



VOTO

PROCESSO: 00058.014872/2018-27

INTERESSADO: CONCESSIONÁRIA AEROPORTOS BRASIL - VIRACOPOS S.A.

RELATOR: TIAGO SOUSA PEREIRA

1. COMPETÊNCIA

1.1. A Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, conferiu competência à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC para regular e fiscalizar a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, bem como conceder ou autorizar a exploração da infraestrutura aeroportuária, no todo ou em parte, e decidir, em último grau de recurso, sobre as matérias de sua competência (art. 8º, incisos XXI, XXIV e XLIII).

1.2. Por sua vez, a Lei nº. 8.987/1995, que trata do regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos dispõe que incumbe ao Poder Concedente aplicar as penalidades regulamentares e contratuais, bem como cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas contratuais da concessão.

1.3. Ainda, de acordo com o estabelecido no art. 9º, inciso XI, do Regimento Interno da ANAC, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, compete à sua Diretoria, em regime de colegiado, analisar, discutir e decidir em instância administrativa final, as penalidades impostas pela Agência.

2. ANÁLISE E FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Em resumo, a Concessionária requer^[1] a reforma integral da Decisão^[2], com a anulação do auto de infração, diante da alegação de nulidade da autuação, atipicidade da conduta e boa-fé em comunicar espontaneamente o fato à ANAC, bem como, em justificar e informar as medidas implementadas para evitar que o evento se repetisse. Por fim, argumenta que houve o adimplemento substancial com ausência de prejuízo à administração e ao serviço público prestado.

2.2. Os argumentos do Recurso reiteram alegações já analisadas pela 1ª instância, sobre as quais adoto como razões de decidir àquelas esposadas na Decisão recorrida, especialmente com relação às alegações relacionadas à legalidade e à regularidade processual, tendo em vista que a higidez procedimental da apuração e as garantias constitucionais de ampla defesa e contraditório foram confirmadas pela Procuradoria Federal Especializada junto à ANAC.

2.3. No entanto, com relação aos argumentos voltados à lógica contratual, às circunstâncias fáticas e ao mérito, passo à análise.

2.4. É inequívoco que a Resolução nº. 372/2015 determina que a Concessionária deve observar, na realização da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, o Plano de Execução de Entrevistas e a Lista Extra de Voos, aos quais está vinculada.

2.5. Com relação ao caso em deliberação, a Concessionária alega que em janeiro de 2018 contratou empresa especializada *Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente* – IBRC, para realizar os estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisa e cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS. Assegura que a contratação e a substituição da empresa anterior foram realizadas em conformidade com o regulamento e com o Contrato de Concessão, sendo devidamente informadas à ANAC.

2.6. Segundo a Concessionária, a transição foi iniciada ainda nas pesquisas do mês de janeiro, ocasião em que a empresa contratada (IBRC) acompanhou a última PSP realizada pela empresa anterior e, a partir de fevereiro/2018 ela efetivamente passou a ser a responsável pela pesquisa mensal. Nesta primeira aferição pela nova empresa, 24 entrevistas foram realizadas fora da programação aprovada previamente pela ANAC, e quando a Concessionária identificou o problema já não havia mais possibilidade de correção do feito.

2.7. Diante disso, de forma espontânea, a Concessionária reportou o ocorrido à ANAC e apresentou as justificativas e as medidas que tomou para evitar nova ocorrência, fato confirmado^[3] pela área técnica, que informa ser este o único evento desta natureza incorrido pela ABV até a presente data.

2.8. Em que pese discorde da alegação da Concessionária com relação à afirmação de que as 24 entrevistas são desprezíveis para as aferições do IQS e do Fator Q, no presente caso, considero desarrazoada^[4] a projeção desse impacto nos IQS assumindo que todas essas 24 entrevistas poderiam ter sido avaliadas, em todos os indicadores, no menor patamar possível.

2.9. Ao simular um cenário em que as 24 entrevistas realizadas tivessem sido consideradas válidas, os resultados demonstram que os valores dos indicadores de qualidade de serviços seriam maiores que os efetivamente considerados pela ANAC, ou seja, a desconsideração dessas 24 entrevistas não trouxe benefícios à Concessionária no sentido de majorar os valores dos IQS^[3].

2.10. E ainda, ao comparar os valores apurados para cada indicador em fevereiro de 2018 com os respectivos valores da média anual, observa-se que a totalidade dos indicadores registrados em fevereiro é igual ou inferior ao resultado do ano, o que também indica a ausência de aferição de vantagens da Concessionária pelo erro cometido^[3].

2.11. Embora a ANAC disponha de recursos e seja rotina da área técnica o monitoramento dos dados informados nas PSPs, não se pode deixar de considerar a postura da Concessionária em reportar espontaneamente o problema, bem como em explicar o contexto fático da transição da empresa responsável pela pesquisa e a implementação de ações imediatas que se demonstraram eficazes na mitigação de novo evento. A meu ver, isso é desejável na relação regulado-regulador e demonstra boa-fé e transparência da Concessionária ao expor o problema diretamente à fiscalização e ao tomar medidas eficazes, antes mesmo da ciência do ocorrido pela ANAC.

2.12. Portanto, considerando: (i) que a Agência tem envidado esforços em iniciativas voltadas à regulação responsiva, (ii) o contexto fático exposto pela Concessionária, (iii) que o evento é o único dessa natureza ao longo de mais de 8 anos de concessão do aeroporto de Viracopos, (iv) que não resta evidente vantagem auferida pela Concessionária, e (v) que o regulador deve estimular o ambiente colaborativo; concluo que no caso concreto a Decisão em primeira instância deve ser revogada, afastando-se a aplicação da penalidade de advertência.

3. DO VOTO

3.1. Ante o exposto, **VOTO PELO PROVIMENTO DO RECURSO**, com a revogação da Decisão em 1ª instância (SEI 4236988) e arquivamento do Processo.

Encaminhem-se os autos à SRA para a adoção das providências cabíveis.

É como voto.

TIAGO SOUSA PEREIRA

Diretor

-
- [1] Recurso Administrativo (4644847)
 - [2] Decisão Primeira Instância (4236988)
 - [3] Despacho DIR/TP (5426672), Memorando 2 (5430128), Anexo Memória de Cálculo (5430311)
 - [4] Do ponto de vista estatístico é uma situação extremamente improvável.



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 **5413713** e o código CRC **C4461A22**.