

RELATÓRIO DE ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES REFERENTES À AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 3/2015

PROPOSTA DE RESOLUÇÃO QUE REGULAMENTA A AFERIÇÃO, A FISCALIZAÇÃO E A APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO, A METODOLOGIA DE CÁLCULO DO FATOR Q E A APRESENTAÇÃO DO PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇOS E DO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO.

I. INTRODUÇÃO

De acordo com o Aviso de Audiência Pública nº 3/2015, publicado no Diário Oficial da União, de 1º de abril de 2015, seção 3, página 03, a Diretoria Colegiada desta Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), conforme deliberado na reunião de diretoria realizada em 10 de março de 2015, resolveu submeter à audiência pública, até 1º de maio de 2015, a proposta de resolução que regulamenta a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço, a metodologia de cálculo do Fator Q e a apresentação do Plano de Qualidade de Serviços e do Relatório de Qualidade de Serviço pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária, prorrogada pelo Aviso de Prorrogação de Audiência Pública, publicado no Diário Oficial da União, de 04 de maio de 2015, seção 3, página 04, do Diretor Presidente desta Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que resolveu, ad referendum da Diretoria, prorrogar até as 18 horas do dia 30 de maio de 2015, o término do prazo para o encaminhamento de contribuições à proposta supracitada.

Os referidos documentos foram colocados à disposição do público em geral no sítio desta Agência na rede mundial de computadores por meio do endereço eletrônico <http://www2.anac.gov.br/transparencia/audienciasPublicas.asp>.

Algumas contribuições foram encaminhadas a esta Agência por meio de formulário eletrônico próprio, disponível no sítio acima indicado, até o dia 30 de maio de 2015 e outras foram protocoladas por meio físico na ANAC.

Este relatório contempla a apresentação e apreciação das manifestações recebidas dentro do período de audiência pública estabelecido, nos termos do Aviso de Audiência Pública nº 3/2015 e do Aviso de Prorrogação de Audiência Pública de 04/05/2015. No intuito de possibilitar aos participantes o fácil acesso às respostas da ANAC acerca da contribuição, o presente relatório foi organizado considerando o formulário eletrônico, primordialmente, e documentos físicos, quando protocolados nesta Agência.

Destaca-se, conforme a Figura 1 a seguir, a distribuição temporal do processo de Audiência Pública nº 3/2015.

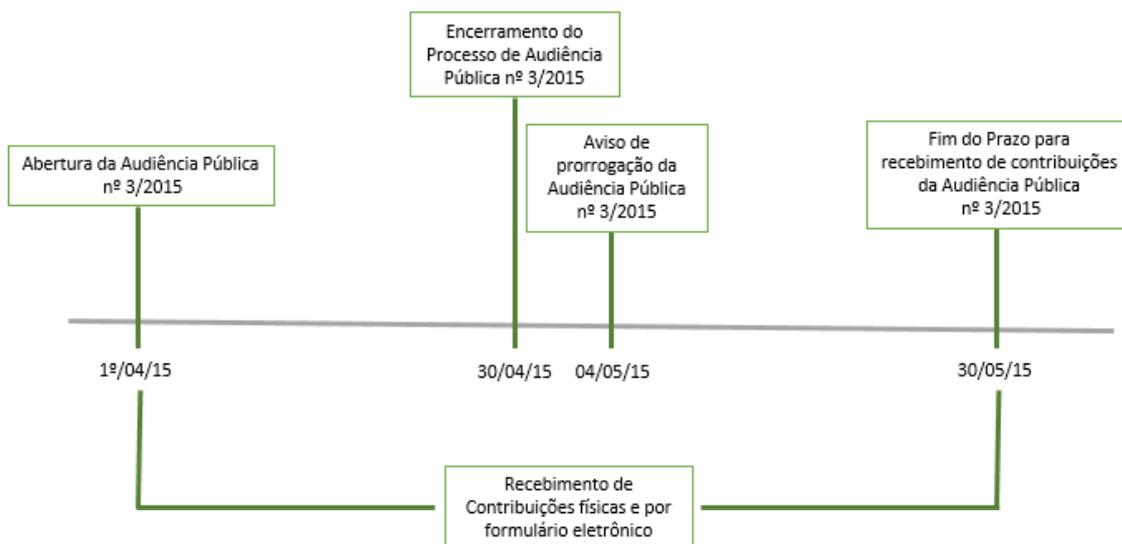


Figura 1: Distribuição temporal das datas de recebimento de contribuições referentes a Audiência Pública nº 3/2015.

Cumprе informar ainda que, no total foram apresentadas 151 contribuições ao texto proposto na minuta de Resolução, conforme demonstrado na tabela 1 e na figura 2, a seguir. Importante observar que esse valor se refere às contribuições por artigo da Resolução, entretanto, algumas delas foram encaminhadas pela mesma entidade de forma agrupada.

Tabela 1: Distribuição das Contribuições conforme tema de referência.

Tema de Referência	Nº de Contribuições
Preâmbulo (art.1º)	1
Capítulo I, Seção I (Disposições Gerais – art. 2º a 4º)	35
Capítulo I, Seção II (Dos IQS não relacionados a PSP – art. 5º a 8º)	21
Capítulo I, Seção III (Dos IQS relacionados a PSP – art. 9º a 16)	48
Capítulo II (Do Plano de Qualidade de Serviço – art. 17 a 22)	31
Capítulo III (Da Fiscalização dos IQS – art. 23 a 25)	5
Capítulo IV (Das Infrações – art. 26)	2
Capítulo V (Das Disposições Finais – art. 27 a 30)	1
Todo o documento	7
Total de Contribuições Recebidas	151

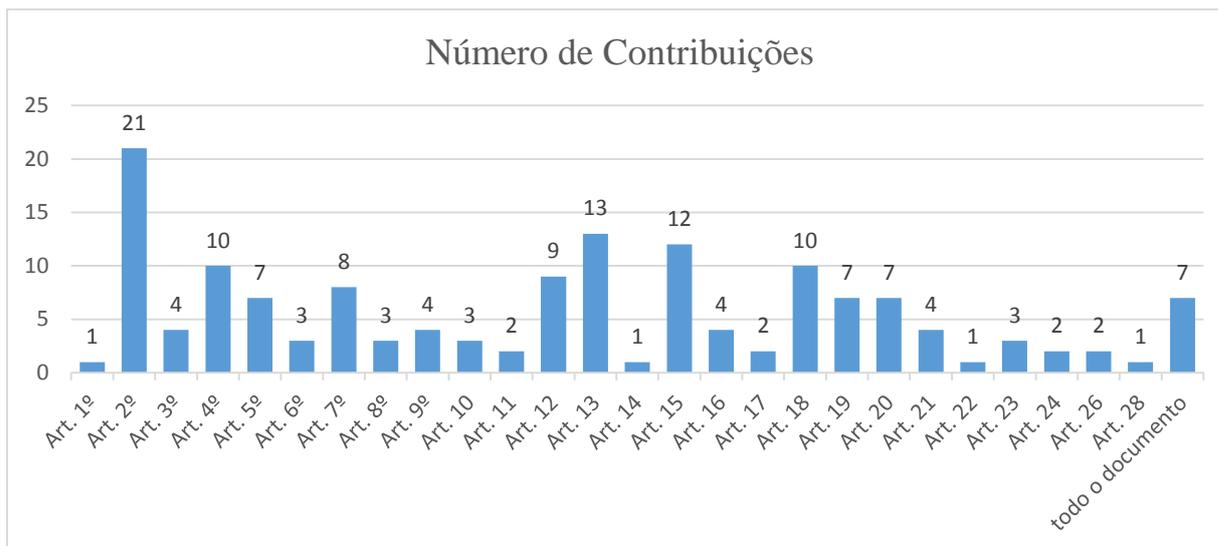


Figura 2 - Distribuição das Contribuições conforme artigo da minuta.

Das contribuições recebidas, 45 foram encaminhadas via formulário eletrônico e 95 por meio de documentos físicos protocolados na ANAC. As contribuições foram encaminhadas por representantes de instituições públicas ou privadas e por pessoa física entre os dias 1º/04/15 e 30/05/2015. Conforme já supracitado, algumas contribuições encaminhadas pelas entidades foram apresentadas de forma agrupada. Considerando o exposto, o total de contribuições recebidas por entidade foi de 140, enquanto que, ao se considerar as contribuições por artigo, ou seja, desagrupando-as, o total contabilizado é de 151 contribuições. Segue abaixo tabela e figuras ilustrativas da distribuição das contribuições conforme interessado no processo.

Tabela 2: Distribuição das Contribuições conforme Interessado no processo.

Contribuições conforme Interessado	Formulário eletrônico	Documentos físicos protocolados na ANAC
ABEAR	15	-
ANEAA	-	1
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	15	-
Ednei Ramthum do Amaral	5	-
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos*	-	51
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília		43
Sampaio Ferraz Sociedade de Advogados	8**	
SINSITELEBRASIL	1	
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	1	
Total	45	95
Total de Contribuições Recebidas		140

*A representante da GRUAIROPRT, Sra. Ana Maria Rovai, encaminhou contribuições via formulário eletrônico, as quais conferem com as apresentadas no documento físico protocolado na ANAC. Ante o exposto, e a fim de evitar que houvesse duplicidade de contribuições, a tabela acima considera uma única vez a quantidade de contribuições apresentadas, a qual consta no campo da tabela referente a Concessionária.

**Foram apresentadas pela Sampaio Ferraz Sociedade de Advogados 8 (oito) contribuições por meio de formulário eletrônico. Entretanto, observou-se que, algumas das contribuições versavam sobre mais de um artigo, o que totaliza em 19 (contribuições) a minuta proposta. Porém, como as contribuições foram apresentadas de forma conjunta, optou-se por manter o quantitativo em consonância com o encaminhado pela interessada.

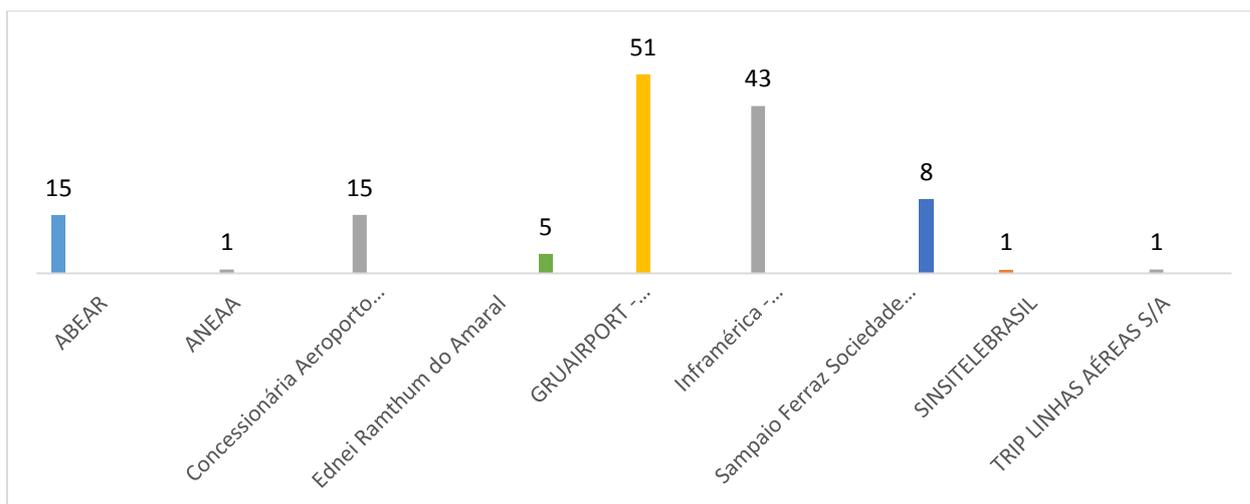


Figura 3 - Distribuição das Contribuições conforme Interessado no processo.

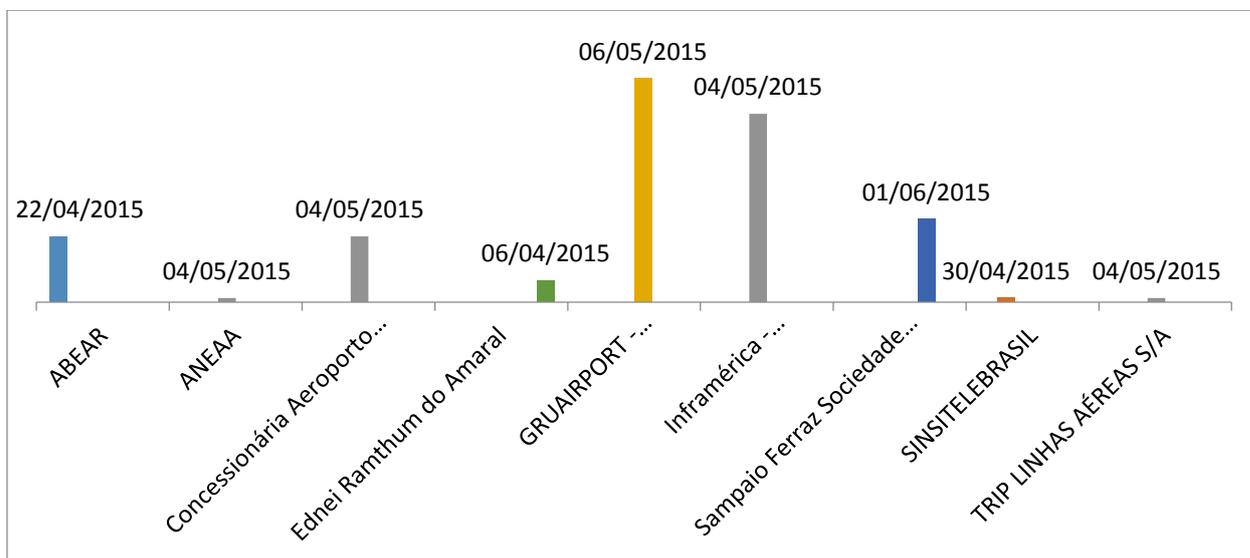


Figura 4 - Distribuição temporal das datas de recebimento de contribuições dos Interessados.

II. ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES

A ANAC agradece as contribuições recebidas e informa que as manifestações desta Agência são apresentadas a seguir:

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 1º
Registro		
IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições		
O caso do ASGA é específico. Não deve haver aplicação de resolução áquele aeroporto. Ajustar a redação para refletir esta situação		

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão. Ademais, cumpre destacar que a Decisão nº 32, de 2015, trouxe a obrigação de entrega anual do RQS (item 3.5) e PQS (item 16). Adicionalmente, no próprio contrato há o seguinte texto: 3.1.4. Por ocasião do cálculo do reajuste anual, a Concessionária poderá apresentar, para a avaliação da ANAC, informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas, que tenham repercutido na qualidade dos serviços prestados no Aeroporto.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 2º
Registro		
IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições		
A Concessionária é a empresa responsável pelas informações prestadas, logo é razoável que ela faça diretamente a aferição dos indicadores. O contrato diz que a contratação refere-se à empresa que realizará estudos relativos à pesquisa dos IQS, e não a realização da pesquisa diretamente. A contratação da empresa deve ser facultada. Esta obrigação não existe no contrato de concessão do ASGA. As contratação de empresa para realização de tais estudos não foi levada em consideração no momento da modelagem econômica do Aeroporto. Considerando tal fato, este artigo não deve ser aplicado ao ASGA.		
Resposta ANAC		
A ANAC agradece a contribuição e informa que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão. Ademais, cumpre observar que a decisão nº 32, de 1º de abril de 2015, item 1, traz a obrigação da Concessionária em selecionar, contratar e remunerar empresa especializada e independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS. Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 2º, § 2º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

A Concessionária é a empresa responsável pelas informações prestadas, logo é razoável que ela faça diretamente a aferição dos indicadores, sendo desnecessária a autorização prévia da ANAC. O contrato diz que a contratação refere-se à empresa realizará estudos relativos à pesquisa dos IQS, e não a realização da pesquisa diretamente. A contratação da empresa deve ser facultada. Sugere-se a retirada do termo mediante autorização prévia.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão. Ademais, cumpre observar que a decisão nº 32, de 1º de abril de 2015, item 1, traz a obrigação da Concessionária em selecionar, contratar e remunerar empresa especializada e independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS. Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Há previsão, no novo texto, de a Concessionária aferir diretamente os IQS mediante autorização da ANAC. Considera-se imprescindível tal autorização a fim de garantir padronização das coletas e cálculo dos IQS e a qualidade dos dados aferidos.

