



RELATÓRIO

PROCESSO: 00058.014872/2018-27

INTERESSADO: CONCESSIONÁRIA AEROPORTOS BRASIL - VIRACOPOS S.A.

RELATOR: TIAGO SOUSA PEREIRA

1. DESCRIÇÃO DOS FATOS

1.1. Trata-se de processo administrativo instaurado a partir da lavratura do Auto de Infração nº. 004052/2018, em face da Concessionária Aeroportos Brasil Viracopos S.A. (ABV), por *deixar de obedecer à programação de entrevistas para fins de aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS), relacionados à Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP)*, 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 003/ANAC/2012 – SBKP^[1].

1.2. Por meio da Carta nº PRE-18067^[2], a Concessionária comunicou espontaneamente à Agência que no mês de fevereiro/2018 realizou 24 entrevistas em desacordo com Plano de Execução de Entrevistas e a Lista Extra de Voos^[3], previamente aprovado, ensejando na lavratura de Auto de Infração pela Gerência de Qualidade de Serviços - GQES/SRA.

1.3. A ABV foi notificada da emissão do auto, ocasião que apresentou Defesa^[4] tempestiva e solicitou o reconhecimento da nulidade do Auto de Infração e, subsidiariamente, no caso de considerar que houve descumprimento do Contrato, que a ANAC se limitasse a aplicar a pena de advertência.

1.4. Para subsidiar a Decisão em 1ª instância, a Gerência Técnica de Assessoramento - GTAS/SRA, diligenciou^[5] a GQES/SRA a fim de avaliar, em um cenário hipotético, quais seriam os impactos no IQS caso todas as 24 entrevistas tivessem sido avaliadas como "péssimo" (pior avaliação possível na escala da pesquisa).

1.5. A GQES simulou e concluiu^[6] que, neste caso, essas 24 entrevistas avaliadas no menor patamar possível poderiam, no mês de fevereiro/2018, alterar o resultado de 15 (quinze) indicadores para abaixo do padrão estabelecido no Contrato, e para o ano de 2018, impactar na redução de 0,02 a 0,13 pontos em alguns indicadores.

1.6. A Concessionária foi informada^[7] sobre o encerramento da instrução processual, bem como da concessão do prazo de 10 (dez) dias para apresentação de alegações finais, porém, o prazo transcorreu sem manifestação.

- 1.7. Após análise dos argumentos apresentados pela ABV, a GTAS/SRA concluiu^[8] que a Concessionária incorreu em conduta infracional ao Contrato de Concessão e à Resolução nº. 372/2015 e proferiu a Decisão em 1ª instância pela aplicação da sanção de advertência.
- 1.8. Inconformada, a Concessionária interpôs^[9] Recurso à Diretoria Colegiada, reafirmando os fundamentos apresentados na Defesa.
- 1.9. A admissibilidade foi aferida^[10] pela GTAS/SRA, que ratificou a tempestividade. No entanto, em sede de juízo de reconsideração manteve a Decisão recorrida pelos seus próprios fundamentos.
- 1.10. Instada a se manifestar, a Procuradoria Federal Especializada junto à ANAC confirmou^[11] a regularidade do procedimento e a ausência de óbices à continuidade processual.
- 1.11. Em 09/09/2020, os autos foram encaminhados^[12] a esta Diretoria para relatoria.
- 1.12. No entanto, em atenção à Resolução nº. 583, de 01/09/2020, e não verificada a incidência das hipóteses listadas no parágrafo único do art. 1º, registrou-se^[13] o sobrestamento do julgamento do presente processo administrativo sancionador.
- 1.13. Finalizado o prazo regulamentar de sobrestamento em 02/03/2021, apresento, para deliberação por este Colegiado, o Recurso interposto pela Concessionária Aeroportos Brasil Viracopos S.A.

É o relatório.

TIAGO SOUSA PEREIRA

Diretor

^[1] 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 003/ANAC/2012 – SBKP

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;

^[2] Anexo 18-03-15 PRE 067 (1757209).

^[3] O planejamento e execução da PSP foi descrito pela Portaria nº 4.305/SRA, de 26 de dezembro de 2017.

^[4] A Concessionária tomou ciência da autuação em 07/05/2018 (1872441) e teve 20 (vinte) dias, após esta data, para apresentar sua defesa, sendo esta protocolizada na ANAC, tempestivamente, em 28/05/2018 (1863382 e 1863389).

^[5] Despacho GTAS (3150339).

^[6] Memorando nº 12/2019/GQES/SRA (3158427).

^[7] Ofício nº 13/2019/SRA/GTAS/SRA-ANAC (3278505).

^[8] Decisão Primeira Instância (4236988) prolatada pela GTAS/SRA, 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.

^[9] Recurso Administrativo (4644847).

^[10] Despacho Decisório (4669199).

^[11] Parecer nº. 00186/2020/PROT/PFEANAC/PGF/AGU (4738537).

^[12] Despacho ASTEC (4745606).



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Sousa Pereira, Diretor**, em 11/03/2021, às 11:23, 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 <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **5394606** e o código CRC **B94CD56C**.