

JUSTIFICATIVA

Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins e Antônio Carlos Jobim/Galeão, Segunda Revisão dos Parâmetros da Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante/ASGA e revisão da Resolução nº 372/2015, com relação à revisão dos Indicadores de Qualidade do Serviço e da metodologia do Fator Q.

I - DA INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de processo administrativo com vistas à realização da Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins e Antônio Carlos Jobim/Galeão, Segunda Revisão dos Parâmetros da Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante/ASGA e revisão da Resolução nº 372/2015.

1.2. A Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, XXI, estabelece que a Administração Pública deve garantir a manutenção do equilíbrio econômico financeiro do contrato administrativo. No presente caso, o Capítulo VI dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Confins, Galeão e ASGA estabelece que esse equilíbrio será preservado por meio de mecanismos de reajuste e de revisão. Assim, os Contratos de Concessão preveem instrumento denominado Revisão dos Parâmetros da Concessão – RPC, a ser realizada a cada 5 anos do período da concessão, com o objetivo de permitir a determinação dos Indicadores de Qualidade do Serviço; da metodologia de cálculo dos Fatores X e Q, e da Taxa de Desconto a ser utilizada no Fluxo de Caixa Marginal. Ademais, os procedimentos dessa revisão devem ser precedidos de ampla discussão pública.

1.3. Especificamente no tocante à revisão dos Indicadores de Qualidade do Serviço - IQS e da metodologia de cálculo do Fator Q, a cláusula 12.15 do Plano de Exploração Aeroportuária (PEA), Anexo 2 dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão dispõe que a cada RPC, a ANAC poderá modificar: (i) os componentes a serem pesquisados, (ii) o sistema de medição, e (iii) os padrões e as metas; tanto para os indicadores que determinam o Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos nos Contratos.

1.4. Os IQS são parâmetros descritos no PEA utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pelas Concessionárias. Para o aeroporto do ASGA são determinados 29 indicadores, enquanto que nos aeroportos de Galeão e Confins, 32 indicadores, os quais incluem aspectos de (i) Serviços Diretos, (ii) Disponibilidade de Equipamentos, (ii) Instalações Lado Ar, (iii) Sistema de Pistas e (iv) Pesquisa de Satisfação dos Passageiros (PSP). A medição da qualidade dos três primeiros aspectos tem atributos objetivos, enquanto que a PSP, subjetivos. Dessa forma, devido a essa diferenciação na medição, os IQS se dividem em dois grupos: o primeiro grupo estão os indicadores não relacionados ao PSP enquanto que o segundo, estão os indicadores relacionados ao PSP. Para cada IQS são estipulados níveis de padrão que deverão ser atendidos pelas Concessionárias.

1.5. O Fator Q, por sua vez, é calculado anualmente pelo somatório de bônus e decréscimos referentes ao desempenho anual dos IQS selecionados. Conforme consta no PEA, para o ASGA 15 (quinze) IQS são considerados no cálculo do Fator Q para o seu decréscimo (quando atinge valor inferior ao padrão), dentre os quais 10 são elegíveis para bonificação (por superação de metas de desempenho). Já para Confins e Galeão, são 16 (dezesseis) IQS para o Fator Q, dentre os quais 10 são elegíveis para a bonificação.

1.6. Feitas essas considerações, passa-se à apresentação da proposta de alteração dos IQS e metodologia de cálculo do Fator Q, realizada 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.

II - DA PROPOSTA

2.1. A Tabela 1 do Apêndice D do PEA do Contrato do ASGA e do Apêndice C do PEA dos Contratos de Confins e Galeão apresentam todos os IQS que devem ser mensurados atualmente pelas

Concessionárias. Conforme já comentado, no total, há 29 indicadores para o ASGA e 32, para Confins e Galeão. A proposta da GQES é que haja uma redução para 19 indicadores, sendo 12 componentes do Fator Q.

