à Metodologia de Cálculo do Fator Q.		
Tipo de ato normativo:	( ) Novo	(X) Revisão	( ) Adequação Legal, em função do art. 47, I, da Lei da ANAC
Origem da demanda:	(X) Interna (Diretoria, Superintendências etc.)	( ) Externa (Órgãos de Controle ou recomendações diversas)	

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

Os Contratos de Concessão dos Aeroportos de São Gonçalo do Amarante (ASGA), Confins e Galeão preveem que serão realizadas a cada 5 anos da Concessão a Revisão dos Parâmetros da Concessão – RPC, tendo como objetivo determinar, dentre outros aspectos, os Indicadores de Qualidade do Serviço - IQS e a metodologia de cálculo do Fator Q a serem aplicados nos reajustes tarifários até a próxima Revisão dos Parâmetros da Concessão.

Mais especificamente, no que se refere à qualidade dos serviços prestados, a cláusula 6.9 do Contrato ASGA, e 6.11 dos Contratos de Confins e Galeão 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, a cláusula 10.11 do Anexo 2 dos Contratos de Confins e Galeão – Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) complementa o disposto nos Contratos apontando com maior especificidade a abrangência da RPC, ao possibilitar à ANAC 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.

Ainda, no que se refere ao período da realização da RPC, tanto para a Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão de Confins e Galeão, quando para a Segunda Revisão dos Parâmetros da Concessão do ASGA, o término do prazo é até dezembro de 2019 (conforme Seção II do Capítulo VI dos Contratos de Concessão).

Ademais, após 4 anos de vigência dos referidos contratos e da experiência adquirida no acompanhamento da aferição destes IQS, no cálculo do Fator Q e seus resultados, na análise das informações decorrentes dos IQS e do Fator Q, bem como do estudo de outras práticas regulatórias acerca do tema, verifica-se a necessidade e oportunidade de rever os IQS e a metodologia do Fator Q através dos ajustes propostos, sempre visando um aprimoramento do modelo regulatório vigente e consequentemente um provimento de serviços de melhor qualidade pelos aeroportos alcançados pela presente RPC.

Por fim, com a RPC se pretende revisar os IQS e a metodologia de cálculo do Fator Q a fim de adequar as métricas e os aspectos a serem monitorados face à qualidade de serviço prestado aos passageiros.

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

1. Não realizar a RPC. Neste caso, observa-se que a não edição de ato normativo implica em manter exatamente o modelo regulatório vigente e não se aprimorar a regulação e fiscalização dos aspectos de qualidade de serviço em aeroportos. Dessa forma, perde-se a oportunidade de revisar esses aspectos, deixando não só sua avaliação crítica e aprimoramento para um outro momento, ou seja, daqui a mais 5 anos, como ainda não incorporando avanços já implementados e testados em outros aeroportos sujeitos ao modelo de concessão.

2. Realização da Revisão dos Parâmetros da Concessão. **Essa é a alternativa sugerida.** A RPC visa atualizar os indicadores de qualidade de serviço a serem medidos, a forma de cálculo do Fator Q e a atualização de Padrões e Metas, a fim de promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Importante ressaltar que o processo conta com ativa participação dos Regulados e partes interessadas em virtude das etapas já realizadas de ampla discussão pública. Ademais, em virtude da contínua busca da melhoria do serviço prestado pelas Concessionárias, as métricas do nível mínimo de serviço e da meta de nível de serviço a ser buscado, sugere-se a atualização dos padrões e metas, parte integrante da proposta da RPC, sendo esta prática verificada, inclusive em outros atores internacionais (p. ex. Aeroportos de *Charles de Gaulle, Heatrow & Gatwick e Dublin).*

