

NOTA EXPLICATIVA

Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão – RPC dos Aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos, quanto aos aspectos de Qualidade de Serviço - Indicadores de Qualidade do Serviço – IQS e metodologia de cálculo do Fator Q.

Os Contratos de Concessão dos Aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos preveem o instrumento chamado “Revisão dos Parâmetros da Concessão – RPC” que consiste em uma revisão quinquenal de itens dos Contratos com o objetivo de permitir, dentre outros, a determinação dos Indicadores de Qualidade do Serviço – IQS e da metodologia de cálculo do fator Q a serem aplicados nos reajustes tarifários até a próxima Revisão dos Parâmetros da Concessão.

No que se refere à qualidade dos serviços prestados, os Contratos, em sua cláusula 6.10, destacam que a RPC é uma ocasião em que a ANAC, após audiência pública, poderá rever os IQS, assim como a metodologia de cálculo do fator Q com vistas a criar incentivos para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Da Proposta

A proposta foi baseada na revisão dos Indicadores de Qualidade de Serviço e a metodologia de cálculo do Fator Q, por ocasião da Primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão dos Aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos, 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 internacionais.

As principais alterações desta proposta em relação ao modelo corrente são: (i) revisão de alguns IQS com modificação das áreas a serem medidas, do sistema de medição e/ou suas métricas, dos padrões, metas e demais valores referenciais tanto para os indicadores que determinam o Fator Q, quanto para serviços e demais IQS estabelecidos no Apêndice C do PEA e (ii) ajustes na metodologia de cálculo do Fator Q com novo balanceamento dos decréscimos e dos bônus decorrentes da qualidade medida por cada indicador considerado no cálculo do fator, reavaliação dos indicadores a serem considerados no fator Q.

Neste processo de RPC, quanto à forma de cálculo do Fator Q, propõe-se a utilização de um sistema contínuo em determinados intervalos de variação do valor obtido para os IQS, no qual as variações verificadas no resultado da qualidade do serviço prestado resultarão em correspondentes variações dos decréscimos e bônus previstos no Contrato de Concessão. Dessa forma, este mecanismo tem por objetivo 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.

A adoção de um sistema de medição contínuo tem o intuito de tornar a aferição da qualidade de serviço mais fidedigna à realidade dos serviços prestados pelos aeroportos nos últimos anos no mercado brasileiro, para tanto propõe-se:

- atualização dos parâmetros de qualidade;
- alteração dos indicadores que compõem o cálculo do Fator Q; e
- utilização de 2 (duas) casas decimais na avaliação da qualidade.

No que se refere, especificamente, aos indicadores não relacionados à Pesquisa de Satisfação de Passageiros - PSP, a proposta apresentada propõe a exclusão de: 1 (um) indicador relacionado a Serviços Diretos – (i) Número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.); 4 (quatro) indicadores relacionados à Disponibilidade de Equipamentos e Instalações – (i) disponibilidade de equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE, (ii) disponibilidade de fonte de energia elétrica auxiliar, (iii) disponibilidade de ar pré-condicionado (“Preconditioned Air”) e (iv) disponibilidade de posições de pátio. Quanto a novos indicadores, propõe-se a inclusão de 1 (um) indicador relacionado a Instalações Lado Ar – (i) Atendimento em pontes de embarque.

No que tange, especificamente, aos indicadores relacionados à PSP, a presente proposta de RPC propõe uma revisão destes com o intuito de buscar resultados cada vez mais representativos da qualidade de serviços prestados nos aeroportos. Dessa forma, foi realizado um rearranjo dos indicadores, com a manutenção, inclusão, exclusão e mesmo alterações da nomenclatura dos indicadores vigentes até o momento. Ressalta-se, aqui, a inserção do conceito de “Dimensões”, as quais agrupam os indicadores relacionados à PSP segundo suas similaridades em relação aos serviços avaliados.

Dessa forma, os indicadores estão distribuídos entre 09 (nove) dimensões, a saber: Inspeção de Segurança, Mobilidade, Conveniência, Serviços Básicos, Ambiente, Acesso, Valor, Check-in e Satisfação.

Assim, propõe-se a alteração da forma de cálculo do Fator Q, de um sistema discreto, utilizado atualmente, no qual o resultado do Fator Q depende unicamente de superação de valores estabelecidos (padrões e metas), para um sistema que considera intervalos discretos e contínuos, nesse último caso o resultado do Fator Q respeitará uma relação direta entre os valores estabelecidos (valor inferior, padrão e meta).

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 àquele indicador;
- (b) se o resultado do IQS ficar entre (e inclusive) 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 à medida que o valor do IQS se aproxima do patamar composto pelo Padrão menos o intervalo;
- (c) se o resultado do IQS atingir o patamar, que está contido no intervalo entorno 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 àquele indicador.

Com intuito de elucidar as situações aqui tratadas, é apresentado o Gráfico 1, a seguir, o qual descreve o comportamento do resultado da parcela de Fator Q, em função do resultado obtido pelo indicador. No gráfico, o eixo das abscissas representa o resultado do indicador, enquanto que o eixo das ordenadas representa a respectiva parcela do Fator Q.