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art. 2º §2º

Registro

Carta nº 202/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Sugere-se que a Concessionária tenha competência para aferir diretamente os IQS independente da autorização da ANAC. Isso porque, conforme disposto inclusive no Contrato de Concessão, já é mandatória a contratação de auditoria independente para a avaliação dos indicadores de qualidade de serviço, não sendo necessária autorização expressa da agência para que a Concessionária desempenhe esses serviços. Solicita-se, portanto que o texto do §2º do Art. 2º da Resolução seja alterado para prever que a Concessionária poderá aferir diretamente os IQS, caso seja de seu interesse, mediante prévia comunicação à ANAC nesse sentido.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, nos termos do item 12.14 do Anexo 2 ao Contrato de Concessão (PEA), a Concessionária será responsável pela contratação de empresa especializada e independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos IQS, assim como a contratação de auditoria independente para avaliação dos IQS. Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 2º, § 3º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

O contrato de gestão prevê que a concessionária deverá executar os programas de Gestão com objetivo do atendimento do PEA, além de executar os controles e as atividades relativos ao contrato. Logo, a execução da coleta de informações e o cálculo dos IQS é dever da Concessionária e não pode ser avocado pelo órgão fiscalizador. Sugere-se a retirada do termo "da coleta de informações" da pesquisa e do cálculo dos IQSs.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que no item 10.10 do Contrato de Concessão há previsão de a Concessionária selecionar, contratar a previsão de chamar para si da realização dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQS. A possibilidade de a ANAC assumir a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQS deve ser devidamente motivada, respeitados os princípios da transparência, da ampla defesa e do contraditório. Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPRT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 2º, §3º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Exclusão deste parágrafo. O contrato não traz a possibilidade da ANAC avocar a execução dos estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisa e cálculo dos IQSs. A Agência, nos termos do Contrato, poderá auditar as atividades em questão a qualquer tempo.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que no item 10.10 do Contrato de Concessão há previsão de a Concessionária selecionar, contratar a previsão de chamar para si da realização dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQS. A possibilidade de a ANAC assumir a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQS deve ser devidamente motivada, respeitados os princípios da transparência, da ampla defesa e do contraditório. Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome

Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro

Data

04/05/2015

Item

Art. 2º §3º

Registro

Carta nº 202/2015

Posição ANAC [ACEITAR PARCIALMENTE](#)

Contribuições

Caso a responsabilidade seja avocada pela ANAC, sugerimos que a ANAC seja obrigada a informar as concessionárias dos resultados aferidos no mês, repassando a base de dados completa no formato a ser acordado entre as concessionárias e a ANAC. Para o bom andamento da concessão e prestação de um serviço público de qualidade, é imprescindível que as concessionárias tenham acesso à base de dados que lhes digam respeito. Adicionalmente, para o bom andamento da atividade empresarial das concessionárias e mitigar riscos financeiros, sugerimos que a avocação da competência em questão para a ANAC somente ocorra em situações específicas e devidamente motivadas, quais sejam: (i) ausência de submissão do nome da empresa a ser indicada pela Concessionária para o desenvolvimento de tais atividades dentro do prazo legal; (ii) ausência de submissão do nome de empresa substitutiva dentro do prazo legal.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a possibilidade de a ANAC assumir a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQS deve ser devidamente motivada, respeitados os princípios da transparência, da ampla defesa e do contraditório. Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Sampaio Ferraz Sociedade de Advogados	01/06/2015	Art. 2º §3º
Registro		
2833	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

O §3º do artigo 2º da minuta de resolução proposta estabelece que a ANAC poderá avocar para si, a qualquer tempo, a responsabilidade pelos estudos relativos ao planejamento, pela coleta de informações, pela pesquisa e pelo cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço ("IQS"). Contudo, nem este dispositivo, nem as demais disposições da resolução, apresentam parâmetros que definam as hipóteses que ensejam esta avocação. Como esta atividade envolve a competência discricionária da agência reguladora, é importante que esta preveja critérios balizadores da ação administrativa concreta, a fim de evitar medidas desproporcionais e desarrazoadas, bem como abuso de poder. Tal definição é importante para garantir segurança jurídica aos agentes reguladores, que terão como condicionar a sua conduta às expectativas da agência reguladora. Cabe salientar que os contratos de concessão da infraestrutura aeroportuária atribuem a responsabilidade por tais atividades às concessionárias, que deverão contratar empresa especializada (item 10.10 do Anexo 2 dos Contratos de Concessão da 1ª Rodada de Leilões; item 12.14 do Anexo 2 dos Contratos de Concessão da 2ª Rodada de Leilões)2. Assim, referida avocação pode ter efeitos econômicos prejudiciais às concessionárias, como ocorre caso efetivada após já contratada empresa terceirizada. Ademais, a avocação de tais responsabilidades pela ANAC não reduz o custo regulatório – propósito este que permeou a proposta de resolução, nos termos da exposição de motivos. Ao contrário, trata-se de caso de aumento dos gastos da agência reguladora, que necessitará ocupar seu pessoal e/ou realizar contratações para executar os estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQS. Por tais razões, sugere-se que sejam definidos os parâmetros para a avocação de tais responsabilidades pela ANAC. Sugere-se como condição (i) a observância ao preceito constitucional do processo administrativo e (ii) o descumprimento reincidente às normas relativas ao IQS e PQS. Redação original da minuta de resolução: Art. 2º (...) § 3º A ANAC poderá avocar, a qualquer tempo, a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQSs. Sugestão de alteração: Art. 2º (...) § 3º A ANAC poderá avocar, após processo administrativo específico, no caso de descumprimento reincidente das regras aplicáveis, a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQSs.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a possibilidade de a ANAC assumir a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQS deve ser devidamente motivada, respeitados os princípios da transparência, da ampla defesa e do contraditório. Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 2º, § 4º
Registro		
IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

O prazo de 60 dias é exíguo, uma vez que o planejamento da empresa para a contratação de seus prestadores de serviços é feita com tanta antecedência. Sugere-se o prazo de 30 dias.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o prazo de 60 (sessenta) dias definido na proposta de Resolução é o considerado adequado pela Agência para a avaliação dos documentos exigidos.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 2º, §4º
Registro		
DR/0424/2015	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE
Contribuições		
Substituir "pesquisas" por "medições". Justificativa: o parágrafo trata de todas as medições dos IQSs, sendo a pesquisa a forma de medição de parte deles.		
Resposta ANAC		
A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art. 2º §4º
Registro		
Carta nº 202/2015	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE
Contribuições		
Sugere-se que a ANAC tenha prazo de resposta de 15 (quinze) dias para manifestar sua concordância, ou não, em relação à empresa indicada pela Concessionária.		
Resposta ANAC		
A ANAC agradece e informa que a sugestão de existência de prazo específico para a apreciação por parte desta Agência do que trata o artigo foi acatada parcialmente. Destaca-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 2º, § 4º, inciso I
Registro		
IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	ACEITAR
Contribuições		
A contratação de empresa que atenda ao Código de Autorregulamentação, e detenha Certificado ISO invoca a realização de pesquisa conforme alguns preceitos. Caso a ANAC estabeleça preceito divergente aos preceitos praticados pelo mercado das empresas de pesquisa, será impossível contratar empresa que esteja disposta a realizar tal ação, uma vez que a ação em desacordo com o código de Autorregulamentação pode causar prejuízo à empresa. Sugerimos a retirada do termo "no que for contrário ao estabelecimento pela ANAC".		
Resposta ANAC		
A ANAC agradece a contribuição e informa que a redação do termo sugerido passará a ser a seguinte: "no que não for contrário ao estabelecido pelo Contrato de Concessão". Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 2º, §4º, inciso I

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **ACEITAR**

Contribuições

Sugestão: (i) deixar claro que a exigência se aplica apenas para a empresa que se propõe a executar a Pesquisa de Satisfação de Passageiros, (ii) ajustar a nomenclatura do código e (iii) alterar a frase “no que não for contrário ao estabelecido pela ANAC” para “no que não for contrário ao estabelecido no Contrato de Concessão. Justificativa: (i) as demais empresas que realizarão as outras medições de IQSs, que não através da Pesquisa de Satisfação de Passageiros não devem apresentar este documento, por não ser próprio à sua atividade; (ii) importante que a nomenclatura esteja em conformidade com o publicado no website da ABEP, a fim de evitar dúvidas quanto ao documento a ser seguido e (ii) não faz sentido que haja estabelecimento por parte da ANAC contrária a um código de ética, de todo modo, é importante ressaltar que o Contrato de Concessão prevalece sobre qualquer documento externo.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a substituição do texto “no que não for contrário ao estabelecido pela ANAC” para “no que não for contrário ao estabelecido pelo Contrato de Concessão”, visando à segurança jurídica e regulatória. Outrossim, destaca-se que será clarificado no texto da Resolução qual documentação precisará ser apresentada pela empresa de pesquisa de satisfação de passageiros. Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 2º, §4º, inciso II

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir o inciso. Justificativa: a ISO não é norma pública, nem cogente, além de impor custos para seu acesso e certificação - única forma de certificar seu cumprimento.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a norma ISO 20252/2012 define preceitos essenciais para organizações e profissionais que atuam na área de pesquisa junto ao público. Por ser referência no mercado, esta Agência utiliza suas definições como balizadores, justificado pelo princípio da eficiência, buscando as melhores práticas, e nivelando a coleta de informações.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 2º, § 4º, item III

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC -

Contribuições

Especificar quais declarações de regularidade jurídica.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPOR - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 2º, §4º, inciso IV

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir o inciso Justificativa: (i) a exigência constitui verdadeira barreira de entrada no mercado e, na medida em que a ANAC pode, a qualquer tempo, auditar os resultados do trabalho da empresa contratada, a exigência padece de razoabilidade; (ii) em que pese haver no mercado nacional empresas especializadas na realização de pesquisas, não há empresas especializadas na realização das demais medições de IQSs, algo que é próprio dos Contratos de Concessão assinados pela ANAC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a norma ISO 20252/2012 define preceitos essenciais para organizações e profissionais que atuam na área de pesquisa junto ao público. Por ser referência no mercado, esta Agência utiliza suas definições como balizadores, justificado pelo princípio da eficiência, buscando as melhores práticas, e nivelando a coleta de informações. Ademais, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPOR - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 2º, §7º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

Sugestão: (i) a expressão “a seu critério” é abusiva por não passar pelo devido processo legal de consulta pública em plena harmonia com o ordenamento jurídico vigente (ii) esclarecer que o veto também deve ser motivado e (iii) estabelecer prazo para resposta da Agência sobre a empresa proposta. Justificativa: (i) A determinação de critério já precisa constar na Resolução sob consulta público, pois o estabelecimento de critério a posteriori e ao puro arbítrio de uma das partes fere o previsto no art. 122 do Código Civil, que é subsidiário da Lei de Concessão e Lei de Licitação, por ser uma situação contrária aos princípios gerais de direito e, portanto, uma situação antijurídica, (ii) qualquer decisão da Agência deverá ser devidamente motivada, na qualidade de ato administrativo e (iii) é essencial estabelecer prazo para aprovação da Agência, a fim de conferir segurança jurídica à Concessionária.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Desde já, esclarece que a redação do termo questionado será suprimida.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 2º, § 8º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC -

Contribuições

Deve-se esclarecer se a Concessionária deverá ter 30 dias para enviar nova documentação ou para contratação? Deve-se deixar claro quais são os requisitos para a solicitação de substituição.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Dito isso, esclarece-se que, o caso de substituição, por exigência da ANAC, de empresa já contratada, a Concessionária deverá, no prazo de até trinta dias da manifestação da Agência, apresentar nova empresa.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art. 2º §8º

Registro

Carta nº 202/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Sugere-se a ampliação deste prazo para, no mínimo, 60 (sessenta) dias do recebimento da manifestação da ANAC. O prazo sugerido é necessário para que a Concessionária tem tempo hábil para identificar e selecionar nova empresa especializada no mercado. Adicionalmente, sugerimos que a ANAC tenha prazo de resposta de 15 (quinze) dias para manifestar sua concordância, ou não, em relação as empresas indicadas pelas concessionárias.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Dito isso, esclarece-se que, o caso de substituição, por exigência da ANAC, de empresa já contratada, a Concessionária deverá, no prazo de até trinta dias da manifestação da Agência, apresentar nova empresa.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 2º, §10º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Sugestão: excluir o §10 Justificativa: as responsabilidades da Concessionária já estão estabelecidas no Contrato de Concessão, não cabendo nova regulamentação sobre o assunto

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que, conforme disposto no Capítulo VIII, cláusula 8.1 do Contrato de Concessão, " O não cumprimento das Cláusulas deste Contrato, de seus Anexos, do Edital e das normas e regulamentos editados pela ANAC ensejará a aplicação das seguintes penalidades, sem prejuízo de outras previstas em dispositivos legais e regulamentares da ANAC. "Ante o exposto, a Resolução é instrumento hábil para baixar normas regulamentares e regimentais. Este parágrafo apenas reitera que a inobservância de normas regulamentares é de responsabilidade da Concessionária. Cabe dizer que na proposta de resolução há previsão para aplicação de penalidades quando do descumprimento à Resolução.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Sampaio Ferraz Sociedade de Advogados	01/06/2015	Art. 2º §§ 4º, 6º, 11

Registro

2833

Posição ANAC [ACEITAR PARCIALMENTE](#)

Contribuições

A minuta da resolução, assim como o apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão das 1ª e 2ª Rodadas de Leilões, impõe às concessionárias de serviço público de infraestrutura aeroportuária o dever de submeterem à aprovação da ANAC o nome e a qualificação da empresa responsável pela execução dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQS. O §4º do artigo 2º da minuta da resolução determina que os documentos necessários para a avaliação da empresa pela ANAC deverão ser apresentados à agência reguladora com 60 (sessenta) dias de antecedência. Contudo, este tempo é demasiadamente longo no caso em que a Concessionária precise substituir a empresa contratada, garantindo, neste processo, a continuidade da aferição dos IQS, de acordo com o artigo 2º, §11 da minuta. Suponha-se que a Concessionária seja obrigada a rescindir o contrato com a empresa contratada para realizar esta atividade, por exemplo, em razão da má qualidade do serviço prestado ou ainda em razão de o serviço não estar de acordo com as regras aplicáveis à coleta de informações, pesquisa e do cálculo dos IQS. Nesta hipótese, haverá necessidade de que a empresa terceirizada seja substituída por outra o mais breve possível, não sendo possível esperar os 60 (sessenta) dias para a troca de empresas. Assim, sugere-se a inserção de parágrafo ao artigo 2º da minuta de resolução, para contemplar solução que não prejudique a continuidade da coleta das informações relativas aos IQS e ao mesmo tempo não mantenha em serviço empresa que não cumpra os parâmetros desta atividade. Redação original da minuta de resolução: Art. 2º (...) § 11. A Concessionária deverá garantir que haja continuidade entre o término da vigência do contrato de uma empresa e o início da vigência do contrato de nova empresa, a fim de evitar a interrupção na coleta dos IQSs. § 12. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC a documentação constante dos incisos I e II do §4º deste artigo, para as empresas que já atuam na realização das Pesquisas de Satisfação dos Passageiros, em até 30 (trinta) dias da publicação desta Resolução, sob pena de vedação à realização das pesquisas até o cumprimento desta disposição. Sugestão de alteração: Art. 2º (...) § 11. A Concessionária deverá garantir que haja continuidade entre o término da vigência do contrato de uma empresa e o início da vigência do contrato de nova empresa, a fim de evitar a interrupção na coleta dos IQSs. § 12. No caso em que a substituição de empresa contratada para executar as atividades previstas no caput seja necessária em virtude de esta ter descumprido as normas e disposições contratuais aplicáveis, a apresentação da documentação constante dos incisos I e II do §4º deste artigo da nova empresa contratada pode ser feita a posteriore, no prazo de 30 (trinta). § 13. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC a documentação constante dos incisos I e II do §4º deste artigo, para as empresas que já atuam na realização das Pesquisas de Satisfação dos Passageiros, em até 30 (trinta) dias da publicação desta Resolução, sob pena de vedação à realização das pesquisas até o cumprimento desta disposição.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o prazo de 60 (sessenta) dias estabelecido no §4º do art. 2, se refere as indicações das empresas que irão realizar as coleta de informações, e não a troca de empresas. Outrossim, o texto do §8º do art. 2 prevê que, em caso de substituição de empresa, por exigência da ANAC, a Concessionária terá até 30 (trinta) dias da manifestação da Agência para apresentar a nova empresa. Tal prazo visa permitir que a Concessionária tenha tempo hábil para selecionar uma nova empresa no mercado apta a realizar as atividades. Por fim, a ANAC informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 2º, §12º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir a menção ao inciso II Justificativa: conforme sugestão de exclusão do inciso II acima apresentada.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as exigências definidas na proposta de Resolução visam minimizar o risco regulatório dos agentes envolvidos, e decorre do poder de fiscalização desta Agência. Por fim, a ANAC informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 3º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **ACEITAR**