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

1. A atualização dos Indicadores, se justifica em razão da experiência adquirida nestes 4 anos de aferição, o que vem incorporando amplo aprendizado sobre o assunto, especialmente sobre coleta de indicadores, acompanhamento do desenvolvimento das pesquisas, cálculo dos IQS, eficácia dos incentivos, dentre outros aspectos relevantes, bem como a observação das melhores práticas internacionais. Deste modo, se verificou que, ao longo do período de medição, alguns indicadores apresentaram dificuldades de aferição. Por exemplo, há baixa participação dos passageiros em responder a determinados itens da pesquisa de satisfação. Ademais, existem informações que poderão ser obtidas diretamente junto a outros órgãos públicos. Por fim, a inclusão de outros aspectos a serem medidos por meio dos indicadores visa incentivar um maior conforto e uma melhor prestação de serviço ao passageiro. Sendo assim, apresenta-se a revisão dos IQS com o intuito de prover uma sistemática de mensuração da qualidade de serviço percebida alinhada às melhores práticas da indústria aeroportuária. Dessa forma, foi realizado um rearranjo dos indicadores, com a manutenção, inclusão, exclusão e mesmo alterações da nomenclatura dos indicadores vigentes até o momento. Essas alterações estão alinhadas com o conjunto de itens de medida utilizados regularmente pela Airport Council International (ACI) e foram já validados no contexto nacional por estudos empíricos recentes.

2. Quanto a mudança do cálculo do Fator Q, ao propor alteração ao sistema discreto, utilizado atualmente, no qual o resultado do Fator Q depende unicamente de superação de valores estabelecidos (padrões e metas), para um sistema híbrido, o qual também contempla, além do comportamento discreto, um comportamento contínuo para alguns indicadores, em determinados intervalos, quando o resultado do Fator Q respeitará uma relação proporcional face os resultados obtidos em relação aos valores estabelecidos (valor inferior, padrão e meta), com o objetivo de 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. Com efeito, as principais alterações propostas dizem respeito à alteração da forma de cálculo do Fator Q de discreta para híbrida, a qual também contempla um comportamento contínuo, e à revisão dos IQS e dos respectivos padrões e metas, os quais foram atualizados levando-se em consideração os resultados alcançados pelos aeroportos brasileiros nos últimos anos.

Ante o exposto, resta claro que o Fator Q, representado pelos IQS aferidos nos aeroportos, tem por objetivo incorporar às tarifas aeroportuárias o resultado da aferição daqueles aspectos. Este impacto na tarifa tem dois efeitos: incentivar o operador aeroportuário a investir na melhoria do serviço prestado ao

passageiro e tornar a tarifa aeroportuária mais representativa em relação ao serviço efetivamente prestado às empresas e passageiros, ou seja, realizar o balanceamento do teto tarifário regulado em função da qualidade do serviço prestado.

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

	Ações	Prazo	Acompanhamento
ANAC	Consulta prévia à RPC	Jul/18 a Mar/19	Documental
ANAC	Início Formal da RPC	Mai/2019	Audiência Pública
ANAC	Aprovação da 1ª RPC	Nov/19	Publicação da RPC
Regulados	Seguir os normativos	A partir de janeiro/2020	Acompanhamento documental e *in loco*
Outros Órgãos	X	X	X

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

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

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

(...)

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

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

Os Contratos de Concessão dos Aeroportos do ASGA, Confins e Galeão 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 – IQS 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.

Contrato do ASGA

6.14 A Revisão dos Parâmetros da Concessão tem o objetivo de permitir a determinação da metodologia de cálculo dos fatores X e Q a serem aplicados nos reajustes tarifários até a Revisão dos Parâmetros da Concessão seguinte, e a determinação da Taxa de Desconto a ser utilizada no Fluxo de Caixa Marginal também até a Revisão dos Parâmetros da Concessão seguinte.

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

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

6.17 A primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão será realizada até 31 de março de 2015, observado o disposto na subcláusula 6.16. (Alterada pelo Termo Aditivo nº 004/2015, de 28 de janeiro de 2015)

6.18 As Revisões dos Parâmetros da Concessão subseqüentes serão realizadas a cada período de 5 (cinco) anos.

Contratos de Confins e Galeão

6.15. As Revisões dos Parâmetros da Concessão serão realizadas a cada período de 5 (cinco) anos do período da concessão.

6.16. A Revisão dos Parâmetros da Concessão tem como objetivo permitir a determinação:

6.16.1. dos Indicadores de Qualidade do Serviço;

6.16.2. da metodologia de cálculo dos fatores X e Q; e

6.16.3. da Taxa de Desconto a ser utilizada no Fluxo de Caixa Marginal.