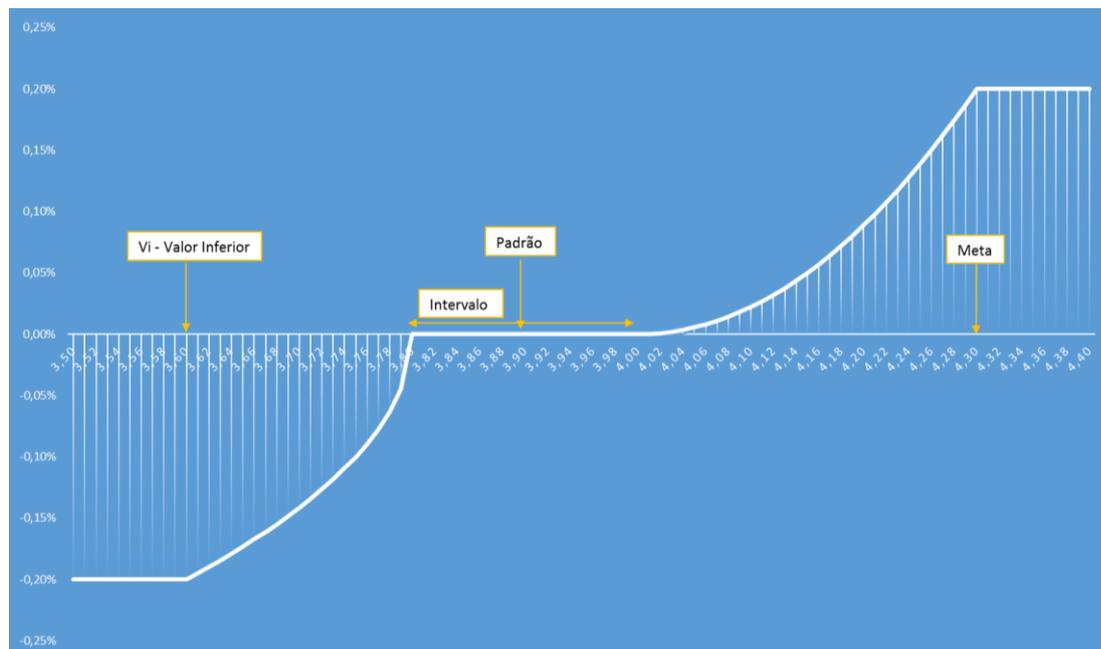


Gráfico 1 – Forma de cálculo do Fator Q, para o sistema contínuo, sujeitos a decréscimo e bonificação.

Demais alterações propostas

- Forma de Cálculo do Tempo de Atendimento a PNAE e Disponibilidade de Equipamentos

No que se refere ao cálculo do Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE) e da Disponibilidade de Equipamentos são propostas inovações nas suas metodologias até então aplicadas, buscando adequar os resultados ao disposto no Contrato de Concessão e eliminar dúvidas quanto à aferição desses indicadores.

O Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE) passa a levar em consideração somente o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para os PNAEs que utilizarem esse equipamento, ou seja, excluindo-se atendimentos realizados em Pontes de Embarque. Ademais, propõe-se a mudança dos critérios de avaliação desse indicador de tempo médio de atendimento para percentual mínimo de atendimentos abaixo de determinado tempo limite. Contudo o mesmo continua sem ser considerado para fins de cálculo do fator Q, na presente proposta.

Quanto à Disponibilidade de Equipamentos, é apresentada uma correção e adequação na sua fórmula de cálculo em função das disposições regulamentares já vigentes. A

parcela “Disponibilidade Total dos Equipamentos”, denominador da fórmula de cálculo do resultado final dos Indicadores de Disponibilidade de Equipamentos, passa a ser subtraída dos tempos de indisponibilidade que são excluídos da medição de desempenho dos respectivos IQS, conforme disposto no Contrato de Concessão e demais normas relacionadas.

- Inclusão de Indicadores de Satisfação Geral com Escala Diferenciada

Entre os IQS da PSP foram incluídos 3 Indicadores de Satisfação Geral com o objetivo de se calcular um Índice de Satisfação dos Usuários, os quais devem ser perguntados aos passageiros em uma escala de 1 (um) a 10 (dez), diferente da adotada para os demais Indicadores, sendo 1 para a pior avaliação e 10 para a melhor avaliação conforme as perguntas propostas.

- Inclusão de Falha Persistente

Com o objetivo de se adequar os Contratos dos Aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos aos das rodadas de concessões aeroportuárias posteriores, a proposta da RPC inclui o dispositivo que trata do aumento das reduções tarifárias, os chamados decréscimos, por falha persistente no serviço, o qual aumenta em até 50% o decréscimo tarifário de determinado indicador no caso do serviço prestado se mantiver abaixo dos padrões estabelecidos por 3 meses consecutivos, ou 6 meses alternados, no período dos 12 meses de aferição do Fator Q.

Em que pese a possibilidade de aumento do decréscimo tarifário devido à falha persistente, o nível máximo de redução tarifária a que os aeroportos estão sujeitos a cada avaliação do Fator Q são limitados a 7,5%, conforme disposto no Contrato de Concessão.

- Explicitação da Reincidência de Baixo Desempenho na Prestação do Serviço

Quanto à Reincidência de Baixo Desempenho na Prestação do Serviço, o Contrato de Concessão prevê, no Capítulo VIII, seção II, no seu rol de infrações sujeitas a multas, mais especificamente no item “d”, o não alcance do padrão estabelecido para um mesmo IQS por 2 períodos, consecutivos ou alternados. Dessa forma, busca-se nesta RPC a explicitação dessa obrigação na seção do Contrato que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço, além da delimitação do período de avaliação relativo ao não alcance do padrão a cada período de 5 anos.



Com efeito, as principais alterações propostas têm por objetivo realizar a revisão dos incentivos para melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos Concessionários, e tornar a tarifa aeroportuária mais representativa em relação ao serviço efetivamente prestado às empresas e passageiros.