2.2. Antes de adentrar propriamente na apresentação dos indicadores de qualidade que se propõe a excluir, alterar e incluir, cabe discorrer brevemente sobre as premissas adotadas pela Gerência para a revisão dos indicadores dos Contratos de Concessão dos Aeroportos do ASGA, Confins e Galeão. Inicialmente, destaca-se que os Apêndices D (ASGA) e C (Confins e Galeão) desses contratos foram avaliados à luz dos aprimoramentos efetuados na 1ª RPC de Guarulhos, Brasília e Viracopos. Assim, exclusões efetuadas anteriormente e alterações de nomenclatura dos indicadores foram aproveitadas.

2.3. A par das alterações já levada a efeito naquela oportunidade, a GQES procedeu ao exame dos indicadores previstos naqueles contratos tendo em consideração as recentes evoluções regulatórias da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos. Com efeito, paulatinamente a Superintendência tem buscado se afastar de situações em que as interações de mercado possam se mostrar mais eficientes, deixando sob o manto da regulação apenas aqueles aspectos que possam afetar o serviço público a ser prestado por meio do contrato de concessão. Sob essa ótica, e tendo em vista que o contrato trata da prestação do serviço de infraestrutura aeroportuária, buscou-se diferenciar quais indicadores anteriormente tratados pelos Contratos de Concessão do ASGA, Confins e Galeão se relacionavam com o serviço público contratado e quais representavam aspectos acessórios, que impactam na experiência do passageiro de forma tangencial sem, entretanto, configurar a inadequação do serviço em si.

2.4. Para tanto, a GQES apoiou-se em estudos da área de qualidade de serviços aeroportuários que, no tocante à experiência dos passageiros, fazem distinção entre as atividades de processamento e demais atividades realizadas no aeroporto, as quais, em tradução livre, foram denominadas atividades discricionárias. Assim, atividades de processamento seriam aquelas que devem necessariamente ser concluídas pelos passageiros após sua chegada a um aeroporto, quais sejam: check-in, inspeção de segurança, imigração (quando for o caso) e embarque. Por sua vez, atividades discricionárias seriam aquelas que o passageiro empreende por opção própria e sem sequência predeterminada, sendo baseadas, portanto, na sua liberdade de escolha.

2.5. Feita essa primeira análise, a Gerência se debruçou sobre o material apresentado pela ANEAA em conjunto com a FIPE no que tange à análise das preferências dos passageiros no intuito de captar, dentre aqueles aspectos atinentes ao processamento, aqueles cuja valoração pelo passageiro impõe monitoramento e controle via contrato de concessão. Visa-se, com isso, a priorização dos recursos da Agência e dos concessionários para entregas que representam maior valor agregado aos passageiros. A informação apresentada pela ANEAA/FIPE ranqueia 30 aspectos de avaliação pelos passageiros conforme metodologia abaixo descrita:

“O quadro a seguir apresenta os resultados de relevância dos itens de avaliação de qualidade de serviço, segundo a opinião dos passageiros abordados na pesquisa ACI ASQ Departures. São apresentados resultados referentes a todos os aeroportos que realizam a pesquisa, totalizando 1.129.410 entrevistas com respostas válidas obtidas entre o segundo trimestre de 2016 e o terceiro trimestre de 2018. Resultados específicos do aeroporto do Galeão também estão presentes, com base em 2.392 questionários preenchidos para a pesquisa, no período entre o segundo trimestre de 2017 e o quarto trimestre de 2018. Depois de avaliar 30 itens distintos na Pesquisa, os passageiros elencam até três indicadores mais importantes, em ordem de prioridade. No cálculo dos resultados aqui apresentados, não foram diferenciadas as três posições de prioridade que os passageiros poderiam atribuir, o que significa que as três possíveis respostas foram tratadas como de igual valor.”

2.6. Assim, utilizou-se a informação ali disposta para selecionar, dentre os 30, aqueles que estivessem nos 50% mais relevantes conforme os passageiros, e que estivessem relacionados às atividades de processamento anteriormente elencadas. Considerou-se, ademais, os fatores indicados pela análise fatorial realizada naquele estudo como componente do *core* da operação aeroportuária, noção que corrobora a premissa adotada pela GQES para a avaliação geral dos indicadores.