6.17. Os parâmetros de que trata o item 6.15 serão aplicados até o término do processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão subsequente.

6.18. A primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão será iniciada e concluída no quinto ano da concessão, contado da Data de Eficácia, e as subsequentes a cada período de 5 (cinco) anos, tendo sempre o início e encerramento no quinto ano de cada período, de forma a possibilitar o cumprimento do disposto no item 6.17.

6.19. A partir do segundo processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão, que ocorrerá no décimo ano do período da concessão, a ANAC, visando preservar o equilíbrio econômicofinanceiro do Contrato, terá a prerrogativa de incorporar outros parâmetros além daqueles mencionados no item 6.16, respeitada a alocação de riscos prevista neste Contrato.

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

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

12.15 A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar os componentes a serem pesquisados, 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.

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

O regulamento ora proposto está restrito ao escopo de atuação da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos e por esse motivo não afetará as áreas de atuação ou as competências de outras superintendências e demais áreas da ANAC.

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

( )	ANVISA	( )	COMAER	( )	Polícia Federal	( )	Receita Federal
( )	Outros						

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

Não se aplica.

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

(X) SIM	Quais?	Chile, França, Irlanda, Portugal, Austrália, Reinou Unido, entre outros. **Chile** *Aeropouerto Internacional Arturo Merino Benitez de Santiago. Disponível em: <* http://www.concesiones.cl/proyectos/Paginas/detalle_adjudicacion.aspx?item=117 **Austrália** *Airport Monitoring Report 2011-1: Price, financial performance and quality of service monitoring. Disponível em:* http://www.accc.gov.au/system/files/Airport%20Monitoring%20Report%202011-12.pdf

		ECAC – European Civil Aviation Conference ECAC.CEAC Doc No. 30 (PART I) **França:** *Economic Regulation Agreement Between the Government and Aeroports de Paris 2016-2020. Disponível em https://www.parisaeroport.fr/docs/default-source/groupe-fichiers/finance/relations-investisseurs/r%C3%A9gulation/2016-2020/2016-2020-economic-regulation-agreement.pdf?sfvrsn=8* **Irlanda (Dublin):** *Maximum Level of Airport Charges at Dublin Airport 2014 Draft Determination. Disponível em* **Reino Unido:** *Economic regulation at Heathrow from April 2014: Notice granting the licence Disponível em .* *Economic regulation at Gatwick from April 2014: Notice granting the licence. Disponível em http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1152LGW.pdf.*
( ) NÃO	-	

9. Existem normas vigentes no país, correlatas ao assunto?

(X) SIM	Quais?	• Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante; • Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional de Brasília. • Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional de Guarulhos. • Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional de Viracopos. • Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional do Galeão. • Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional de Confins. • Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional de Florianópolis. • Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional de Porto Alegre. • Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional de Fortaleza. • Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional de Salvador. • Decisão nº 32, 1º de abril de 2015 - Estabelece a metodologia de cálculo do Fator Q a ser aplicado nos reajustes tarifários aplicáveis ao Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante - RN (ASGA). • Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015 - Dispõe sobre as 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 • Portaria nº 3.542/SRA, de 19 de novembro de 2018 - Estabelece os modelos de apresentação, horários de coleta, prazos de envio dos dados e quantitativos mensais que deverão ser aplicados pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária para a realização da aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS. • Decisão nº 205, de 20 de dezembro de 2017 - Altera o Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Brasília, Guarulhos e Campinas e realiza a primeira Revisão de Metodologia do cálculo do Fator Q, parte integrante da primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão.
( ) NÃO	-	

10. Descreva qualitativamente e, se possível, quantitativamente os **custos** do ato.

Os principais custos se referem ao recebimento, análise, tratamento, avaliação e consolidação, por parte da ANAC, dos dados e informações enviadas pelos concessionários e os custos de preparação e envio desses pelos concessionários. Esses custos já existem por conta das obrigações contratuais correntes e das atribuições da ANAC como agente regulador do setor, não se verificando alterações relevantes nesses.