Contribuições

A utilização de Portaria para regulamentação do Contrato de Concessão é questionável, vide Decisão liminar do processo referente à Portarias do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 3º

Registro

2815

Posição ANAC **ACEITAR**

Contribuições

Art. 3º - A ANAC realizará Consulta Pública visando regulamentar a metodologia para coleta, calculo e envio dos IQSs, oportunamente. Justificativa: Dado que o IQSs possui como desdobramento reflexos no reajuste tarifário anual, que afeta tanto os operadores aéreos bem como os próprios passageiros, e a metodologia de coleta e cálculo pode influenciar nos valores destes indicadores, julgamos imprescindível a realização de consulta pública para a aprovação desta metodologia. Ressaltamos que este é um dos princípios basilares da transparência nos processos de regulação do setor.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome

GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos

Data

06/05/2015

Item

Art. 3º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC [ACEITAR PARCIALMENTE](#)

Contribuições

Sugestão: excluir o Art. 3º. Justificativa: a metodologia deverá ser descrita em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome

ABEAR

Data

22/04/2015

Item

Art. 4º

Registro

2815

Posição ANAC [REJEITAR](#)

Contribuições

Art. 4º A aferição dos IQSs deverá ser realizada mensalmente e os resultados levantados deverão ser encaminhados todo mês à ANAC, bem como apresentados antecipadamente em Comitê de Acompanhamento de Performance do Aeroporto (CAPA), pela Concessionária, conforme modelo e data a serem estabelecidos de acordo com a metodologia aprovada no Art. 3º. Justificativas: 1- Dado que o IQSs contemplam diversos indicadores de elevado interesse para os operadores aéreos e outros "stakeholders, julgamos extremamente importantes a discussão dos resultados com todos os "stakeholders" locais ,antecipadamente, de maneira a consolidar uma política de melhoria continua compartilhada". Esta discussão poderia ser realizada em um novo Comitê (sugestão: Comitê de Acompanhamento de Performance do Aeroporto (CAPA)), ou mesmo utilizando algum outro já consolidado.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o objetivo desta Agência é acompanhar o desempenho mensal dos aeroportos, dentro da sua atribuição de vigilância continuada, de modo a possibilitar o alinhamento das ações regulatórias às necessidades verificadas por meio dos dados. Por esta razão, justificam-se os envios mensais dos dados coletados. Adicionalmente, esta área informa que, após o envio à ANAC dos resultados dos IQS obtidos e a publicação do relatório resumido destes em sítio eletrônico, conforme periodicidade, data e modelo a serem definidos em Portaria, cada Concessionária tem a liberdade de divulgar seus dados em comitês ou demais grupos de estudo, não sendo considerados estas informações sigilosas. Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 4º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

O Contrato de Concessão prevê o envio de Relatório Anual, o RQS e não o envio mensal. O envio mensal é mais burocrático e gera custos adicionais à Concessionária. A criação de uma obrigação mensal e uma possibilidade de punição em caso de atraso no envio dos dados não é razoável. Sugere-se a retirada o termo "deverão ser encaminhados todo mês à ANAC".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o objetivo das entregas mensais é o acompanhamento da evolução da prestação do serviço no ambiente aeroportuário, por isso considera-se razoável que esta análise seja feita ao longo de doze meses, por meio dos envios dos dados pelas Concessionárias. Outrossim, destaca-se que o referido artigo encontra-se em consonância com o disposto na Cláusula 3.1.26, do Contrato de Concessão, a saber: "3.1.26. apresentar relatório contendo as informações da Concessão, nos termos deste Contrato e da regulamentação expedida pela ANAC e nos prazos definidos em tais atos, em especial, todas as informações previstas no PEA(...)". Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIRPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 4º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **ACEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir a parte final do Art. 4, que transfere para a portaria item que deveria ser regulamentado nesta Resolução. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Entretanto, esclarece-se que caberá à Portaria definir o modelo de encaminhamento das informações, buscando, desta forma, a padronização das apresentações dos dados e a eficiência nos procedimentos fiscalizatórios. Os termos a serem atribuídos à Portaria não adotarão inovação à ordem jurídico-contratual da concessão, muito menos estabelecerão novas obrigações, apenas definirão modelo de apresentação dos dados. Ou seja, não há que se embarçar a natureza jurídica dos atos oriundos da competência regulatória, com aqueles da natureza regulamentar.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art. 4º

Registro

Carta nº 202/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

A Concessionária, tal qual as companhias aéreas, são entes regulados pela ANAC. Tal qual como disposto no Contrato de Concessão, a Concessionária não se opõe que sejam encaminhados para as companhias aéreas resumos do RQS, na forma descrita do Contrato de Concessão, mas ressalta que, em atenção ao princípio da reciprocidade, entende como desnecessário o envio dos relatórios de desempenho dos IQS para as companhias aéreas.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a proposta deste dispositivo da Resolução foi elaborado com base em determinações dispostas no Contrato de Concessão, mais precisamente nos itens 12.12 e 12.13 do PEA, Anexo 2 do Contrato de Concessão.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 4º, § 1º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Nova obrigação não prevista no contrato. O envio de informações às Empresas aéreas deve ser facultativo. A relação deve ser igual, ou seja, se a Concessionária deve prestar esta informação às Cias. Aéreas, estas devem repassar as mesmas informações, caso contrário há uma relação desigual. Sugere-se a exclusão do item.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as empresas aéreas fazem parte do Sistema de Aviação Civil Brasileiro, sendo parte interessada no desempenho do operador aeroportuário em relação a todos Indicadores de Qualidade de Serviço, configurando-se informações importantes para seu planejamento estratégico de crescimento e, conseqüentemente, para melhoria dos serviços prestados aos usuários. Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 4º, §1º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Sugestão: excluir o §1 Justificativa: A Resolução ora em questão visa regulamentar o Contrato de Concessão do qual as companhias aéreas não são parte integrante

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que as empresas aéreas fazem parte do Sistema de Aviação Civil Brasileiro, sendo parte interessada no desempenho do operador aeroportuário em relação a todos Indicadores de Qualidade de Serviço, configurando-se informações importantes para seu planejamento estratégico de crescimento e, conseqüentemente, para melhoria dos serviços prestados aos usuários. Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 4º § 2º
Registro		
2815	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

2-Remeter aos princípios fundamentais contidos na metodologia aprovados em consulta pública. § 2º A Concessionária deverá publicar, em local acessível de seu sítio eletrônico, um relatório resumido contendo resultado dos IQSs, o Plano de Ação e demais informações referentes à qualidade de serviço aeroportuário, conforme periodicidade, data e modelo a serem definidos em Portaria. A Concessionária deve ainda manter acessível o histórico de todas as informações publicadas relativas aos IQSs Justificativa: 1-Guardar similaridade à RBAC 159.21(1) (i) e (iii). "(1) O operador de aeródromo pode optar por divulgar:"... (ii) o Plano de Ação; e ("iii) demais informações referentes à qualidade de serviço aeroportuário".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Entretanto, esclarece-se que caberá à Portaria definir o modelo de encaminhamento das informações, buscando, desta forma, a padronização das apresentações dos dados e a eficiência nos procedimentos fiscalizatórios. Os termos a serem atribuídos à Portaria não adotarão inovação à ordem jurídico-contratual da concessão, muito menos estabelecerão novas obrigações, apenas definirão modelo de apresentação dos dados. Ou seja, não há que se embarçar a natureza jurídica dos atos oriundos da competência regulatória, com aqueles da natureza regulamentar.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 4º, § 2º
Registro		
IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	ACEITAR

Contribuições

A utilização de Portaria para regulamentação do Contrato de Concessão é questionável, vide Decisão liminar do processo referente à Portarias do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Entretanto, esclarece-se que caberá à Portaria definir o modelo de encaminhamento das informações, buscando, desta forma, a padronização das apresentações dos dados e a eficiência nos procedimentos fiscalizatórios. Os termos a serem atribuídos à Portaria não adotarão inovação à ordem jurídico-contratual da concessão, muito menos estabelecerão novas obrigações, apenas definirão modelo de apresentação dos dados. Ou seja, não há que se embarçar a natureza jurídica dos atos oriundos da competência regulatória, com aqueles da natureza regulamentar.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 4º, §2º
Registro		
DR/0424/2015	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE
Contribuições		
Sugestão: excluir o §2. Justificativa: o Contrato de Concessão não prevê a obrigatoriedade de publicação dos resultados do IQSs, tratando-se, portanto, de alteração do Contrato de Concessão, o que não pode ser feito por ato unilateral da Agência.		
Resposta ANAC		
A ANAC agradece a contribuição e destaca-se que o referido artigo encontra-se em consonância com o disposto na Cláusula 3.1.26, do Contrato de Concessão, a saber: "3.1.26. apresentar relatório contendo as informações da Concessão, nos termos deste Contrato e da regulamentação expedida pela ANAC e nos prazos definidos em tais atos, em especial, todas as informações previstas no PEA(...)". A publicação do desempenho de operador aeroportuário em relação a qualidade dos serviços prestados aos usuários tem grande interesse público, bem como visa garantir aos interessados a transparência com relação ao nível de qualidade dos serviços prestados nos aeroportos.		

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 5º
Registro		
DR/0424/2015	Posição ANAC	ACEITAR
Contribuições		
Sugestão: incluir a informação de que as medições deverão ser amostrais Justificativa: necessário definir o método de medição, visto não ser possível nem razoável realizar a medição de tempo de todos os passageiros		
Resposta ANAC		
A ANAC agradece a contribuição e decide por incluir a expressão "de modo amostral". Adicionalmente, informa-se que que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art. 5º
Registro		
Carta nº 202/2015	Posição ANAC	ACEITAR
Contribuições		
Sugere-se que seja considerado como marco inicial para contagem do tempo o momento em que o passageiro "para na fila" e não o momento em que ele "entra na fila". Acreditamos que a medição proposta reflita melhor a realidade do indicador, pois mesmo que visualmente exista uma fila pode ser que ela não configure retenção de atendimento.		
Resposta ANAC		
A ANAC agradece a contribuição e informa que a sugestão de alteração de redação se apresenta pertinente, tendo, para o tema, a seguinte redação: "Para fins de cálculo do indicador "Tempo na fila de inspeção de segurança", a medição dos tempos de espera deverá ser feita em todos os canais de inspeção, de modo amostral, por meio da contagem de passageiros nas filas e pelo fluxo médio de saída da área de inspeção de segurança." Adicionalmente, informa-se que que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 5º, § 2º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC [ACEITAR](#)

Contribuições

A utilização de Portaria para regulamentação do Contrato de Concessão é questionável, vide Decisão liminar do processo referente à Portarias do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Entretanto, esclarece-se que caberá à Portaria definir os horários de medição, sendo esta definição baseada na amostra proposta na Resolução em questão. Os termos a serem atribuídos à Portaria não adotarão inovação à ordem jurídico-contratual da concessão, muito menos estabelecerão novas obrigações, apenas definirão modelo de apresentação dos dados. Ou seja, não há que se embarçar a natureza jurídica dos atos oriundos da competência regulatória, com aqueles da natureza regulamentar.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 5º, §2º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC [ACEITAR](#)

Contribuições

Sugestão: excluir o §2. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa-se que que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 5º, §3º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC [REJEITAR](#)

Contribuições

O prazo de 15 minutos é aleatório. Qual justificativa? Deve-se considerar a média do tempo do mesmo horário durante os demais dias do mês. Deve ser dado o direito à justificativa adequada.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a Concessionária é responsável pela coleta dos dados, e sua não medição inviabiliza a aferição do seu desempenho. Portanto, para evitar distorções no resultado decorrentes da redução indevida da amostra, atribuiu-se o efeito citado à não realização da medição, sendo certo que esta medida não constitui penalidade, haja vista que não representa gravame adicional à situação da concessionária.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 5º, §3º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir o §3 Justificativa: a proposta apresentada pela Agência constitui penalidade à Concessionária, sendo certo que não cabe criar novas penalidades por meio de Resolução além daquelas já previstas no Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a Concessionária é responsável pela coleta dos dados, e sua não medição inviabiliza a aferição do seu desempenho. Portanto, para evitar distorções no resultado decorrentes da redução indevida da amostra, atribuiu-se o efeito citado à não realização da medição, sendo certo que esta medida não constitui penalidade, haja vista que não representa gravame adicional à situação da concessionária.

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral		Art. 6º

Registro

2788

Posição ANAC **ACEITAR**

Contribuições

Entendo ser necessário esclarecer a última oração do art. 6º, pois não ficou claro, para mim, sua relação com o restante da frase. Entendo, pelo art. 8º, que a indisponibilidade devido a panes ou a manutenção não planejada é considerada para efeito do cálculo da disponibilidade real. Supondo que o foco deste cálculo é apenas na disponibilidade do equipamento (não considerando, portanto, a disponibilidade de operadores), entendo que esta última oração estabelece a forma de cálculo, ou seja, como os "aspectos de disponibilidade de equipamentos e instalações" são avaliados objetivamente. Assim, a avaliação da capacidade seria realizada _por meio_ da fórmula de disponibilidade apresentada no parágrafo único. Assim, a frase poderia ficar: "Art. 6º Os aspectos de disponibilidade de equipamentos e instalações têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas companhias aéreas e pelos passageiros, por meio do cálculo do percentual de tempo em que as instalações permaneçam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada." Esta contribuição é uma alternativa à apresentada anteriormente, sobre o mesmo artigo, partindo do pressuposto de que, neste cálculo, não se consideraria a eventual indisponibilidade por falta de operador.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 6º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: alterar o final do Art. 6º de: "e que não estejam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada" para "observadas as exclusões definidas no art. 8º desta Resolução. Justificativa: a medição da disponibilidade visa justamente avaliar quando os equipamentos não estão disponíveis em razão de panes ou manutenções não planejadas. O texto proposto pela Agência estava confuso.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 6º, Parágrafo únic

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Não foi descrito a sugestão e a justificativa. Foi incluído o texto "...excluídas as situações previstas no art. 8 desta Resolução;" na definição de indisponibilidade real

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 7º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

O Contrato de Concessão prevê que nos casos de indisponibilidade de equipamento e instalações arolados no Anexo 2 não precisam ser registrados. No caso de indisponibilidade justificada por outros motivos, estes sim devem ser registrados e motivados. Deve ser retirado o termo "independentemente do motivo da paralisação".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o Contrato de Concessão, no Apêndice C do Anexo 2, estabeleceu que a Concessionária deve registrar as seguintes informações: horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos); horário em que o equipamento ou a instalação afetada voltou a operar; o motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária. Dessa forma, entende-se que toda indisponibilidade dos equipamentos e instalações deve ser registrada.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 7º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

Sugestão: excluir a parte final do Art. 7, que transfere para a portaria item que deveria ser regulamentado nesta Resolução. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Entretanto, esclarece-se que as exceções descritas no artigo em questão são as mesmas apresentadas no Contrato de Concessão.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 7º, §2º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **ACEITAR**

Contribuições

Tal punição é subjetiva. Qual justificativa? A Concessionária deve ser indagada para apresentar dados, justificativas e demais informações.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que irá incluir no texto o seguinte trecho: "Nos casos em que a ANAC identificar equipamentos ou instalações indisponíveis, sem que a informação tenha sido devidamente registrada pela Concessionária, para o cálculo do resultado dos indicadores de disponibilidade de equipamentos e instalações, será considerado que o equipamento ou instalação em tela esteve indisponível durante todo(s) o(s) dia(s) identificado(s), respeitados os princípios da transparência, da ampla defesa e do contraditório. ". Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPRT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 7º, §2º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir o §2 Justificativa: a proposta apresentada pela Agência constitui penalidade à Concessionária, sendo certo que não cabe criar novas penalidades por meio de Resolução além daquelas já previstas no Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que irá incluir no texto o seguinte trecho: "Nos casos em que a ANAC identificar equipamentos ou instalações indisponíveis, sem que a informação tenha sido devidamente registrada pela Concessionária, para o cálculo do resultado dos indicadores de disponibilidade de equipamentos e instalações, será considerado que o equipamento ou instalação em tela esteve indisponível durante todo(s) o(s) dia(s) identificado(s), respeitados os princípios da transparência, da ampla defesa e do contraditório. ". Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 7º, §3º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **ACEITAR**

Contribuições

A utilização de Portaria para regulamentação do Contrato de Concessão é questionável, vide Decisão liminar do processo referente à Portarias do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 7º, §3º
Registro		
DR/0424/2015	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

Sugestão: excluir a parte final do §3, que transfere para a portaria item que deveria ser regulamentado nesta Resolução. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Adicionalmente, informa que definição de modelo de envio em Portaria é meio legítimo para exercer o poder regulamentar da Agência, pois não inova direito e muito menos cria novas obrigações.