2.7. Levando em consideração as questões acima expostas, tem-se, de maneira geral, a exclusão dos indicadores associados à avaliação de atividades comerciais e outras facilidades nos aeroportos. Propõe-se, ademais, a criação de uma nova categoria de indicadores. Conforme salientado anteriormente, partindo da premissa de simplificação dos indicadores de aferição da qualidade para refletir a prestação do serviço público de infraestrutura aeroportuária, esta Área Técnica utilizou-se de embasamento teórico que diferencia atividades obrigatoriamente realizadas para o processamento de passageiros daquelas que o

passageiro escolhe realizar. Nesse sentido, verifica-se que ao longo da sua experiência no aeroporto, ao passageiro cabe tomar uma série de decisões quanto à realização de atividades discricionárias, o que, em última instância, se traduz em decisões econômicas quanto às suas preferências.

2.8. Assim, muito embora a GQES entenda que a regulação dos parâmetros mínimos de qualidade tenha de se dar no escopo do serviço objeto do contrato, há espaço para a atuação da Agência na melhoria do ambiente negocial, de maneira que os passageiros possam tomar decisões mais bem informadas. A Gerência propõe então que a par do monitoramento que se faz mediante o estabelecimento de padrões e incentivos associados, sejam estabelecidos também mecanismos que promovam a disseminação de informação a respeito de aspectos relevantes da experiência dos passageiros no aeroporto.

2.9. A proposta está em linha com as práticas de regulação do provimento da informação, que pode ser assim entendida:

"Regulação do Provimento da Informação" diz respeito aos esforços institucionais (sistemas, procedimentos, atos, etc.), bem como o arcabouço de regulamentos desenvolvidos pelo regulador com vistas a obrigar os entes regulados a submeterem informações à plena capacidade de observação sobre seus mercados, produtos, práticas e condições comerciais no tocante a consumidores, fornecedores e sistemas produtivos. A redução das assimetrias de informação regulador-regulados ou consumidor-regulados faz-se por meio da imposição de procedimentos de revelação de informação ("*mandatory disclosure*"), ou de coleta e/ou encaminhamento ao regulador da informação referente aos mesmos. O provimento da informação dos regulados é uma forma primária de garantir a transparência regulatória, uma vez que a autoridade responsável pelo setor obtém acesso às práticas de mercado e de produção das empresas participantes. Do ponto de vista do consumidor, o *mandatory disclosure* pode representar uma redução no risco de seleção adversa de fornecedor, sobretudo nos casos de bens de experiência."

2.10. No caso do serviço público objeto deste estudo, foram identificados três aspectos principais referentes às decisões econômicas tomadas por passageiros nos aeroportos, a saber:

2.10.1. escolha da companhia aérea: o *checkin* constitui elemento obrigatório de processamento de passageiros que, não obstante, está a cargo primordialmente das companhias aéreas. Conforme estudo apresentado pela FIPE, este é o elemento mais valorado pelos passageiros em sua experiência. Assim, não obstante o tempo de atendimento em *checkin* não esteja diretamente atrelado à atuação do aeroporto, há formas de atuação dos concessionários para melhoria dessa atividade;

2.10.2. escolha da forma de acesso ao aeroporto: o acesso ao aeroporto pode se fazer de diversas formas, cabendo ao passageiro confrontar as opções e custos associados a cada uma. Nesse sentido, considera-se que as opções de estacionamento do aeroporto desempenham papel relevante nessa tomada de decisão;

2.10.3. escolha de consumir ou não no aeroporto: as atividades de consumo podem representar a maior parte do tempo que o passageiro dispense no aeroporto. Especialmente em relação à alimentação, entende-se que existe um importante componente associado à capacidade do passageiro se programar previamente para satisfazer eventual demanda nesse sentido.

2.11. Considerando os pontos acima elencados, propõe-se que se façam perguntas aos passageiros respondentes da pesquisa de satisfação quanto aos três aspectos, que diferentemente dos demais IQS, não serão objeto de comparação com padrões preestabelecidos. Do contrário, comporão índices de satisfação dos passageiros em relação a cada um dos aspectos avaliados, representados em percentual, vale dizer, do universo pesquisado, porcentagem daqueles passageiros que se declaram satisfeitos.