Contudo, a implantação da norma deverá trazer alguma redução de custos para ANAC (custos regulatórios) decorrentes da padronização e previsibilidade de quais informações e documentos, como e quando devem ser enviados), uma vez que está, dentre outras coisas, incorporando algumas regras já testadas e implementadas em outros aeroportos regulados pela ANAC. Porém, esse ganho decorrente do ato, não é possível de estimação quantitativa de seu valor.

11. Descreva qualitativamente e, se possível, quantitativamente os **benefícios** do ato.

O ato traz diversos benefícios como:
- possibilitar o acompanhamento, por parte desta Agência Reguladora, da qualidade de serviço ofertada aos passageiros pelos aeroportos alcançados pelo ato;
- focar o monitoramento da qualidade de serviço em aspectos mais sensíveis ao passageiro e a operação aeroportuária;
- revisar os incentivos existentes para o provimento de um serviço de qualidade em função das melhores práticas e do desempenho observado previamente nos aeroportos brasileiros;
- melhorar a representatividades dos indicadores utilizados;
- melhorar a aferição desses indicadores;
- permitir a divulgação de informações relevantes à sociedade;
- evoluir o modelo regulatório corrente com base na experiência adquirida, melhores práticas e numa padronização dos mecanismos de monitoramento e incentivos aplicados pela ANAC;
- proporcionar à ANAC mais agilidade na normatização, acompanhamento e fiscalização do Fator Q dos contratos de concessão reduzindo os custos regulatórios;
- proporcionar esclarecimentos de normas contratuais.
- permitir a análise comparativa de desempenho das concessionárias;
- oferecer subsídios para eventuais políticas regulatórias; e
- ampliar a segurança jurídica dos atos regulatórios da Agência.

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

	Efeitos positivos	Efeitos negativos
Empresas de transporte aéreo regular	- Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário.	Não há
Empresas de transporte aéreo não regular	- Melhor prestação de serviço por parte do	Não há

	operador aeroportuário.	
Empresas de serviços aéreos especializados	- Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário.	Não há
Prestadores de serviços auxiliares ao transporte aéreo	- Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário. - Melhor desempenho de suas funções nas atividades em solo entre o desembarque e embarque de passageiro, incluindo procedimentos de comissária, abastecimento, restituição de bagagens, etc.	Não há
Operadores de Aeródromos	- Melhoria na atuação como gestor de infraestrutura aeroportuária. - Melhor desempenho na prestação de serviços. - Melhoria da imagem dos operadores em termos de qualidade de serviço prestado.	Não há
Fabricantes de Aeronaves	Não há	Não há
Fabricantes de peças e componentes aeronáuticos	Não há	Não há
Proprietários de aeronaves	- Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário.	Não há
Empresas de manutenção aeronáutica	Não há	Não há
Mecânicos	Não há	Não há
Escolas e Centros de Treinamento	Não há	Não há
Tripulantes	- Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário. - Melhor desempenho de suas funções nas atividades em solo entre o desembarque e embarque de passageiro, incluindo procedimentos de checkin e conexão.	Não há
Passageiros	- Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário	Não há
Comunidades	Não há	Não há
Meio ambiente	Não há	Não há
Outros (identificar)	- Melhor prestação de serviço por parte do operador aeroportuário	Não há

13. Discorra sobre como se dará o processo de monitoramento do ato normativo.
As aferições dos IQS serão monitoradas mensalmente, pelos servidores da ANAC por meio documental e pela análise dos resultados apresentados pelas Concessionárias e em visitas *in loco* para avaliação dos procedimentos adotados para aferição dos IQS, utilizando-se complementarmente as regras dispostas na Resolução n° 372/2015 e em Portarias específicas que definirão os modelos de envio dos dados dos IQS.

ASSINATURAS DO SERVIDOR RESPONSÁVEL, CHEFIA IMEDIATA E DO SUPERINTENDENTE

Documento assinado eletronicamente por **Isabel Ramos de Sousa**, **Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 23/05/2019, às 16:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Milena Oliveira Marques da Rocha Capeluppi**, **Gerente de Qualidade de Serviços**, em 23/05/2019, às 16:26, conforme horário oficial de Brasília, com

fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Tiago Sousa Pereira**, **Superintendente de Regulação Econômica de Aeroportos**, em 23/05/2019, às 19:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **3020136** e o código CRC **8306B6F9**.