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 8º
Registro		
2815	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

Art. 8º A indisponibilidade de equipamento e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores serão excluídos da medição de desempenho do Indicador de Qualidade de Serviço: V – indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros, comprovada em recomendações estabelecidas em manuais e treinamentos aprovados pelo operador aeroportuário e de conhecimento dos usuários dos equipamentos (tais como companhias aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo); Justificativa: Qualquer alegação de uso inapropriado deve ser comprovada com base em documentos reconhecidos e de conhecimento público, principalmente divulgado no treinamento

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e decide por aceitar a inclusão do texto "Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros, comprovada em recomendações estabelecidas pelo fornecedor em manuais ou treinamentos aprovados pelo operador aeroportuário". Ademais, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 8º, parágrafo único
Registro		
IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

O Contrato de Concessão prevê nos casos de indisponibilidade de equipamento e instalações arrolados no Anexo 2 não precisam ser registrados. No caso de indisponibilidade justificada por outros motivos, estes sim devem ser registrados e motivados. Deve ser retirado o termo "independente do motivo da paralisação".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o Contrato de Concessão, no Apêndice C do Anexo 2, estabeleceu que a concessionária deve registrar as seguintes informações: horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos); horário em que o equipamento ou a instalação afetada voltou a operar; o motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária. Dessa forma, entende-se que toda indisponibilidade dos equipamentos e instalações deve ser registrada. Ademais, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 8º, Parágrafo único
Registro		
DR/0424/2015	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

Sugestão: (i) incluir a expressão "sempre que possível" e (ii) excluir do parágrafo único a obrigatoriedade de se apresentar as informações às Companhias Aéreas. Justificativa: (i) a dinâmica do tema muitas vezes pode não permitir seu registro; (ii) a Resolução ora em questão visa regulamentar o Contrato de Concessão do qual as companhias aéreas não são parte integrante.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Concessionária é responsável pela identificação da indisponibilidade dos equipamentos e instalações, bem como o envio do registro devidamente fundamentado com todos os documentos necessários à ANAC. Portanto, para evitar distorções no resultado decorrentes da falta de confiabilidade das informações prestadas, a Concessionária deve sempre registrar o horário e os motivos para a indisponibilidade com base nas exclusões previstas. Além disso, ainda que as empresas aéreas não façam parte do Contrato de Concessão, elas fazem parte do Sistema de Aviação Civil Brasileiro, sendo parte interessada no desempenho do operador aeroportuário quanto a disponibilidade dos equipamentos no aeroporto, configurando-se informações importantes para seu planejamento estratégico de crescimento e, conseqüentemente, para melhoria dos serviços prestados aos usuários. Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 9º, §1º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Implica em criação de novos indicadores diferentes dos previstos no contrato de concessão. Sugere-se retirar.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o parágrafo do referido artigo não traz a criação de qualquer indicador diferente daqueles previstos no Contrato de Concessão, mas tão somente permite que um indicador que possui mais de uma dimensão, como por exemplo "Limpeza e Disponibilidade de banheiros", possa ser subdividido, de modo a resultar em sub-indicadores, tais como "Limpeza" e "Disponibilidade". Entende-se que a adoção de tal medida auxilia na identificação de possíveis gargalos que poderiam ser desprezados caso a aferição do indicador ocorresse de maneira única, bem como contribui para a real melhoria dos serviços prestados nos aeroportos. Ademais, tal otimização mostra-se extremamente benéfica a Concessionária, uma vez que permite que as ações de melhoria sejam adotadas extamente para aqueles pontos mais sensíveis para o aeroporto, resultando em possíveis ganhos ao operador. Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 9º, §2º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

A utilização de Portaria para regulamentação do Contrato de Concessão é questionável, vide Decisão liminar do processo referente à Portarias do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 9º, §2º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

"Sugestão: excluir a parte final o §2, que transfere para a portaria item que deveria ser regulamentado nesta Resolução. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Adicionalmente, informa-se que a redação do item em questão passará a ser a seguinte: "Deverá ser aplicada pelo entrevistador uma pergunta específica quando um IQS possuir mais de uma dimensão de avaliação."

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 10
Registro DR/0424/2015	Posição ANAC	ACEITAR
Contribuições Sugestão: ajustar o Art. 10 aos termos do Contrato de Concessão. Justificativa: A Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, não podendo alterá-lo unilateralmente		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que o Contrato de Concessão, no item 3.1.26, dispõe como dever da Concessionária apresentar relatório contendo as informações da Concessão, e da regulamentação expedida pela ANAC, em especial, todas as informações previstas no PEA, bem como as estatísticas de tráfego e o número de passageiros processados no período. Adicionalmente, no Anexo 2 (PEA) do instrumento contratual há a seguinte previsão: "(...) a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% dos passageiros que estão embarcando no Aeroporto, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês. Em terminais onde a proporção de passageiros internacionais ultrapassar 20%, a amostragem mínima será aplicada separadamente para os passageiros domésticos e internacionais." O dispositivo em questão apenas regulamenta o que foi apresentado no PEA, sem maiores inovações. Outrossim, a fim de explicitar melhor como serão consideradas as amostras a serem obtidas, nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 10
Registro IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	ACEITAR
Contribuições Deve-se esclarecer o que é estrato de passageiros. Ainda conforme o Contrato de Concessão prevê que o quantitativo será medido de acordo com porcentagem de passageiros embarcados e não da movimentação dos passageiros como um todo. Tal redação gera aumento exponencial de pesquisa a serem realizadas. Sugere-se a retirada do termo "da movimentação dos passageiros, ou do estrato de passageiros pesquisados no Aeroporto"		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que o termo "estrato de passageiros" se refere a subpopulação que possua a mesma característica dentro da população a ser amostrada. Neste caso, em conformidade com o Contrato de Concessão, as características que possam ser consideradas na constituição de tais subpopulações se referem aos voos de vários destinos e/ou origens e dos períodos matutino, vespertino e noturno, dias da semana e fins de semana. Adicionalmente, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Esclarece-se que a redação da nova proposta de Resolução abordará este tema da seguinte maneira: "A amostra de que trata o caput deverá representar pelo menos 0,05% dos passageiros embarcando, da movimentação dos passageiros, ou do estrato de passageiros pesquisado no Aeroporto, observados os termos dos respectivos Contratos de Concessão, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês. "		

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 10, §1º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Sugestão: excluir a parte final do §1 que possibilita à ANAC estabelecer disposições complementares. Justificativa: o estabelecimento de disposições complementares sobre o tema equivale a alteração contratual, o que não pode ser feito unilateralmente pela Agência

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Esclarece-se que a redação da nova proposta de Resolução abordará este tema da seguinte maneira: "Nos aeroportos cuja proporção de passageiros internacionais ultrapassar 20% dos passageiros embarcando ou da movimentação dos passageiros, observados os termos dos respectivos Contratos de Concessão, a amostragem mínima deverá ser aplicada separadamente para os passageiros domésticos e internacionais, respeitadas disposições complementares estabelecidas pela ANAC."

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 11

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Sugestão: ajustar o Art. 11 aos termos do Contrato de Concessão. Justificativa: A Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, não podendo alterá-lo unilateralmente.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Adicionalmente, esclarece que o Contrato de Concessão, no Anexo 2, Apêndice C, prevê a aplicação que as perguntas da Pesquisa de satisfação dos passageiros sejam elaboradas no formato de questionário, entregues e coletadas nos portões de embarque, ou através de entrevista direta. Os questionários devem ser disponibilizados em Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o Aeroporto.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art.11

Registro

Carta nº 202/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Solicita-se que seja definido, especificamente, o local de coleta das informações. Entende-se que as salas de embarque são os locais ideais para que as pesquisas ocorram, posto que é o último ponto de chegada do passageiro dentro de um aeroporto antes do embarque e também é um ponto de espera. Acredita-se que a definição de um local específico para coleta dos dados corrobora, inclusive, para que a ANAC estabeleça critério de comparabilidade mais específico entre os aeroportos.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o Apêndice C do PEA, que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço-IQS, dispõe acerca da Pesquisa de Satisfação de Passageiros 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...". O conceito de movimentação de passageiros abrange embarque, desembarque e passageiros em trânsito. Desta forma, considera-se importante não haver limitação da área de coleta, cabendo à Concessionária respeitar os termos do instrumento contratual. Corroborando com tal entendimento, a mesma seção do PEA relativa à PSP traz: "A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas em determinadas áreas do terminal de passageiros, com grupos específicos de passageiros, bem como por destino, origem ou outro critério". Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 12

Registro

2815

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Art. 12. A ANAC poderá, de acordo com o previsto na metodologia aprovada no artigo 3º, de maneira fundamentada: I - requisitar uma cota representativa de entrevistas por voo, por estrato de passageiros, por destino e/ou origem, ou por outro critério; II - estabelecer quais IQSs da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros se aplica a cada um dos diferentes estratos e/ou perfis de passageiros; III - solicitar a gravação do áudio das entrevistas realizadas mensalmente para fins de verificação do cumprimento das disposições normativas vigentes; IV - requisitar que a empresa de pesquisa e/ou a Concessionária utilize sistema, software, regra ou aplicativo a ser fornecida pela ANAC para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo ou consolidação dos IQSs; V - estender a pesquisa de satisfação para outros usuários do aeroporto. Justificativa: Qualquer alteração nos princípios básicos e acordado processo de pesquisa deve ser justificado e possuir fundamentos legais que permitam tal desvio ou alteração procedimental, visando salvaguardar a própria credibilidade da metodologia aprovada.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que esta Agência é dotada do poder regulamentar. Para isso, emite regulamentos com a finalidade de exercer suas funções. Ademais, conforme disposto nos Contratos de Concessão é dever das Concessionárias prestar informações e esclarecimentos requisitados pela ANAC, em especial, com relação as informações previstas no PEA. Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome

Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília

Data

04/05/2015

Item

Art. 12

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Não há esta previsão no Contrato de Concessão. Sugere-se a eliminação do artigo como um todo.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que esta Agência é dotada do poder regulamentar. Para isso, emite regulamentos com a finalidade de exercer suas funções. Ademais, conforme disposto nos Contratos de Concessão é dever das concessionárias prestar informações e esclarecimentos requisitados pela ANAC, em especial, com relação as informações previstas no PEA. Adicionalmente, informa que o item 3.1.26 do Contrato de Concessão prevê o envio, por parte da Concessionária, de relatórios contendo informações da Concessão, nos termos do Contrato e de regulamentação expedida pela ANAC e nos prazos definidos em tais atos, em especial, todas as informações previstas no PEA, bem como estatísticas de tráfego e número de passageiros processados no período. Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome

SINSITELEBRASIL

Data

30/04/2015

Item

Art. 12

Registro

2816

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

“V- estender a pesquisa de satisfação de passageiros para avaliar a disponibilidade de sinal do Serviço Móvel Pessoal (SMP) nas áreas internas de circulação de passageiros nos aeroportos.” Justificativa: No item 28 da tabela 1 do anexo II à Decisão Nº 32 da ANAC, de 01/04/2015, que trata da “Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet” poderia ser estendido para que fosse avaliada, na pesquisa de satisfação de passageiros, a avaliação destes da disponibilidade de sinal do SMP nas áreas internas dos aeroportos. É de fundamental importância que os usuários do SMP possam acessar o serviço, assim como possam ser alcançados dentro dos aeroportos. Em fevereiro de 2015 o Brasil atingiu a marca de 280 milhões de telefones móveis celular. As tentativas de chamadas, envio de mensagens e de conexão de dados, assim como chamadas interrompidas por queda de ligação pelos usuários do SMP, estão definidas na Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, em anexo, que aprova o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP. A seguir transcrevemos os principais indicadores de qualidade e disponibilidade da referida regulamentação. “Art. 17. As tentativas de alocação de canal de tráfego devem ser concluídas com sucesso, em cada PMM, no mês, no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.” “Art. 18. Todas as tentativas de envio de Mensagens de Texto devem resultar em entrega ao usuário final em até 60 (sessenta) segundos no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, no mês.” “Art. 19. A quantidade de chamadas interrompidas por queda da ligação na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, deve ser inferior a 2% (dois por cento).” Art. 20. As tentativas de conexão destinadas a Conexão de Dados utilizando a rede do SMP, no PMT, devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, no mês.” Assim, os usuários do SMP quando estão nas dependências internas dos aeroportos devem ter assegurado os padrões de serviço regulamentado pela Anatel.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros -PSP visa qualificar o serviço prestado pelas Concessionárias aos usuários do aeroporto. A prestação do Serviço Móvel Pessoal não está abarcada dentre as atividades de competência dos Concessionários, e, por isso, não atendem ao objetivo definido quanto a aplicação da PSP.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 12, inciso II

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir o inciso II. Justificativa: A Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, não podendo alterá-lo unilateralmente

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a redação do item passará a ser a seguinte: "estabelecer quais IQS da PSP se aplicam a cada um dos diferentes perfis de passageiros.". Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 12, inciso III

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir o inciso III Justificativa: na medida em que há possibilidade da ANAC acompanhar e auditar a qualquer tempo a pesquisa de satisfação, a obrigatoriedade de gravar as entrevistas realizadas representa desnecessário custo a ser incorrido pelas concessionárias

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão. As gravações são métodos para que o exercício do poder de fiscalização desta Agência seja possibilitado no que tange à aplicação da PSP.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 12, inciso IV

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir o inciso IV. Justificativa: A Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, não podendo alterá-lo unilateralmente

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão. As gravações são métodos para que o exercício do poder de fiscalização desta Agência seja possibilitado no que tange à aplicação da PSP.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIRPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 12, inciso V

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir o inciso V. Justificativa: A Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, não podendo alterá-lo unilateralmente

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art.12 inciso V

Registro

Carta nº 202/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

A inclusão desse item representa inovação ao disposto no Contrato de Concessão e aumentará os custos incorridos pela Concessionária para realização das pesquisas de satisfação. Sugerimos que esse item seja excluído.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIRPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 13

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

Sugestão: excluir a parte final do Art. 13, que transfere para a portaria item que deveria ser regulamentado nesta Resolução. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 13
Registro		
2815	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

Art. 13. A Concessionária deverá submeter mensalmente à ANAC o Plano Amostral e o Plano de Execução de Entrevistas, conforme data, modelo e procedimentos estabelecidos em legislação pertinente e após apresentação no Comitê de Acompanhamento de Performance do Aeroporto (CAPA). § 1º O Plano Amostral é um documento vinculante, contemplará a amostra de entrevistas a serem realizadas em determinado período e deverá conter as informações solicitadas estabelecidos em legislação pertinente. § 3º O Plano de Execução de Entrevistas é uma programação vinculante e deverá contemplar o detalhamento da execução das entrevistas conforme disposições estabelecidas em Portaria. § 4º A ANAC poderá, a qualquer tempo, optar por elaborar o Plano Amostral e o Plano de Execução de Entrevistas de que tratam o § 1º e o § 3º, assim como estabelecer diretrizes relativas à seleção dos passageiros. Justificativas: 1-A discussão antecipada de qualquer relatório/dado no Comitê local viabilizaria a consolidação do Programa de Pesquisa como Projeto Compartilhado e de responsabilidades compartilhadas. 2- A utilização de Portarias para definição de metodologia não pode ser considerado o instrumento legal para a definição de processos que venham afetar financeiramente terceiros. 3- O paragrafo abaixo: “§ 4º A ANAC poderá, a qualquer tempo, optar por elaborar o Plano Amostral e o Plano de Execução de Entrevistas de que tratam o § 1º e o § 3º, assim como estabelecer diretrizes”. Fere completamente todos os fundamentos da realização de um processo democrático e transparente, trazendo para a ANAC a possibilidade de alterar completamente a metodologia sem qualquer fundamentação explícita.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e, primeiramente, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Adicionalmente, esta área técnica esclarece que o objetivo desta Agência é acompanhar o desempenho mensal dos aeroportos de modo a possibilitar o alinhamento das ações regulatórias às necessidades verificadas por meio dos dados. Por esta razão, justificam-se os envios mensais dos dados coletados. Após o envio à ANAC dos resultados dos IQS obtidos e a publicação do relatório resumido destes em sítio eletrônico, conforme proposta de Resolução, cada Concessionária tem a liberdade de divulgar seus dados em comitês ou demais grupos de estudo, não sendo considerados estas informações sigilosas. Destaca-se, ainda, que todo e qualquer ato adotado pela Administração Pública é devidamente motivado.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 13
Registro		
IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

O art. 10 parágrafo 2º prevê uma abrangência anual, logo o planejamento deve ser anual e não mensal. Sugere-se a retirada do termo "mensalmente".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece ser necessária a abertura mensal dos dados para observar a evolução da prestação no serviço e para verificar questões sazonais no período de um ano.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 13, §1º
Registro DR/0424/2015	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE
Contribuições Sugestão: excluir a parte final do §1, que transfere para a portaria item que deveria ser regulamentado nesta Resolução. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 13, §1º
Registro IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições Retirar o termo "vinculante".		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que o termo "vinculante" se faz necessário para fins de explicitar a importância da aderência dos atos ao plano amostral, bem como restar clara a importância de se observar a programação acordada quando da execução das entrevistas. Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 13, §2º
Registro IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições OK		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que seu conteúdo não é o suficiente para esclarecer qual questionamento está sendo realizado.		