2.12. Os índices devem então ser publicados pela ANAC em seu sítio eletrônico, com atualização trimestral, sem prejuízo de outras ações de divulgação mais amplas. Visa-se com isso trazer maior transparência ao mercado assim como prover um mínimo de informações que possibilite aos usuários do sistema de aviação civil instituir ações organizadas para a melhoria dos serviços ofertados.

2.13. Um benefício adicional que esta Área Técnica enxerga em um sistema como o ora proposto diz respeito ao incentivo reputacional associado à publicação de informações de satisfação dos passageiros. Com efeito, estudos acerca da reputação das empresas e reação do mercado demonstram a eficácia de mecanismos que comunicam ao público aspectos considerados de interesse dos consumidores. A divulgação de informações em formato mais simples e amigável à compreensão do público em geral (em oposição à comparação de notas com um padrão estabelecido contratualmente) tem potencial para

fomentar a competição entre aeroportos em relação a aspectos relevantes porém não totalmente dentro do seu controle, sem a rigidez dos parâmetros contratuais. No setor de infraestrutura aeroportuária, frise-se, existe experiência semelhante com a pesquisa de satisfação conduzida pela Secretaria Nacional de Aviação Civil do Ministério da Infraestrutura, que ranqueia e premia os aeroportos mais bem colocados.

2.14. Nessa toada, o Apêndice C sugerido pela GQES incorpora essas três perguntas à pesquisa de satisfação de passageiros, com a previsão de que as respostas recebidas serão classificadas sob os critérios “Satisfeito” ou “Insatisfeito”, compondo assim o que se denominou de índice de satisfação.

2.15. De modo a facilitar o entendimento dessas propostas, a Tabela apresenta a proposta da GQES quanto aos componentes do IQS.

Tabela - Indicadores de Qualidade de Serviço propostos pela GQES

Aspectos		Indicadores
Serviços Diretos		1. Tempo na fila de inspeção de segurança (Q) 2. Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE
Disponibilidade de Equipamentos		3. Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q) 4. Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q) 5. Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q)
Instalações Lado Ar		6. Atendimento em Pontes de Embarque (Q)
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	Mobilidade	7. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q) 8. Facilidade de acessar informações de voos (Q)
	Serviços Básicos	9. Limpeza de banheiros (Q) 10. Disponibilidade de banheiros 11. Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário (Q)
	Ambiente	12. Conforto na área de embarque (Q) 13. Conforto térmico (Q) 14. Conforto acústico 15. Limpeza geral do aeroporto (Q)
	Acesso	16. Facilidade de parar o veículo na via de acesso do embarque do terminal (Q)
	Índices de Satisfação	17. Tempo de espera de check-in no aeroporto 18. Qualidade dos estacionamentos 19. Custo da alimentação no aeroporto

DOS SISTEMAS DE MEDIÇÃO

2.16. *Do tempo de atendimento a PNAE:*

2.16.1. Propõe-se a inclusão do mesmo texto utilizado na RPC anterior (Guarulhos, Brasília e Campinas), com o propósito de manter a regulação isonômica e convergente com as regras para todos os contratos atualmente vigentes.

2.17. *Da disponibilidade de equipamentos:*

2.17.1. Propõe-se a redução da quantidade de equipamentos a serem monitorados e a alteração da metodologia de cálculo.

2.17.2. No tocante à redução da quantidade de equipamentos a serem monitorados, tem como objetivo concentrar os indicadores nos equipamentos que, quando indisponíveis, impactam diretamente o processamento de passageiros e bagagens no Aeroporto. Para tanto, a Concessionária deverá declarar os equipamentos disponibilizados no período de referência, considerando os fluxos de embarque e desembarque em voos domésticos e internacionais.

2.17.3. Para o grupo de elevadores, escadas e esteiras rolantes, os equipamentos monitorados serão aqueles que necessariamente fazem parte dos fluxos de embarque e desembarque de passageiros.

