



## RELATÓRIO

**PROCESSO: 00058.513952/2017-80**

**INTERESSADO: CONCESSIONÁRIA AEROPORTO RIO DE JANEIRO S.A.**

**RELATOR: RICARDO BEZERRA**

### 1. DESCRIÇÃO DOS FATOS

1.1. Trata-se de processo administrativo instaurado a partir da lavratura do Auto de Infração nº 000762/2017 (doc. nº 0655605), em face da Concessionária Aeroporto Rio de Janeiro S.A. em razão da conduta consistente em deixar de obedecer à programação de entrevistas para fins de aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço relacionados à Pesquisa de Satisfação de Passageiros, em descumprimento do que preconizam os §§ 1º e 2º do artigo 25 da Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015, c/c a cláusula 3.1.1 do Contrato de Concessão de Aeroportos nº 001/ANAC/2014 – SBGL, que dispõem o seguinte:

#### Resolução nº 372, de 15/12/2015

[...]

*Art. 25. A programação das entrevistas de que trata o art. 24 desta Resolução deverá ser encaminhada pela Concessionária, mensalmente, à ANAC, respeitados os respectivos Contratos de Concessão.*

*§ 1º A programação de que trata o caput deste artigo, definida como Plano de Execução de Entrevistas, é vinculante e deverá contemplar o detalhamento da execução das entrevistas conforme disposições abaixo:*

*I - identificação das entrevistas que serão realizadas em cada voo e sua respectiva data;*

*II - em cada data definida, pelo menos duas entrevistas por voo; e*

*III - em cada data definida, pelo menos 10% (dez por cento) do total de entrevistas.*

*§ 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.*

[...]

#### Contrato de Concessão de Aeroportos nº 001/ANAC/2014 – SBGL

### *CAPÍTULO III - DOS DIREITOS E DEVERES*

*3.1. São direitos e deveres da Concessionária durante todo o prazo da Concessão:*

*Seção I - Da Concessionária*

*Subseção I - Dos Deveres Gerais*

*3.1.1. 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;*

[...]

1.2. Conforme consta do Auto de Infração nº 000762/2017, “foi verificado pela equipe da Gerência de Qualidade de Serviços - GQES/SRA que a Concessionária do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro - Galeão utilizou, no mês de maio/2016, 28 entrevistas em desacordo com Plano de Execução de Entrevistas e a Lista Extra de Voos, em virtude da utilização equivocada de onze voos da Lista Extra de Voos referente ao mês de abril/2016 no mês de maio/2016. O fato foi comunicado espontaneamente pela Concessionária por meio da Carta nº CARJ-CA-0770/2016-FIN.”

1.3. O Relatório de Fiscalização (doc. 0655648), por sua vez, descreve que a Concessionária do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro - Galeão solicitou, por meio da Carta CARJ-CA-0494/2016-FIN, de 27 de abril de 2016 (doc. 0655649), pedido de novo sorteio de voos para a pesquisa de satisfação de passageiros a ser aplicada no mês de maio, em razão da informação de alteração da malha aérea da empresa Gol Linhas Aéreas, a partir do dia 3 de maio de 2016.

1.4. Considerando a situação exposta acima, esta Agência, por meio do Ofício nº 88/2016/GQES/SRA/ANAC, de 28 de abril de 2016 (docs. 0655652 e 3965552), portanto, no dia seguinte ao solicitado pela Concessionária, encaminhou uma lista extra de voos complementar, de forma a compensar as entrevistas que não seriam realizadas em virtude da alteração da malha aérea da empresa Gol Linhas Aéreas.

1.5. Como resultado da pesquisa, a Concessionária enviou a Carta CARJ-CA-0770/2016-FIN, de 27 de maio de 2016 (doc. 0655659), explicando que quando da confecção da listagem detalhada de voos da lista extra para o mês de maio de 2016 foi usada, equivocadamente, como base, a Lista Extras de Voos do mês de abril de 2016, que resultou a realização de 28 entrevistas em desacordo com a metodologia da pesquisa definida pela ANAC.

1.6. A empresa foi cientificada da autuação em 17/05/2017 (doc. 0704025), tendo apresentado sua defesa, em 07/06/2017 (doc. 0750896), que embora intempestiva, foi apreciada em face do que dispõe o art. 3º, inciso III, da Lei nº 9.784/99.

1.7. Por meio do Ofício nº 14/2019/SRA/GTAS/SRA-ANAC (doc. 3278616), a Concessionária foi informada sobre o encerramento da instrução processual, bem como da concessão do prazo de 10 (dez) dias para manifestação e apresentação de alegações finais, que foram protocoladas, tempestivamente, em 08/08/2019 (doc. 3332566).

1.8. Tendo em vista a delegação de competência outorgada nos termos do artigo 41, inciso VI, do Regimento Interno desta ANAC, c/c o art. 19, inciso I, da Portaria nº 1.384/SRA, de 7 de maio de 2019, a decisão em primeira instância foi proferida em 26/12/2019 pela Gerência Técnica de Assessoramento - GTAS/SRA, que concluiu pela configuração de infração ante o descumprimento do disposto nos §§ 1º e 2º do artigo 25 da Resolução nº 372, de 2015, c/c a cláusula 3.1.1 do Contrato de Concessão de Aeroportos nº 001/ANAC/2014 – SBGL, bem como pela aplicação da sanção de **ADVERTÊNCIA** à Concessionária Aeroporto Rio de Janeiro S.A. (doc. 3612876).

1.9. Notificada da decisão em 30/12/2019, e inconformada, interpôs a Concessionária recurso administrativo, tempestivamente, em 08/01/2020 (doc. 3901240).

1.10. Após análise sobre o pleito de reconsideração da decisão, nos termos do Despacho Decisório nº 1 (doc. 3908714), a GTAS/SRA ratificou seu posicionamento e encaminhou o processo para a Procuradoria Federal junto à ANAC para manifestação quanto aos aspectos de sua competência.

1.11. O referido órgão de assessoramento jurídico, por sua vez, se pronunciou por meio do Parecer nº 00008/2020/PROT/PFEANAC/PGF/AGU (doc. 3777434) e Despacho nº 00009/2020/PG/PFEANAC/PGF/AGU (docs. 3931995 e 3931996), pela regularidade do procedimento.

1.12. Por fim, em face do sorteio realizado na sessão pública de 22/01/2020, o presente processo foi remetido a esta Diretoria, para relatoria (doc. 3945490).

É o relatório.

**RICARDO BEZERRA**

Diretor - Relator



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Sérgio Maia Bezerra, Diretor**, em 06/02/2020, às 10:15, 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 **3965636** e o código CRC **CD85A682**.