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 13, §3º
Registro DR/0424/2015	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

Sugestão: excluir a parte final do §3, que transfere para a portaria item que deveria ser regulamentado nesta Resolução. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 13, §3º
Registro IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

Retirar o termo "vinculante". A utilização de Portaria para regulamentação do Contrato de Concessão é questionável, vide Decisão liminar do processo à Portarias do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 13, §4º
Registro DR/0424/2015	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

Sugestão: excluir o §4. Justificativa: A Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, não podendo alterá-lo unilateralmente. Caso a ANAC queira regulamentar o Plano Amostral e o Plano de Execução de Entrevistas, a mesma deverá fazê-lo por meio de Consulta Pública

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art.13 §4º

Registro

Carta nº 202/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

A inteligência do Art. 13 da Resolução leva a entender que caberá, inicialmente, à Concessionária elaborar o Plano Amostral e o Plano de Execução de Entrevistas. Frisa-se que, quando da elaboração do Plano Amostral e sua respectiva submissão à ANAC, a Concessionária passa a tomar uma série de ações internas para que tais planos sejam cumpridos. Entendemos, assim, com vistas a dar mais segurança jurídica ao negócio da Concessionária, que somente seja possível a elaboração de tais planos pela ANAC quando a Concessionária não cumprir com o prazo de entrega estabelecido na Resolução, qual seja, mensal. A avocação da elaboração de tais planos pela ANAC pode causar severos prejuízos à Concessionária e também a eventual empresa contratada que trabalhe na execução de tais planos. Isso porque (i) a empresa responsável pela execução dos planos pode já ter sido contratada, (ii) um Plano de Execução de Entrevista pode já estar em andamento, e (iii) não necessariamente um Plano Amostral e, sobretudo, um Plano de Execução de Entrevistas elaborado pela ANAC será mais eficiente sob o prisma de fiscalização do serviço público, dadas as especificidades técnicas e práticas para otimização da equipe em campo. Para o melhor planejamento financeiro e orçamentário da Concessionária, há necessidade de que ocorra previsibilidade dos atos de avocação da ANAC. Dessa forma, sugere-se que o direito disposto neste parágrafo somente possa ser exercido pela ANAC quando do não cumprimento do prazo estabelecido na Resolução pela Concessionária.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Adicionalmente, esclarece-se que será de competência da Agência elaborar o Plano Amostral, e de competência da Concessionária a elaboração do Plano de Execução.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 13, §4º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

O art. 10 parágrafo 2º prevê que os passageiros deverão ser escolhidos de forma aleatória. Sendo assim não cabe à ANAC estabelecer diretrizes relativas à seleção de passageiros. Retirar o termo "assim como estabelecer diretrizes relativas à seleção dos passageiros".

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Desde já, informa que será competência desta Agência a elaboração do Plano Amostral, definindo o ponto de partida da elaboração do plano de execução de entrevistas.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 14
Registro		
2815	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

Art. 14. O cálculo da pontuação de cada IQS da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros levará em conta a média obtida a partir das respostas válidas no período. § 1º Para fins do disposto no caput, são consideradas respostas válidas aquelas para as quais os pesquisados atribuem valor numérico. Justificativa: Qualquer atribuição de valor a pesquisa certamente poderá levar a distorções não desejadas no resultado da avaliação desejada.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o disposto no §1º visa esclarecer que as respostas válidas são aquelas para as quais há atribuição de valor numérico conforme escala já definida no Contrato de Concessão, evitando assim que sejam atribuídos quaisquer valores diferentes da escala pré-definida, bem como para os casos em que os passageiros respondam "Não sabe/não utilizou - ND". Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 15
Registro		
2815	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

Art. 15. Os critérios abaixo citados, dentre outros, podem ser adotados pela ANAC para rejeitar entrevistas individuais ou ainda todas as entrevistas realizadas em um determinado mês, sem prejuízo das medidas sancionatórias pertinentes: Incluir o item X – recomendação do comitê de desempenho do aeroporto. Justificativa: O Comitê de desempenho poderá, em função das discussões com os gestores das pesquisas e/ou acompanhamento das mesmas, justificadamente, criticar alguns resultados com base em distorções observadas durante o processo de coleta de dados.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que é competência desta Agência normatizar, fiscalizar, ou seja, exercer o poder regulamentar do setor de aviação civil. No exercício de suas atribuições, a ANAC fiscaliza a aplicação das Pesquisas de Satisfação dos Passageiros - PSP e desta forma pode identificar ações que possibilitam descaracterizar o objetivo da coleta de informações: identificar as percepções dos usuários quanto a prestação dos serviços. Cabe a ANAC, no exercício de suas funções, identificar tais atos descritos, exercendo a atividade de vigilância continuada para acompanhamento de desempenho, e de ação fiscal para reprimir atos que possam gerar inconsistência nos resultados visados. É válido dizer que cada Concessionária tem a liberdade de divulgar seus dados em comitês ou demais grupos de estudo, não sendo consideradas estas informações sigilosas. Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 15
Registro IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições O termo dentre outros é muito vago. Sugere-se retirar o termo.		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 15, inciso I
Registro DR/0424/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições Sugestão: excluir a frase "ou de outros normativos vigentes relativos à matéria desta Resolução" Justificativa: Não cabe à ANAC regulamentar o tema por outros normativos		
Resposta ANAC Nos termos do Art. 2º da Lei nº 11.182, de 27/09/2005, tem-se que "Compete à União, por intermédio da ANAC e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária.". Portanto, cabe à ANAC regulamentar matéria proposta por esta Resolução em outros normativos, respeitando os Contratos de Concessão.		

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 15, inciso V
Registro DR/0424/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições Sugestão: excluir o inciso V Justificativa: a proposta de Resolução ora em análise não estabelece o modelo de dados a serem enviados		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que o modelo dos dados, isto é, a forma com que os dados deverão ser apresentados constará em Portaria a ser publicada pela ANAC. Os termos a serem atribuídos à Portaria não adotarão inovação à ordem jurídico-contratual da concessão, bem como não estabelecerão novas obrigações.		

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 15, item V

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

O dado enviado em desacordo não invalida a informação, logo este item deve ser retirado.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que dados cujo modelo são enviados em desacordo aquele estabelecido podem dificultar sua identificação e, conseqüentemente, seu correto cômputo. A fim de minimizar riscos, a área técnica entende que entrevistas cujos dados que não seguem o modelo predefinido podem, após verificação, ser rejeitadas, sendo tal possibilidade, caso concretizada, motivada.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 15, inciso VI

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Sugestão: excluir o inciso VI Justificativa: conforme proposta de exclusão do Inciso III, parágrafo único, Artigo 11. Ademais, ainda que se pudesse exigir a gravação das entrevistas, não é possível que todas as gravações estejam audíveis, vez que as mesmas ocorrem nos portões de embarque, onde há sons de outras pessoas e de anúncios sonoros, o que poderá prejudicar a audibilidade da gravação, não cabendo penalizar a Concessionária por este fato.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a contribuição em tela se refere ao inciso III do Art. 12 da Resolução proposta. A Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão. Por fim, cumpre destacar que o inciso VI se refere aquelas gravações, que por exemplo, o áudio não permite identificar a resposta atribuída pelos passageiros para os indicadores pesquisados.

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art. 15 inciso VI

Registro

Carta nº 202/2015

Posição ANAC REJEITAR

Contribuições

Entende-se não ser razoável o estabelecido de margem de erro "zero" para as gravações de áudio. Em virtude de problemas de informática, por exemplo, podem ocorrer casos em que uma gravação é concluída de forma não exitosa. Para que sejam evitados maiores prejuízos à Concessionária, sugere-se que, previamente à rejeição de uma entrevista, seja dada oportunidade para a Concessionária manifestar sua justificativa para falha no áudio ou, ainda, que seja facultada à Concessionária substituir a entrevista gravada com falha por entrevista de voo constante da lista de voos extras.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão e o exercício do poder fiscalizador. Para os casos de "erros" verificados em virtude de problemas técnicos de qualquer natureza, a Concessionária deverá apresentar as justificativas que serão devidamente analisadas pela ANAC, caso a caso.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 15, item VI

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

O contrato de concessão não prevê a coleta dos dados em áudio. O item deve ser retirado.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, nos termos do Art. 2º da Lei nº 11.182, de 27/09/2005, compete à União, por intermédio da ANAC e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária. No exercício do poder de fiscalização, a Agência pode prever a coleta dos dados em áudio a fim fiscalizar a aplicação das pesquisas de satisfação.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 15, inciso VII

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir o inciso VII Justificativa: conforme proposta de exclusão do Inciso III, parágrafo único, Artigo 11

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, nos termos do Art. 2º da Lei nº 11.182, de 27/09/2005, compete à União, por intermédio da ANAC e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária. No exercício do poder de fiscalização, a Agência pode prever a coleta dos dados em áudio a fim fiscalizar a aplicação das pesquisas de satisfação.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 15, item VII

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

O contrato não prevê a coleta dos dados em áudio. O item deve ser retirado.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, nos termos do Art. 2º da Lei nº 11.182, de 27/09/2005, compete à União, por intermédio da ANAC e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária. No exercício do poder de fiscalização, a Agência pode prever a coleta dos dados em áudio a fim fiscalizar a aplicação das pesquisas de satisfação.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 15, item IX
Registro IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	-
Contribuições O que significa inconsistência estatística?		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art. 15 inciso IX
Registro Carta nº 202/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições Não há definição legal estabelecida para o termo “inconsistência estatística dos resultados apresentados”. A Concessionária tem implementado no aeroporto que administra uma série de melhorias, a maior parte delas com entrega prevista para o ano de 2016. Frisa-se, entretanto, que o processo de melhorias é contínuo e, em virtude disso, poderão ser identificados picos nos resultados da pesquisa de satisfação em razão justamente das ações realizadas pela Concessionária. Adicionalmente, reforçamos que há uma empresa de auditoria contratada e chancelada pela ANAC para atestar a fidedignidade dos dados coletados, não assistindo razão para a Concessionária ser penalizada em razão do estabelecimento de critério subjetivo. Assim sendo, sugerimos que o inciso IX em questão seja retirado da Resolução.		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão e o exercício do poder fiscalizador. Para os casos de "erros" verificados em virtude de problemas técnicos de qualquer natureza, a Concessionária deverá apresentar as justificativas que serão devidamente analisadas pela ANAC, caso a caso.		

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 16
Registro DR/0424/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições Sugestão: excluir o Artigo 16 Justificativa: a proposta apresentada pela Agência constitui penalidade à Concessionária, sendo certo que não cabe criar novas penalidades por meio de Resolução além daquelas já previstas no Contrato de Concessão.		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que a Concessionária é responsável pela coleta dos dados e a rejeição de uma ou mais entrevistas que porventura venham acarretar em um número de entrevistas válidas inferior ao número mínimo de entrevistas estabelecido no Contrato de Concessão compromete a aferição do desempenho da concessionária pela ANAC. Portanto, para evitar distorções no resultado decorrentes da redução indevida da amostragem mínima, atribuiu-se o efeito em comento à não realização da medição, sendo certo que esta medida não constitui penalidade, haja vista que não representa gravame adicional à situação da concessionária.		

Relatório de contribuições

Nome

Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro

Data

04/05/2015

Item

Art. 16

Registro

Carta nº 202/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugere-se que o procedimento estabelecido pelo caput do Artigo 16 seja revisto. Primeiramente, sugere-se que, caso haja rejeição de uma entrevista, a Concessionária deverá ser devida e previamente informada, de forma que possua direito de apresentar as devidas justificativas e/ou correções dentro de prazo razoável, i.e. 15 (quinze) dias, em observância ao princípio da ampla defesa e do contraditório. Tal medida visa a preservar eventuais imprecisões tanto por parte da Concessionária quanto, eventualmente, por parte da própria ANAC quando da submissão/análise dos materiais enviados. Adicionalmente, caso efetivamente ocorra uma rejeição de entrevista, sugere-se que a entrevista em questão seja desconsiderada da base de dados (e não que seja atribuída a nota mínima).

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, conforme disposto no Parágrafo 2º do artigo 15 da Resolução proposta, a agência enviará à Concessionária uma lista com as entrevistas rejeitadas em cada mês, explicitando sempre o motivo da rejeição. Quanto a atribuição da nota mais baixa, tal regra foi inserida com o intuito de incentivar o cumprimento dos termos contratuais que estabelecem as quantidades mínimas para a amostra de entrevistas. Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome

GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos

Data

06/05/2015

Item

Art. 16, parágrafo único

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

"Sugestão: ajustar o parágrafo único Justificativa: o teor do parágrafo constitui alteração ao Contrato de Concessão, na medida em que alterar o teor do item 10.1 do seu Anexo 2 e que assim determina: "Em até 90 dias a contar da data de eficácia do Contrato e anualmente a Concessionária deverá apresentar à ANAC um Plano de Qualidade de Serviços (PQS). Além disso, é importante ter por claro que o período de atuação de um PQS e do RQS devem ser o mesmo, nos termos do Contrato de Concessão, ou seja, sempre o ano civil e respectivos aniversários de tal ano após o término da Fase I-A. No entanto a ANAC está propondo o ano calendário como período base para o RQS e o ano de civil decorrente da data de eficácia do contrato de concessão (data para reajuste) como período base para o PQS. Tal incongruência deve ser ajustada pela sugestão acima, a fim de não haver período de apuração diversos para um mesmo contrato no que tange aos IQSs, PQSs e RQSs."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a contribuição em tela se refere ao parágrafo único do Art. 17 da presente Resolução. Cumpre destacar que na Reunião Deliberativa realizada em 19 de fevereiro de 2015, a Diretoria desta Agência deliberou a respeito do período de aferição do Fator Q e da data de apresentação do Plano de Qualidade de Serviço (PQS) e do Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) dos Aeroportos Internacionais Juscelino Kubitschek (SBBR), Governador André Franco Montoro (SBGR), Tancredo Neves/Confins (SBCF), de Viracopos (SBKP) e do Rio de Janeiro/Galeão - Antônio Carlos Jobim (SBGL), nos termos do voto do relator: "I - a apresentação do PQS e do RQS deve ocorrer em até 30 (trinta) dias da data prevista para o reajuste das tarifas, nos termos do Contrato de Concessão; e II - o Fator Q será aferido tendo como referência o período compreendido entre o primeiro dia do ano seguinte ao encerramento da Fase I-A e o último dia do mesmo ano, nos termos do Contrato de Concessão."