2.17.4. Para o grupo de sistema de processamento de bagagens (embarque), o monitoramento deverá abranger os equipamentos responsáveis pelo processamento de bagagens desde os balcões de check-in até os carrosséis de triagem no lado ar. Serão excluídos do monitoramento os equipamentos iniciais do sistema (balanças e esteiras injetoras), por serem extremamente numerosos e possuírem baixo impacto associado a indisponibilidades isoladas.

2.17.5. Para o grupo de sistema de restituição de bagagens (desembarque), o monitoramento considerará os equipamentos responsáveis pelo transporte de bagagens desde o lado ar até os passageiros.

2.17.6. Quanto à alteração da metodologia de cálculo, propõe-se que nos horários onde não há movimentação no aeroporto não serão considerados no cálculo do indicador; com exceção das indisponibilidades devido a obras de infraestrutura, não haverá distinção entre as indisponibilidades em virtude do motivo causador.

2.17.7. Essas alterações têm como objetivo aumentar a representatividade do indicador, simplificar sua aferição e incentivar que os equipamentos fundamentais ao processamento de bagagens e passageiros estejam disponíveis quando são de fato necessários. Desse modo, os IQS passam a mensurar o percentual de tempo de disponibilidade de cada grupo de equipamentos, considerando apenas os equipamentos essenciais ao processamento de bagagens e passageiros e apenas os horários que concentram a movimentação de passageiros no Terminal. Assim, para esse indicador, os horários a serem considerados serão aqueles que concentram 90% da movimentação aeroportuária em cada mês, considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque em voos domésticos e internacionais, baseado nas informações contidas no RIMA. Nos horários restantes, as indisponibilidades dos equipamentos não possuem qualquer efeito sobre o resultado do indicador, o que aumenta o incentivo para a realização das manutenções planejadas em horários sem movimentação de passageiros no Terminal.

2.18. *Do atendimento em ponte de embarque:*

2.18.1. Para o indicador de Atendimento em Pontes de Embarque, propõe-se a adequação ao disposto na 1ª RPC de Guarulhos, Brasília e Viracopos, que prevê a exclusão dos passageiros de aeronaves cujas características físicas impeçam a operação em pontes de embarque.

2.19. *Da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros:*

2.19.1. Para pesquisa de satisfação de passageiros propõe-se alinhar as exigências contratuais às melhores práticas internacionais. Atualmente, para ASGA, Galeão e Confins, o Contrato de Concessão dispõe que a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% da movimentação de passageiros ou do estrato de passageiros pesquisado no Aeroporto, conforme determinação do Poder Concedente, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês. A ANAC, considerando os demais aeroportos concedidos, define por meio ato normativo que a amostra de entrevistas representa pelo menos 0,05% dos passageiros que estão embarcando no Aeroporto, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês.

2.19.2. Com o objetivo de reduzir o custo regulatório de realização da pesquisa de satisfação de passageiros, propõe-se a alteração do critério de amostragem: alterando a amostragem estratificada de 0,05% da movimentação de passageiros embarcando, para uma amostra aleatória simples. Para a presente RPC, propõe-se a utilização da fórmula abaixo para calcular a quantidade de entrevistas. A fórmula define a quantidade de elementos de uma amostra (n) em relação a população (N), a margem de erro percentual (E), ao nível de confiança ($Z_{\alpha/2}$), e ao percentual da população, no caso da movimentação de passageiros que utilizaram determinado aspecto do aeroporto (p), com o valor a ser considerado de 0,5.

2.19.3. Para os aeroportos de Confins e Galeão, foram considerados como parâmetros, uma margem de erro de 2,5% com nível de confiança de 95%. Com base na movimentação de passageiros de 10 MPax/ano (população) de cada um desses aeroportos, chegou-se ao mesmo valor de 1500 entrevistas ao ano.

2.19.4. Para o aeroporto do ASGA, foi considerado a sua menor movimentação de passageiros e a necessidade de que sua amostra represente de forma proporcional esse menor quantitativo. É sugerida uma amostra de 1000 entrevistas ao ano, quantitativo previsto para os aeroportos intermediários (entre 1 e 5 mi/pax/ano) da 5ª rodada de concessões. Nesse sentido, são considerados

como parâmetros, uma margem de erro de 3% e grau de confiança de 95%. Dessa forma, obtém-se uma amostra menor sem que haja perda de sua representatividade.

DO CÁLCULO DO FATOR Q

2.20. Para a metodologia de cálculo do Fator Q, propõe-se a adequação ao disposto na 1ª RPC de Guarulhos, Brasília e Viracopos, de um sistema discreto, utilizado atualmente, para um sistema contínuo.

2.21. No sistema discreto, o resultado do Fator Q depende unicamente de superação de valores estabelecidos (padrões e metas). Nota-se que distorções nos resultados finais do Fator Q podem acontecer e como consequência menores incentivos à melhora na prestação do serviço, uma vez que o referido sistema pode resultar em valores similares de Fator Q para aeroportos que estejam provendo qualidade de serviço distintas em função dos resultados obtidos dos Indicadores de Qualidade de Serviço. Isso acontece porque neste sistema não há proporcionalidade do Fator Q em relação ao resultado alcançado, só é passível auferir um bônus fixo quando os resultados obtidos superem o valor da meta e um decréscimo fixo quando os resultados resultem abaixo do padrão. Portanto, há possibilidade de que, por exemplo, um aeroporto entregue um serviço de qualidade superior ao de outro, mas que ambos não atinjam a meta definida, não resultando assim em ganho de bônus por nenhum desses aeroportos, nem em diferenciação em termos de incentivo ainda que se tenha uma qualidade de serviço superior em um aeroporto em relação ao outro. Isto gera desincentivo à busca de uma melhor prestação de serviço.

2.22. Já no sistema híbrido, contempla um comportamento contínuo, em determinados intervalos, quando o resultado do Fator Q respeitará uma relação direta entre os valores estabelecidos (valor inferior, padrão e meta), por meio de uma curva contínua. Para o formato dessa curva, propõe-se a adequação ao disposto na 1ª RPC de Guarulhos, Brasília e Viracopos, que prevê uma função exponencial crescente para valores de decréscimo, entre Valor Inferior e Padrão, e para auferir bônus, entre Padrão e Meta.

2.23. 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.

2.24. Também quanto ao cálculo do Fator Q, os três contratos trazem previsão de que, se um indicador se mantiver abaixo do padrão por três meses consecutivos ou seis meses não consecutivos em um prazo de um ano, o decréscimo tarifário aplicado àquele indicador será agravado em 50%, respeitado o limite de -7,5% definido contratualmente. Em discussões com as concessionárias envolvidas no processo, foi levantado que o prazo trimestral pode se mostrar muito curto para implementação das melhorias necessárias à recuperação do serviço pelo aeroporto e captação dessa melhora pelo indicador. Analisando o comportamento dos indicadores de qualidade de serviço, nota-se que o período médio para aumento e estabilização das notas é de cerca de quatro meses. Nesse sentido, esta Gerência entende que é possível melhorar a redação contratual nesse ponto.

DOS VALORES DE REFERÊNCIA

2.25. Propõe-se a adequação ao valores de referência dispostos na 1ª RPC de Guarulhos, Brasília e Viracopos, de forma a padronizar os Contratos de Concessão de rodadas distintas, contribuindo para a redução do custo regulatório de monitoramento da qualidade, excetuando os indicadores de disponibilidade de equipamentos, devido a alteração do seu sistema de medição.

DAS ALTERAÇÕES A SEREM REALIZADAS NA RESOLUÇÃO N.º 372/2015

2.26. Como consequência das alterações acima descritas, 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.

III - DA AUDIÊNCIA PÚBLICA

3.1. 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.

3.2. 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>

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

CONTATO

3.4. 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 Sul

CEP 70308-200 – Brasília/DF



Documento assinado eletronicamente por **Milena Oliveira Marques da Rocha Capeluppi, Gerente de Qualidade de Serviços**, em 23/05/2019, às 16:29, 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 **3032534** e o código CRC **43C81269**.