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral		Art. 16, parágrafo únic

Registro

2788

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

Correção de texto no parágrafo único do art. 16, com retirada de "do" em "cálculo do dos": "Parágrafo único. Caso não seja possível a realização de entrevistas de passageiros devido a não operação de voo, essa impossibilidade deverá ser devidamente justificada à ANAC e não será computada para fins de cálculo dos IQSs e do Fator Q."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 17

Registro

2815

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Art. 17. Anualmente, após apresentação no Comitê de Desempenho do Aeroporto, a Concessionária deverá apresentar à ANAC o Plano de Qualidade de Serviço - PQS que deverá demonstrar que a Concessionária implementou ou está implementando medidas adequadas para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos usuários, observados os parâmetros estabelecidos no Contrato e seus anexos. Justificativa: A discussão antecipada de qualquer Plano/Relatório no Comitê local somente viria consolidar o Programa de Pesquisa como Projeto Compartilhado e de responsabilidades compartilhadas.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que cada Concessionária tem a liberdade de divulgar seus dados em comitês ou demais grupos de estudo, não sendo considerados estas informações sigilosas. Entretanto, os contratos de concessão assinados de Brasília, Guarulhos, Viracopos, Galeão e Confins são claros quanto a obrigação da entrega, 30 dias antes do reajuste tarifário, o Plano de Qualidade de Serviço, que conterà o Relatório de Qualidade de Serviço. Adicionalmente, o aeroporto de São Gonçalo do Amarante tem obrigação de enviar o RQS já definida após Revisão dos Parâmetros da Concessão.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 17

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

O contrato de concessão de ASGA não prevê a prestação de tal Plano.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a Resolução visa regulamentar o disposto nos Contratos de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos, procedimentos e melhorias nos processos a fim de melhorar o acompanhamento e a fiscalização da qualidade dos serviços prestados aos usuários. Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 18, § 1º
Registro		
2815	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

Art. 18. O PQS deverá, de acordo com a metodologia aprovada no Art. 3º abranger minimamente: § 1º A ANAC poderá solicitar, por meio de Portaria,(ELIMINAR) Justificativas: 1-Remeter aos princípios fundamentais contidos na metodologia aprovados em consulta pública. 2- Eliminar tais considerações relativas as empresas aéreas, pois as mesmas não estão contempladas no escopo do contrato de concessão, e este documento é uma peça do caderno de encargos do concessionário. Cabe ressaltar que o processo de concessão inclui riscos inerentes ao projeto e que são avaliados e mensurados na elaboração das propostas financeiras. Deste modo, não consideramos adequado a utilização desta ferreamente para ampliar o objetivo e escopo da regulação em tela. A qualidade de serviços no que tange a diferentes “Stakeholders” não pode ser objeto de avaliação nesta peça regulatória. § 2º Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar de forma efetiva as empresas aéreas usuárias do aeroporto, segmentado por tipo de atividade (Cargas, Manutenção, Aeroporto, Rampa, Tripulação...), devendo demonstrar na versão final do PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das empresas aéreas foram consideradas. Justificativas: 1-Remeter aos princípios fundamentais contidos na metodologia aprovados em consulta pública. 2- As empresas aéreas também são usuárias de estruturas e edificações do Lado-Ar do sítio aeroportuário, estender a pesquisa para além da área do Terminal de Passageiro faz-se oportuno para verificar as condições/adequações de uso e das facilidades destas. 3- O operador aeroportuário também administra o Lado-Ar do aeroporto; não está adstrito ao Terminal de Passageiros, e mensurar apenas o Terminal de Passageiros leva a falsa percepção de qualidade de serviços.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. É válido ressaltar que, segundo a Lei de criação desta Agência (L. 11182/2005), cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade. Adicionalmente, de acordo com o Regimento Interno, é competência desta exercer a vigilância continuada para acompanhamento de desempenho, e de ação fiscal para reprimir atos que possam gerar inconsistência na prestação dos serviços. No exercício de sua competência, quando esta Agência institui a obrigação de consultar as empresas aéreas usuárias do aeroporto e apresentar a forma como suas sugestões e demandas foram consideradas, julga-se importante que a comunicação entre operador aeroportuário e empresas aéreas, com consequências positivas ao interesse público. Os Contratos de Concessão de Galeão e Confins já trazem tal previsão, que será estendida aos demais quando o instrumento contratual trazer dispositivo semelhante. Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 18, § 2º
Registro		
2815	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

Art. 18. O PQS deverá, de acordo com a metodologia aprovada no Art. 3º abranger minimamente: § 1º A ANAC poderá solicitar, por meio de Portaria,(ELIMINAR) Justificativas: 1-Remeter aos princípios fundamentais contidos na metodologia aprovados em consulta pública. 2- Eliminar tais considerações relativas as empresas aéreas, pois as mesmas não estão contempladas no escopo do contrato de concessão, e este documento é uma peça do caderno de encargos do concessionário. Cabe ressaltar que o processo de concessão inclui riscos inerentes ao projeto e que são avaliados e mensurados na elaboração das propostas financeiras. Deste modo, não consideramos adequado a utilização desta ferramenta para ampliar o objetivo e escopo da regulação em tela. A qualidade de serviços no que tange a diferentes "Stakeholders" não pode ser objeto de avaliação nesta peça regulatória. § 2º Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar de forma efetiva as empresas aéreas usuárias do aeroporto, segmentado por tipo de atividade (Cargas, Manutenção, Aeroporto, Rampa, Tripulação...), devendo demonstrar na versão final do PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das empresas aéreas foram consideradas. Justificativas: 1-Remeter aos princípios fundamentais contidos na metodologia aprovados em consulta pública. 2- As empresas aéreas também são usuárias de estruturas e edificações do Lado-Ar do sítio aeroportuário, estender a pesquisa para além da área do Terminal de Passageiro faz-se oportuno para verificar as condições/adequações de uso e das facilidades destas. 3- O operador aeroportuário também administra o Lado-Ar do aeroporto; não está adstrito ao Terminal de Passageiros, e mensurar apenas o Terminal de Passageiros leva a falsa percepção de qualidade de serviços.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. É válido ressaltar que, segundo a Lei de criação desta Agência (L. 11182/2005), cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade. Adicionalmente, de acordo com o Regimento Interno, é competência desta exercer a vigilância continuada para acompanhamento de desempenho, e de ação fiscal para reprimir atos que possam gerar inconsistência na prestação dos serviços. No exercício de sua competência, quando esta Agência institui a obrigação de consultar as empresas aéreas usuárias do aeroporto e apresentar a forma como suas sugestões e demandas foram consideradas, julga-se importante que a comunicação entre operador aeroportuário e empresas aéreas, com consequências positivas ao interesse público. Os Contratos de Concessão de Galeão e Confins já trazem tal previsão, que será estendida aos demais quando o instrumento contratual trazer dispositivo semelhante. Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 18, incisos I a VII
Registro		
DR/0424/2015	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

Sugestão: ajustar os itens I a IX Justificativa: trata-se de ajustar a linguagem ao previsto no Contrato de Concessão, não sendo possível, por meio de Resolução, criar novas obrigações à Concessionária

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, elementos, métodos e procedimentos, que visam detalhar os deveres das concessionárias, sem contudo trazer qualquer nova obrigação além das já estabelecidas no Contrato. Informa-se ainda que os contratos de concessão já assinados trazem a necessidade de mensuração da qualidade de serviço, sendo obrigação desta Agência prezar pela qualidade do serviço público prestado pelas Concessionárias. A Resolução não inova o direito, apenas apresenta melhores definições sobre a maneira para se cumprir as obrigações contratuais. Adicionalmente, informa que proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 18, item III

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Explicitar o que seriam esses protocolos.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que protocolos de atendimentos são descrições de horários, forma de funcionamento, e registros gerados por meios/serviços/sistemas de atendimentos aos Usuários que identificam documentação e rastreiam necessidades, de modo que sejam possível entender o funcionamento dos canais de informações e como os questionamentos foram tratados. Por exemplo: especificação de como funciona determinado canal, horário de atendimento, recebimento de questionamentos e seus tratamentos, armazenamento e disseminação da demanda, indicando se há sistemas de apoio, o tempo de resposta, dentre outros aspectos relevantes para a solução das dúvidas. Entretanto, entende-se que explicitar as informações no corpo do texto pode inibir a apresentação de outros meios de atendimento que venham a ser desenvolvidos e considerados mais eficientes por parte dos Concessionários. Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 18, §1º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: excluir o §1 Justificativa: o teor do parágrafo constitui alteração ao Contrato de Concessão, na medida em que permite à ANAC solicitar outras informações não contempladas no Contrato de Concessão. Desta forma, não poderá ser feito por meio de normativo unilateral da Agência.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que os Contratos de Concessão já dispõem acerca da obrigação das Concessionárias em relação à disponibilização todos e quaisquer documentos e informações pertinentes à Concessão. Essa exigência decorre do poder disciplinar e com a finalidade de exercício do poder fiscalizador desta Agência. Adicionalmente, informa-se que cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infraestrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade a fim de regular e fiscalizar as medidas a serem adotadas pelas empresas exploradoras de infra-estrutura aeroportuária, segundo a Lei nº11.182/2005. Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 18, item IX, § 1º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC [ACEITAR PARCIALMENTE](#)

Contribuições

A utilização de Portaria para regulamentação do Contrato de Concessão é questionável, vide Decisão liminar do processo referente à Portarias do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 18, item IX, § 2º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC [ACEITAR](#)

Contribuições

Nova obrigação não prevista no contrato. O envio de informações às Empresas aéreas deve ser facultativo. A relação deve ser igual, ou seja, se a Concessionária deve prestar esta informação às Cias. Aéreas, estas devem repassar as mesmas informações, caso contrário há uma relação desigual. Sugere-se a exclusão do item.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a redação do item passará a ser a seguinte: "Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar de forma efetiva as empresas aéreas usuárias do aeroporto, devendo demonstrar na versão final do PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das empresas aéreas foram consideradas, conforme estabelecido nos Contratos de Concessão.". Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 18, §2º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC [ACEITAR](#)

Contribuições

Sugestão: excluir o §2 Justificativa: o teor do parágrafo constitui alteração ao Contrato de Concessão, na medida em que estabelece obrigação não contempladas no Contrato de Concessão. Desta forma, não poderá ser feito por meio de normativo unilateral da Agência

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que a redação do item passará a ser a seguinte: "Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar de forma efetiva as empresas aéreas usuárias do aeroporto, devendo demonstrar na versão final do PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das empresas aéreas foram consideradas, conforme estabelecido nos Contratos de Concessão.". Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 19
Registro		
2815	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

Art. 19. O RQS deverá contemplar os Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) descritos no Contrato e seus Anexos, incluindo os indicadores utilizados para estabelecer o Fator Q; e histórico das avaliações dos usuários, comparando-as com resultados anteriores, enquanto durar a concessão Justificativa: 1- Guardar similaridade à RBAC 159.21(1). "(1) Os dados divulgados devem estar acessíveis à sociedade por tempo indeterminado, mantendo público o histórico dos resultados."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que, conforme disposto no Anexo 2 dos Contratos de Concessão, a aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, bem como a apresentação do RQS, se apresentam como obrigações contratuais periódicas a serem respeitadas durante todo o período da Concessão. Ante o exposto, se entende que há similaridade entre as diretrizes a serem adotadas pelos aeroportos concedidos e os demais aeroportos. Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 19, § 1º
Registro		
IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

Há um questionamento à Diretoria sobre o assunto. Há entendimento diverso, que as medições dos IQSs devem ser consideradas nos 12 meses subsequentes à finalização da Fase IB.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que na Reunião Deliberativa realizada em 19 de fevereiro de 2015, a Diretoria desta Agência deliberou a respeito do período de aferição do Fator Q e da data de apresentação do Plano de Qualidade de Serviço (PQS) e do Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) dos Aeroportos Internacionais Juscelino Kubitschek (SBBR), Governador André Franco Montoro (SBGR), Tancredo Neves/Confins (SBCF), de Viracopos (SBKP) e do Rio de Janeiro/Galeão - Antônio Carlos Jobim (SBGL), nos termos do voto do relator: "I - a apresentação do PQS e do RQS deve ocorrer em até 30 (trinta) dias da data prevista para o reajuste das tarifas, nos termos do Contrato de Concessão; e II - o Fator Q será aferido tendo como referência o período compreendido entre o primeiro dia do ano seguinte ao encerramento da Fase I-A e o último dia do mesmo ano, nos termos do Contrato de Concessão."

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 19, §1º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: ajustar §1º. Justificativa: resguardar o direito previsto pela Cláusula 10.13 do Anexo 2 do Contrato.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, na Reunião Deliberativa realizada em 19 de fevereiro de 2015, a Diretoria desta Agência deliberou a respeito do período de aferição do Fator Q e da data de apresentação do Plano de Qualidade de Serviço (PQS) e do Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) dos Aeroportos Internacionais Juscelino Kubitschek (SBBR), Governador André Franco Montoro (SBGR), Tancredo Neves/Confins (SBCF), de Viracopos (SBKP) e do Rio de Janeiro/Galeão - Antônio Carlos Jobim (SBGL), nos termos do voto do relator: "I - a apresentação do PQS e do RQS deve ocorrer em até 30 (trinta) dias da data prevista para o reajuste das tarifas, nos termos do Contrato de Concessão; e II - o Fator Q será aferido tendo como referência o período compreendido entre o primeiro dia do ano seguinte ao encerramento da Fase I-A e o último dia do mesmo ano, nos termos do Contrato de Concessão."

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 19, § 2º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

A utilização de Portaria para regulamentação do Contrato de Concessão é questionável, vide Decisão liminar do processo referente à Portarias do Fator Q.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 19, §2º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

Sugestão: excluir o §2. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 19 § 2º
Registro		
2815	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

§ 2º O modelo e forma de apresentação dos resultados da aferição dos IQSs constantes no RQS de acordo com a metodologia aprovada no Art. 3º. Justificativa: 1-Remeter aos princípios fundamentais contidos na metodologia aprovados em consulta pública

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art. 20
Registro		
Carta nº 202/2015	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

Inicialmente, gostaríamos de ressaltar que a elaboração e execução do Plano de Ação previsto neste Art. 20, sobretudo aquele expresso em seu inciso I, representa inovação ao Contrato de Concessão, com a alocação de custos e despesas inéditos à Concessionária. Sugere-se que o valor de referência para o qual deve ser desenvolvido Plano de Ação seja definido no PQS (a ser revisto ano a ano, em cada PQS) a ser entregue após a publicação da resolução. Adicionalmente, não é viável estabelecer um valor de referência para os apontamentos feitos pelos usuários via sistemas voltados à identificação, documentação e rastreamento de necessidades, pois podem estar sendo apontadas questões isoladas e de baixa relevância para a Concessionária, que podem gerar investimento superior ao previsto no âmbito do Contrato de Concessão (e, portanto, representantes de inovações contratuais). Para que um apontamento seja encarado pela Concessionária como um Plano de Ação é necessário que se estabeleça o fator de recorrência, que levará em conta (i) quantidade de apontamentos feitos pelos usuários dentro de determinado período de tempo; e (ii) relevância do apontamento feito pelo usuário, inclusive dentro de seu espaço amostral. Para definição desse fator, sugere-se que seja delegada à Concessionária a possibilidade de sua submissão/proposição para a aprovação da ANAC.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o Contrato de Concessão firmado com a interessada estabelece no Anexo 2: 12.7. O objetivo do PQS é definir as responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos, inclusive de treinamento, para a equipe dedicada ao atendimento aos Usuários. Além disso, deve definir um sistema para identificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las, a fim de propor um plano de ações para mitigar e corrigir problemas. O Contrato define ainda que: 12.11 Para cada uma dos componentes pesquisados, a Concessionária deverá apresentar um histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados anteriores. Para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a Concessionária deverá desenvolver um plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos. Ante o exposto, a Resolução replicou os termos contratuais vigentes. Contudo, o Contrato não estabelece o que caracteriza baixo desempenho. Desta forma, em face do poder regulamentar da ANAC (cláusulas 3.2.2 e do Contrato de Concessão: Regular a prestação dos serviços no Aeroporto, sua operação e manutenção e 12.14.1 do Anexo 2: o desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para realização da pesquisa de que trata o item anterior caberá à ANAC,) foi estabelecido na Resolução que seriam os padrões já constantes do Contrato ou ainda os acordados com a ANAC, para os casos não contemplados nos Contratos.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 20, incisos I e II e §

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

Sugestão: exclusão do Inciso I e §1 e alteração do texto do inciso II Justificativa: Ajustar à redação do Contrato de Concessão. A Resolução não poderá trazer novas obrigações à Concessionária"

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o Contrato de Concessão firmado com a interessada, estabelece no Anexo 2: 10.6. O objetivo do PQS é definir as responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos, inclusive de treinamento, para a equipe dedicada ao atendimento aos Usuários. Além disso, deve definir um sistema para identificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las, a fim de propor um plano de ações para mitigar e corrigir problemas. O Contrato define ainda que: 10.9. Para cada uma das áreas pesquisadas, a Concessionária deverá apresentar um histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados do ano corrente. Para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a Concessionária deverá desenvolver um plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos. Ante o exposto, a Resolução replicou os termos contratuais vigentes. Contudo, o Contrato não estabelece o que caracteriza baixo desempenho. Desta forma, em face do poder regulamentar da ANAC (cláusulas 3.2.2 e do Contrato de Concessão: Regularizar a prestação dos serviços no Aeroporto, sua operação e manutenção e 12.14.1 do Anexo 2: o desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para realização da pesquisa de que trata o item anterior caberá à ANAC,) foi estabelecido na Resolução que seriam os padrões já constantes do Contrato ou ainda os acordados com a ANAC, para os casos não contemplados nos Contratos. Com relação ao inciso II, informa-se que este passará a vigorar com a seguinte redação: II – indicadores que apresentarem pontuação geral anual inferior ao padrão regulamentado ou acordado com a ANAC para o IQS ao qual integra, nos termos do §2º deste artigo . Por fim, informa-se que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 20, §2º

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugestão: exclusão do Inciso I e dos §§1e 2, bem como alteração do texto do inciso II Justificativa: Ajustar à redação do Contrato de Concessão. A Resolução não poderá trazer novas obrigações à Concessionária

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o Contrato de Concessão firmado com a interessada, estabelece no Anexo 2: 10.6. O objetivo do PQS é definir as responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos, inclusive de treinamento, para a equipe dedicada ao atendimento aos Usuários. Além disso, deve definir um sistema para identificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las, a fim de propor um plano de ações para mitigar e corrigir problemas. O Contrato define ainda que: 10.9. Para cada uma das áreas pesquisadas, a Concessionária deverá apresentar um histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados do ano corrente. Para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a Concessionária deverá desenvolver um plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos. Ante o exposto, a Resolução replicou os termos contratuais vigentes. Contudo, o Contrato não estabelece o que caracteriza baixo desempenho. Desta forma, em face do poder regulamentar da ANAC (cláusulas 3.2.2 e do Contrato de Concessão: Regularizar a prestação dos serviços no Aeroporto, sua operação e manutenção e 12.14.1 do Anexo 2: o desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para realização da pesquisa de que trata o item anterior caberá à ANAC,) foi estabelecido na Resolução que seriam os padrões já constantes do Contrato ou ainda os acordados com a ANAC, para os casos não contemplados nos Contratos. Com relação ao inciso II, informa-se que este passará a vigorar com a seguinte redação: II – indicadores que apresentarem pontuação geral anual inferior ao padrão regulamentado nos Contratos de Concessão. Por fim, informa-se que proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Sampaio Ferraz Sociedade de Advogados	01/06/2015	Art. 20, § 2º
Registro		
2833	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

O artigo 20, § 2º dispõe que a padronização dos demais IQS que não possuam padrão regulamentado seja elaborada mediante sugestão das concessionárias. Trata-se de disposição salutar, pois admite a participação das concessionárias na definição das regras para cálculo do IQS, empresas estas que detém expertise técnica e conhecimento das peculiaridades do cotidiano da gestão aeroportuária. Ademais, esta disposição atende o disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão das 1ª e 2ª Rodadas de Leilões, que prevê que “a ANAC estabelecerá, em acordo com a Concessionária e mediante consulta pública, os padrões de desempenho dos Indicadores de Qualidade de Serviço”. Tal regra, contudo, não resolve o propósito da Agência Reguladora de regulamentar “a aferição dos IQS nos diferentes Contratos de Concessão de forma uniformizada, reduzindo assim o custo regulatório e permitindo a medições de níveis de serviço comparáveis entre os aeroportos” (exposição de motivos). Isto em razão de a norma sugerir análises individualizadas dos valores de referências de IQS para cada aeroporto, porém sem dispor sobre um procedimento de decisão da ANAC em relação a tais variáveis. É importante que a definição dos IQS seja feita conjuntamente, inclusive para propor parâmetros de análise diferenciados entre os aeroportos, garantindo a igualdade material entre todas as concessionárias. Não se exclui que um aeroporto de menor porte, como é o caso do Aeroporto de São Gonçalo do Amarante, esteja sujeito a valores de referências diversos daqueles aplicáveis para um determinado índice a um aeroporto de maior porte, como é o caso do Aeroporto de Guarulhos. Contudo, para garantia da isonomia, é imprescindível que as realidades de todas as concessionárias sejam comparadas no momento de definição dos IQS. Redação original da minuta de resolução: Art. 20. (...) § 2º Para os IQSs que não possuem padrão regulamentado e para os registros feitos a partir dos sistemas voltados à identificação, documentação e rastreamento das necessidades dos usuários, a Concessionária deverá submeter à ANAC, em até 30 dias da publicação desta Resolução, um valor de referência para o qual deverá ser desenvolvido o plano de ação de que trata o caput, o qual após análise e de acordo da ANAC será válido até que ocorra a revisão dos parâmetros da concessão, nos termos do Contrato de Concessão. Sugestão de alteração: Art. 20. (...) § 2º Para os IQSs que não possuem padrão regulamentado e para os registros feitos a partir dos sistemas voltados à identificação, documentação e rastreamento das necessidades dos usuários, a Concessionária deverá submeter à ANAC, em até 30 dias da publicação desta Resolução, um valor de referência para o qual deverá ser desenvolvido o plano de ação de que trata o caput, o qual após análise e de acordo da ANAC será válido até que ocorra a revisão dos parâmetros da concessão, nos termos do Contrato de Concessão. § 3º A ANAC considerará os valores de referência apresentados por todas as concessionárias conjuntamente, definindo o valores de referencia dos IQS de forma comparativa.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o objetivo desta Agência é permitir que as Concessionárias apresentem as informações considerando a realidade do Aeroporto, de modo a possibilitar o alinhamento das ações regulatórias. Outrossim, se entende não ser interessante, em um primeiro momento, o estabelecimento de obrigação para que a definição dos IQS seja feita conjuntamente. Por fim, informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Sampaio Ferraz Sociedade de Advogados	01/06/2015	Art. 20, § 2º
Registro		
2833	Posição ANAC	ACEITAR

Contribuições

A minuta da resolução proposta pretende regulamentar a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço. Contudo, esta norma apenas estabelece regras sobre a forma de cálculo e apresentação dos indicadores de serviço direto “tempo de fila na inspeção de segurança” (art. 5º), disponibilidade de equipamentos e instalações (arts. 6º, 7º e 8º), e pesquisa de satisfação dos passageiros. O indicador pontes de embarque bem como as subdivisões de cada um dos IQS não receberam qualquer tratamento pela minuta. Tendo em vista que um dos objetivos da resolução proposta é a uniformização das previsões sobre o tema, presentes nas três rodadas de contratos de concessão aeroportuária federais, conforme a exposição de motivos, sugere-se que os detalhamentos relativos aos cálculos e apresentação dos demais IQS, obtidos conforme o artigo 20, § 2º da minuta, sejam posteriores incluídos como anexo nesta resolução.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Neste novo documento serão tratados metodologia de aferição dos IQS citados nesta contribuição

Nome	Data	Item
Sampaio Ferraz Sociedade de Advogados	01/06/2015	Art. 20, § 2º
Registro		
2833	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

No âmbito do Processo nº 1002095-78.2015.4.01.3400, em trâmite perante a Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, foi concedida liminar para suspender a aplicação das Portarias nº 2.857, 2.958 e 2.959, editadas em 2014 pela Superintendência de Regulação com mica e Acompanhamento de mercado e pela Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária, às concessionárias do serviço público de infraestrutura aeroportuária. Ocorre que, na ausência de tais normas, alguns dos IQS ficam sem parâmetros e ou métodos para aferição, como é o caso do índice relativo ao tempo de Atendimento a passageiros com Necessidades de Assistência especial (NA) e daquele referente ao Número de ventos raves Relatados. A fim de que o cálculo do Fator Q não seja prejudicado pela ausência de norma para coleta dos dados dos índices, sugere-se que a regra do artigo 20, §2º seja estendida também às aferições pretéritas, em que a ausência de padrões e valores de referência para o cálculo do IQS ocorreu em virtude da liminar. Redação original da minuta de resolução: Art. 30. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação. Sugestão de alteração: Art. 30. Para os IQSs que não possuam padrão regulamentado, em relação às coletas de dados já efetuadas, a Concessionária deverá submeter à ANAC, em até 30 dias da publicação desta Resolução, a metodologia utilizada para coleta e análise dos dados, o qual após análise e de acordo da ANAC será válido para fins do cálculo do Fator Q. Art. 31. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 20, item II, § 2º

Registro

IA nº 0806/DO/SBBR/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

Sugere-se retirar item.

Resposta ANAC

O Contrato de Concessão define que para cada uma das áreas pesquisadas, a Concessionária deverá apresentar um histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados do ano corrente. Para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a Concessionária deverá desenvolver um plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos. Portanto, para os IQS que não possuem padrão definido, faz-se necessário o estabelecimento um padrão mínimo de qualidade de serviço a ser superado pelas Concessionárias.

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 21

Registro

DR/0424/2015

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

Sugestão: excluir o Art. 21. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Portaria estabelecerá o modelo de apresentação das informações pertinentes ao PQS, o que não inova obrigações. Ela estabelecerá um padrão a ser seguido de apresentação de dados e informações. Portanto, não há que se embarçar a natureza jurídica dos atos oriundos da competência regulatória, com aqueles da natureza regulamentar. Em outras palavras, os termos a serem atribuídos à Portaria não adotaram inovação à ordem jurídico-contratual da concessão, estabelecendo novas obrigações. Informa-se, adicionalmente, proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 21

Registro

2815

Posição ANAC **ACEITAR PARCIALMENTE**

Contribuições

Art. 21. O PQS deverá ser apresentado conforme modelo a ser estabelecido pela ANAC, de acordo com a metodologia aprovada no Art. 3º. Justificativa: Remeter aos princípios fundamentais contidos na metodologia aprovados em consulta pública

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Portaria estabelecerá o modelo de apresentação das informações pertinentes ao PQS, o que não inova obrigações. Ela estabelecerá um padrão a ser seguido de apresentação de dados e informações. Portanto, não há que se embarçar a natureza jurídica dos atos oriundos da competência regulatória, com aqueles da natureza regulamentar. Em outras palavras, os termos a serem atribuídos à Portaria não adotaram inovação à ordem jurídico-contratual da concessão, estabelecendo novas obrigações. Informa-se, adicionalmente, proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 21
Registro IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE
Contribuições A utilização de Portaria para regulamentação do Contrato de Concessão é questionável, vide Decisão liminar do processo referente à Portarias do Fator Q.		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 22
Registro DR/0424/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições Sugestão: Exclusão do texto “e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas nos normativos vigentes. Justificativa: as penalidades por descumprimento contratual já estão previstas no Contrato.		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que o Contrato de Concessão, no item 3.1.26, dispõe como dever da Concessionária apresentar relatório contendo as informações da Concessão, nos termos deste Contrato e da regulamentação expedida pela ANAC e nos prazos definidos em tais atos, em especial, todas as informações previstas no PEA, bem como as estatísticas de tráfego e o número de passageiros processados no período. Portanto, essa vinculação proposta no artigo em questão está prevista no instrumento contratual, e decorre do poder de fiscalização e do poder regulamentar.		

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 23
Registro IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições Esta obrigação não existe no Contrato de Concessão do ASGA. A contratação de empresa para realização de auditoria não foi levada em consideração no momento da modelagem econômica do Aeroporto. Considerando tal fato, este artigo não deve ser aplicado no ASGA.		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão. A necessidade de auditoria independente via a segurança regulatória dos agentes envolvidos, e decorre do poder de fiscalização desta Agência.		

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 23, parágrafo único
Registro DR/0424/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições Sugestão: excluir o parágrafo único. Justificativa: o tema deverá ser descrito em Resolução e amplamente discutida em audiência pública, vez que regulamenta sobre item do Contrato de Concessão		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 23, parágrafo único
Registro IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE
Contribuições A utilização de Portaria para regulamentação do Contrato de Concessão é questionável, vide Decisão liminar do processo referente à Portarias do Fator Q.		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.		

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 24
Registro DR/0424/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições Sugestão: Excluir a expressão “gravações das entrevistas” Justificativa: conforme proposta de exclusão do Inciso III, parágrafo único, Artigo 11		
Resposta ANAC A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão.		

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Inframérica - Concessionária do Aeroporto Internacional de Brasília	04/05/2015	Art. 24
Registro		
IA nº 0806/DO/SBBR/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições		
O fornecimento de software e gravações das entrevistas é irrazoável. Retirar os termos.		
Resposta ANAC		
A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a Resolução visa regulamentar o Contrato de Concessão, estabelecendo diretrizes, métodos e procedimentos que venham a permitir a fiscalização da ANAC e, conseqüentemente, o cumprimento do Contrato de Concessão.		

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	Art. 26
Registro		
Carta nº 202/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições		
Nota de rodapé ¹ - observância ao princípio da ampla defesa e do contraditório - , vide também o disposto no Art. 26, § único, em especial o disposto nos incisos I, II e III. Sugere-se que seja dado prazo adicional para que a Concessionária possa sanar eventuais imprecisões.		
Resposta ANAC		
A ANAC agradece a contribuição e informa que é certo que, no caso de eventual aplicação de penalidades, o processo deverá seguir os preceitos da Lei 9784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal bem como obedecer aos princípios que regem as atividades desta. Ou seja, devem ser observados os princípios da ampla defesa e do contraditório, cabendo a nulidade do processo caso tais sejam desconsiderados. Entretanto, não há que se falar em "prazo adicional para sanar imprecisões" como sugere a Concessionária. A Resolução elenca fatos que configuram descumprimento à Resolução e caso fique caracterizado o cometimento de algum destes instaura-se o processo administrativo. As ações anteriores a instauração do processo constituem mero procedimento inquisitivo, fase pré-processual, onde não cabe o contraditório. Cumpre ressaltar que todos os itens postos estão sob responsabilidade e domínio da Concessionária, de forma que a ocorrência de quaisquer das situações apresentadas deriva de má gestão da Concessionária ou de alterações propositais nos dados.		

Nome	Data	Item
GRUAIROPORT - Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos	06/05/2015	Art. 26, parágrafo único
Registro		
DR/0424/2015	Posição ANAC	REJEITAR
Contribuições		
Sugestão: excluir o Capítulo IV – das Infrações Justificativa: A Resolução visa regulamentar o Contrato, onde já estão previstas as infrações e respectivas penalidades		
Resposta ANAC		
A ANAC agradece a contribuição e informa que as infrações elencadas no artigo não se configuram apenas descumprimento da Resolução em tela, mas também ao Contrato de Concessão, pois, todas elas decorrem dos deveres da Concessionárias. Além disso, a Resolução não estabelece qualquer penalidade adicional ao previsto no Contrato de Concessão.		

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
ABEAR	22/04/2015	Art. 28
Registro		
2815	Posição ANAC	REJEITAR

Contribuições

Art. 28. A ANAC publicará os resultados dos IQSs, os RQSs e os PQSs em seu sítio eletrônico na internet. Justificativa: 1- É atribuição da ANAC fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, bem como dar a devida publicidade.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o dispositivo em questão visa exatamente ao cumprimento das atividades de fiscalização da aviação civil e de infraestrutura aeroportuária, dando a devida publicidade à qualidade dos serviços prestados no sítio aeroportuário.

Nome	Data	Item
ANEAA	04/05/2015	todo o documento
Registro		
Carta nº 45/2015/ANEAA	Posição ANAC	ACEITAR PARCIALMENTE

Contribuições

III - Do esvaziamento da Resolução: "(...) contate clata da Agência de esvaziar os Regulamentos, transportando a regulação em si para outros documentos como Portarias (...)a minuta de discussão carece de muitas regras e complementações metodológicas, estas regras devem ser discutidas em Audiência Pública, por trazerem impactos econômicos aos regulados (...)" (pg. 3 a 7) IV - Da falta de Manifestação daProcuradoriada ANAC: "(...) não localizamos nos autos parecer da Procuradoria da ANAC ou qualquer despacho de encaminhamento dos autos à Procuradoria. (...) trata-se de cumprimento de preceitos contidos na Lei nº 10.480 e na Lei Complementar nº 73 sobre análise de legalidade e formalidades do ato administrativo. (...)" (pg. 7) V - Do descumprimento da Instrução Normativa nº 33/2010 "(...) Não foi localizado no processo: 1 - Manifestação da Procuradoria; 2- Análise da Assessoria Técnica sobre o art. 3º da IN 33; 3- Devolução obrigatória do processo à SRE por força do parágrafo 3º do artigo 3º; e 4- Registro de distribuição do processo ao Diretor-Presidente, para que este possa agir na forma de relator. Portanto, a fim de sanar os vícios sobre a análise de legalidade, usurpação de competência por parte do Diretor-Presidente, por relatar processo que não lhe foi distribuído, sugere-se que anule a presente audiência pública." (pg. 7 e 8)

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Concessionária Aeroporto do Rio de Janeiro	04/05/2015	todo o documento

Registro

Carta nº 202/2015

Posição ANAC **REJEITAR**

Contribuições

A Resolução proposta pela ANAC traz diversas obrigações de cunho técnico e/ou operacional adicionais àquelas previstas no Contrato de Concessão para ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro ("Contrato de Concessão") que podem causar impacto relevante na Concessionária, inclusive do ponto de vista financeiro. Na visão desta Concessionária, a Resolução traz dispositivos cujo cumprimento pela Concessionária será oneroso e penalidades que, se aplicadas por V.Sas., acarretarão prejuízos à Concessionária, sendo certo que ambos os casos, na forma apresentada na minuta da Resolução, representam inovação ao disposto no Contrato de Concessão.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral		todo o documento

Registro

2788

Posição ANAC **ACEITAR**

Contribuições

Recomendações gerais de texto: - poderia ser apresentado o significado da sigla PQS junto à primeira ocorrência. - poderia ser padronizado o uso de "IQSs" ou "IQS" quando se referem aos indicadores, no plural (incluindo as ocorrências nos títulos das seções). - ajuste de formatação, com espaçamento entre linhas dos incisos II e III do art. 15.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que tais alterações são meramente formais, não afetando o mérito tratado em audiência pública. Todavia, faz-se importante a padronização das nomenclaturas.

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral		todo o documento

Registro

2788

Posição ANAC **ACEITAR**

Contribuições

Ajuste de texto no art. 2º, § 1º. Como adotado no art 2º, §3º, execução se refere tanto aos estudos relativos ao planejamento, como à coleta de informações, à pesquisa e ao cálculo dos IQSs, utilizando-se "de" antes de cada elemento da lista: "§ 1º A Concessionária responderá perante a ANAC pela fiel execução dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQSs, por parte da empresa por ela contratada, para todos os fins de direito."

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Ednei Ramthum do Amaral		todo o documento

Registro

2788 **Posição ANAC** [ACEITAR](#)

Contribuições

Entendo ser necessário esclarecer a última oração do art. 6º, pois não ficou claro, para mim, sua relação com o restante da frase. Entendo, pelo art. 8º, que a indisponibilidade devido a panes ou a manutenção não planejada é considerada para efeito do cálculo da disponibilidade real. Assim, imagino que o art. 6º estabeleça como objetivo dos aspectos de disponibilidade avaliar: 1) a capacidade das instalações quando utilizadas; e 2) o período em que ficam fora de uso devido a panes ou manutenção. Assim, a frase poderia ficar: “Art. 6º Os aspectos de disponibilidade de equipamentos e instalações têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas companhias aéreas e pelos passageiros, e avaliar o período em que as instalações permaneçam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada.” No entanto, creio que outros fatores poderiam ser considerados na indisponibilidade, além de panes ou manutenção não planejada. Por exemplo, se há um equipamento de Raio X que não é utilizado por falta de operador por um dado turno, isto também prejudica a disponibilidade do equipamento – e entendo que este período já é contabilizado como parte do IDr na fórmula do parágrafo único do art. 6º. Assim, sugiro manter no caput do art. 6º um texto mais amplo, não limitando quais são as causas de indisponibilidade do equipamento – alinhando-se à fórmula. Dessa forma, todos os fatores que não sejam os listados no art. 8º, que prejudiquem a disponibilidade dos equipamentos e instalações (e não só panes e manutenção não programada) sejam abrangidos nos objetivos definidos no art. 6º. Uma possibilidade de texto seria: “Art. 6º Os aspectos de disponibilidade de equipamentos e instalações têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas companhias aéreas e pelos passageiros, e avaliar o período em que as instalações permaneçam indisponíveis por motivos outros que não os listados no art. 8º desta resolução (como panes, manutenção não planejada ou falta de funcionários operadores dos equipamentos).”

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Nome	Data	Item
Sampaio Ferraz Sociedade de Advogados	01/06/2015	Art. 3ºArt. 4ºArt. 5º §

Registro

2833 **Posição ANAC** [ACEITAR PARCIALMENTE](#)

Contribuições

A minuta da Resolução estabelece uma série de matérias que serão regulamentadas mediante a edição de portarias, quais sejam: a) metodologia para coleta, cálculo e envio dos IQS (art. 3º); b) modelo e data do encaminhamento dos resultados dos IQS (art. 4º); c) outras informações sobre a metodologia de coleta dos IQS não relacionados à pesquisa de satisfação dos passageiros, como os horários e locais de análise do tempo (art. 5º, § 2º); d) padrões para o registro dos períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam indisponíveis (art. 7º); e) a subdivisão dos IQS (art. 9º, §1º); f) data de envio, modelo e procedimentos aplicáveis ao Plano Amostral e o Plano de Execução de Entrevistas (art. 13); g) qualquer outra informação relacionada direta ou indiretamente à qualidade de serviço a ser contemplada no PQS (art. 18, § 1º); h) modelo e forma de apresentação dos resultados da aferição dos IQS (art. 19, § 2º); e i) modelo de apresentação do PQS (art. 21). Tais definições são essenciais para o cálculo e aferição da qualidade do serviço aeroportuário prestado pelas concessionárias. Assim, por afetarem o direito de tais empresas e dos usuários do serviço público, tais portarias devem ser sujeitas ao procedimento de audiência pública, nos termos o artigo 27 da Lei Federal nº 11.182/2005. A garantia da realização de consulta pública também se faz necessária em virtude do disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão das 1ª e 2ª Rodadas de Leilões, que prevê que “a ANAC estabelecerá, em acordo com a Concessionária e mediante consulta pública, os padrões de desempenho dos Indicadores de Qualidade de Serviço”. Por fim, em função da Instrução Normativa ANAC nº 61/2012, a solução proposta em tais portarias deverá ser submetida à análise de impacto regulatório.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Sampaio Ferraz Sociedade de Advogados	01/06/2015	Art. 7ºArt. 13Art. 12
Registro		
2833	Posição ANAC	-

Contribuições

A minuta da resolução proposta prevê novas obrigações às concessionárias do serviço público aeroportuário. Algumas de suas disposições alteram sensivelmente os contratos de concessão. Este é o caso do artigo 13, que dispõe sobre apresentação mensal de Plano Amostral e Plano de Execução de Entrevistas, dever não previsto nos instrumentos contratuais de qualquer uma das rodadas de leilões. Este também é o caso do §2º do artigo 18, que cria a obrigatoriedade de consulta específica às empresas aéreas para compor ao PQS, obrigação esta não prevista inicialmente nos Contratos de Concessão da 1ª Rodada de Leilões. Por fim, também o artigo 12 autoriza a ANAC a requerer uma série de informações qualificadas para cálculo do Fator Q que não estão originalmente previstas nos contratos. Se por um lado a criação de novas obrigações às concessionárias é uma decorrência lógica da pretensão da ANAC de uniformizar as formas de aferição, fiscalização e apresentação dos IQS e a metodologia de cálculo do Fator Q, haja vista que os Contratos de Concessão da 2ª Rodada de Leilões apresentam novas obrigações em relação aos Contratos da 1ª Rodada, por outro lado, é necessário reconhecer o direito das concessionárias da 1ª Rodada de Leilões ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão em virtude dos custos incorridos com os novos deveres impostos. Não se pode ignorar que as empresas atualmente contratadas imporão novos termos aos contratos de prestação de serviço em virtude das alterações que serão produzidas pela nova resolução. O direito ao reequilíbrio neste caso decorre do fato de a norma estabelecer novas exigências regulatórias para a prestação do serviço aeroportuário, risco este assumido contratualmente pelo Poder Concedente, conforme o item 5.2.2 dos Contratos de Concessão da 1ª e 2ª Rodada de Leilões. Como os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos IQS são atividades realizadas em regra por empresa terceirizada (Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão e artigo 2º da minuta da resolução), é certo que a realização de novas atividades para cálculo do IQS e a inclusão de novos conteúdos nos relatórios implicará dispêndios pela Concessionária, que necessariamente deverá contratar serviço diferente. Tendo em vista que uma das finalidades da edição desta norma é a economicidade regulatória, recomenda-se que seja incluído artigo no qual se reconhece o direito ao reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão pelas novas obrigações geradas pela resolução. Assim, em futuros pleitos de revisão extraordinária do contrato, bastará a análise das questões de fato, uma vez que o direito já estará reconhecido. Redação original da minuta de resolução: Art. 30. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação. Sugestão de alteração: Art. 30. As disposições da presente norma que impliquem novos deveres impostos às Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária em relação ao previsto nos contratos de concessão e que criem dispêndios ou perda de receita gerarão o direito ao equilíbrio econômico-financeiro da concessão. Art. 31. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece, primeiramente, que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes. Adicionalmente, informa-se a previsão na Resolução de respeito aos preceitos contratuais vigentes, obrigação tanto desta Agência quanto dos regulados, a fim de tornar tal proposta aderente aos instrumentos contratuais. Ademais, será de competência da Agência elaborar o Plano Amostral, e de competência da Concessionária a elaboração do Plano de Execução.

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
Sampaio Ferraz Sociedade de Advogados	01/06/2015	todo o documento
Registro		
2833	Posição ANAC	-

Contribuições

Prezado Senhor Gerente de Concessões de Infraestrutura Aeroportuária, Enviamos em anexo, bem como abaixo, no campo do formulário do sítio eletrônico da Anac, a contribuição à Audiência Pública Anac nº 3/2015, que tem por objeto proposta de resolução que regulamenta a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço, bem como a metodologia de cálculo do Fator Q e a apresentação do Plano de Qualidade de Serviços e do Relatório de Qualidade de Serviço pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária. Cordialmente, Equipe SFA *** Dispositivo da Minuta Justificativa Contribuição De acordo com a Instrução Normativa ANAC nº 61/2012, que estabelece os procedimentos gerais para realização de análise preliminar para proposição de atos normativos e decisórios no âmbito da Agência, é requisito mínimo para a análise preliminar dos atos normativos propostos pela ANAC o preenchimento do formulário de análise para proposição de ato normativo, conforme aprovado pela Superintendência de Planejamento Institucional – SPI. Em que pese o mero preenchimento de formulário não estar de acordo com as melhores práticas regulatórias relativas à Análise de Impacto, vale apontar os seguintes aspectos que não foram levados em consideração nessa avaliação que integra o processo de elaboração da Resolução (Processo ANAC nº 00058.024009/2014-54): (a) Descrição do problema (item 1) A GECON na resposta ao formulário acaba por apontar 2 problemas: a necessidade de regulamentação e análise dos resultados e análise dos IQS aferidos pelos aeroportos concedidos. Contudo, estes problemas não foram trabalhados individualmente cada um deles. Vale apontar que as alternativas a serem sugeridas variam de acordo com o problema, pois para a necessidade de regulamentar, não há nem o que questionar sobre a regulamentação prevista no Contrato de Concessão. Neste caso, a Análise de Impacto a ser feita passa quase a tornar desnecessária a etapa de consideração das alternativas por força de dispositivo contratual. Sugerimos que no futuro esse esclarecimento seja feito nas respostas ao formulário da IN ANAC nº 61/2012, estabelecendo-se assim uma diferenciação entre situações distintas, ou seja, aquelas cuja regulamentação pode ser uma alternativa e aquelas cuja regulamentação decorre de previsão contratual. Por outro lado, o problema relativo à análise do IQS aferido pelas Concessionárias exige outra gama de alternativas, que devem ser compatíveis com a anterior, mas que não devem ser desprezíveis. A esse respeito nada parece ter sido proposto, perdendo-se a oportunidade da Agência efetivamente construir importante banco de dados para as concessões existentes e futuras, sem falar na possibilidade de se avaliar as vantagens do modelo adotado frente ao sistema ainda administrado pela Infraero. Sugere-se em sede de Consulta Pública, que a ANAC avalie a possibilidade de fazer uma Análise de Impacto somente *DOCUMENTO EM PDF*

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes

Relatório de contribuições

Nome	Data	Item
TRIP LINHAS AÉREAS S/A	04/05/2015	todo o documento

Registro

2817

Posição ANAC [ACEITAR PARCIALMENTE](#)

Contribuições

TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR Art. 2º §4º O nome e a qualificação da empresa de que trata o caput deverão ser submetidas à Anac com pelo sessenta dias de antecedência do início das pesquisas, acompanhado dos seguintes documentos: § 7º A Anac poderá, a seu critério, solicitar informações adicionais para análise e avaliação da empresa de que trata o caput, tendo direito a veto na contratação, bem como poderá, motivadamente, exigir a substituição de empresa já contratada pela Concessionária. §8ª No caso de substituição, por exigência da Anac, de empresa já contratada, a Concessionária deverá, no prazo de até trinta dias da manifestação da Agência, apresentar nova empresa. §9ª Até que a Anac se manifeste sobre a nova empresa de que trata o §8º deste artigo, a empresa em processo de substituição poderá continuar realizando as pesquisas a fim de evitar descontinuidade em sua execução. §11º A Concessionária deverá garantir que haja continuidade entre o término da vigência do contrato de uma empresa e o início da vigência do contrato de nova empresa, a fim de evitar a interrupção na coleta dos IQSs. Art. 4º § 1º A Concessionária disponibilizará mensalmente, para as empresas aéreas usuárias do aeroporto, relatório contendo o desempenho do período para todos os IQSs descritos nos Contratos de Concessão, bem como o padrão e meta pertinentes, o desempenho mensal do ano corrente e o valor do decréscimo ou bônus acumulado para o ano até o momento. §2º A Concessionária deverá publicar, em local acessível de seu sítio eletrônico, um relatório resumido contendo resultado dos IQSs, conforme periodicidade, data e modelo a serem definidos em Portaria. A Concessionária deve ainda manter acessível o histórico de todas as informações publicadas aos IQSs. Art. 5º §1º Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo. §3º Caso não seja realizada alguma medição prevista na metodologia de coleta durante o período em que a área de acesso estiver em funcionamento, considerar-se-á, para as medições faltantes, que o passageiro aguardou mais de 15 minutos na fila. Art. 6º Parágrafo único. Para fins do cálculo da disponibilidade real dos equipamentos e instalações de que trata o caput, deverá ser aplicada a seguinte fórmula: Onde, - Disponibilidade real (expressa em porcentagem); - Indisponibilidade; ou seja, o tempo, em horas, durante o qual o equipamento ou instalação fica indisponível para uso durante o mês de medição; - disponibilidade teórica; ou seja, o tempo, em horas, durante o qual o equipamento ou instalação é disponibilizado para uso durante o mês de medição. Art. 7º A Concessionária deverá registrar todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam disponíveis, independente do motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Conce

Resposta ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que nova proposta de Resolução será objeto de segunda Audiência Pública, respeitados os princípios da publicidade e da transparência, com objetivo de se realizar ampla discussão a fim de dirimir as questões pendentes.