

**ANEXO**
**FORMULÁRIO DE ANÁLISE PARA PROPOSIÇÃO DE ATO NORMATIVO**

<b>Processo nº:</b>	00058.071375/2014-01	<b>Unidade Responsável (Sigla):</b>		GTFN/GFSI/SIA
<b>Assunto do normativo:</b>	Proposta de regra para melhoria de qualidade de serviço na infraestrutura aeroportuária			
<b>Tipo de ato normativo:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Novo	<input type="checkbox"/> Revisão	Adequação Legal, em função do art. 47, I, da Lei da ANAC	
<b>Origem da demanda:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Interna (Diretoria, Superintendências etc.)	<input type="checkbox"/> Externa (Órgãos de Controle ou recomendações diversas)		

1) Descreva o problema (atual ou futuro) que se pretende solucionar

A qualidade de serviço na infraestrutura aeroportuária é essencial para uma boa prestação de serviço e vem sendo cada vez mais exigida pelos usuários da aviação civil, que possuem suas insatisfações e solicitações constantemente expressas na mídia.

O tema qualidade na infraestrutura aeroportuária tem sido tratado de forma notória em todo o mundo. No Brasil, existem iniciativas da Secretaria de Aviação Civil (SAC) com a pesquisa de Satisfação dos Aeroportos e o Prêmio Boa Viagem, contudo abrangem um grupo restrito de aeroportos, 15 cada uma, incluindo aeroportos concedidos à iniciativa privada, que possuem regras específicas para promoção da qualidade em seus respectivos contratos de concessão. A Portaria nº 2.852, de 30 de outubro de 2013, instituiu a Agenda Regulatória da ANAC para o ano de 2014, com o objetivo de direcionar o desenvolvimento e a atualização das normas do setor, definindo os temas prioritários para a atuação da Agência. Para a elaboração dos temas, foi realizada uma ampla consulta aos públicos que participam do processo normativo e que são por ele impactados. O tema “qualidade de serviço na infraestrutura aeroportuária” foi incorporado à Agenda, descrito como a “adoção de medidas que promovam a melhoria de qualidade de serviço aeroportuário, conforme a qualificação do aeroporto e forma de exploração (concessão, autorização ou delegação)”.

Dessa forma, depreende-se da Agenda Regulatória, que existe insatisfação com os serviços prestados pelos operadores de aeródromo e a inclusão do tema teria como objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço.

Considerando esse contexto, identificam-se alguns questionamentos em torno do tema “melhoria de qualidade de serviço”, e que, a partir dos levantamentos e estudos realizados para respondê-los, seria então elaborada a proposta de regulamento. São eles:

- Como melhorar a qualidade de serviço na infraestrutura aeroportuária?
  - Identificar medidas que promovam a melhoria de qualidade de serviço na infraestrutura aeroportuária, considerando aspectos relacionados à facilidade de

implementação, ao grau de intervenção na operação do aeroporto e ao impacto financeiro.

- Algum usuário da infraestrutura aeroportuária deve ser priorizado? Qual(is)?
  - Analisar os diferentes usuários da infraestrutura aeroportuária e a necessidade de priorizar as ações para promoção de melhoria de qualidade a algum grupo específico.
- Quais serviços da infraestrutura aeroportuária serão contemplados no Regulamento?
  - Analisar os diferentes serviços e suas relações com os usuários da infraestrutura aeroportuária e a necessidade de priorização dos mesmos no Regulamento.
- Quais aeródromos deverão ser submetidos ao Regulamento?
  - Avaliar as características dos aeródromos brasileiros e outros aspectos envolvidos para aplicação do Regulamento.

2) Quais foram as alternativas consideradas para a resolução do problema? Explique brevemente cada (mínimo 2 opções, máximo 5). Indique e justifique a alternativa escolhida.

Opção 1: A ANAC define um grupo mínimo de indicadores a serem coletados (indicadores quantitativos e aspectos de nível de serviço). O operador aeroportuário coleta as informações, define as metas para os indicadores, desenvolve plano de ação e dá publicidade as informações.

Opção 2: A ANAC exige que o operador aeroportuário defina os indicadores, metas, realize a coleta de dados, desenvolva o plano de ação e dê publicidade as informações.

Opção 3: A ANAC exige uma declaração de nível de serviço dos principais componentes do aeroporto (análise de capacidade/demanda) e exige a publicidade das informações.

Opção 4: Não fazer nada. Considerando que a concorrência entre os aeroportos é responsável pelo aprimoramento da qualidade, que naturalmente os aeroportos não concedidos buscarão a melhoria dos serviços prestados e que os aeroportos da Infraero seguem as políticas definidas pelo governo.

Essas informações foram levadas à Diretoria da ANAC em reunião realizada em 19 de março de 2014, que encaminhou uma solução intermediária entre as opções 1 e 2 apresentadas. O desenvolvimento da proposta deve considerar o processo de melhoria similar ao proposto no Doc 9562 da OACI, definindo novas obrigações para os operadores de aeroportos brasileiros.

Posteriormente, foi incluída uma nova diretriz da Diretoria, para que fosse incluído no regulamento a previsão do Fator Q a ser considerado no reajuste tarifário, e a proposta foi então adequada.

Assim, foi adotada a alternativa em que é definido em regulamento uma lista mínima de indicadores, contendo o padrão e meta para um grupo destes indicadores para compor o Fator Q aplicável no reajuste tarifário. Os operadores de aeródromo poderão incluir outros indicadores além dos determinados pela ANAC, porém sem impacto no Fator Q. Os operadores de aeródromo serão responsáveis por coletar informações, desenvolver um plano de ação para os indicadores com baixo desempenho e dar publicidade às informações.

3) Como o ato proposto resolverá o problema descrito no item 1?

A proposta baseia-se nos conceitos do Doc 9562 da OACI, que estabelece as etapas para o gerenciamento de performance dos aeroportos. O ato normativo vislumbra a melhoria da qualidade de serviço na infraestrutura aeroportuária através do estabelecimento de processo de acompanhamento de indicadores de nível de serviço que abarcam os principais serviços realizados no aeroporto. Esse processo exige ações de planejamento, monitoramento e controle ao operador do aeródromo e entende-se que a avaliação periódica dos indicadores fará com que o operador tenha um olhar diferenciado para a qualidade de serviço e trabalhe para manter o nível desejado.

4) Como será feita a implantação da norma e como essa implantação será acompanhada?

	Ações	Prazo	Acompanhamento
ANAC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Divulgação do regulamento</li> <li>2. Publicação de Instrução Suplementar</li> <li>3. Capacitação dos servidores da GTFN e GGAF sobre os novos instrumentos normativos (RBAC e IS)</li> <li>4. Exigir o cumprimento dos requisitos presentes na norma</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imediatamente e após a publicação da norma</li> <li>2. 60 dias após a publicação da norma (início de vigência da norma)</li> <li>3. Em até 180 dias após o início de vigência da norma</li> <li>4. A partir da entrada em vigor da norma</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificação da publicação no Diário Oficial da União. Disponibilização da nova norma e de notícia no site da ANAC.</li> <li>2. A GTFN/SIA e GTNS/SIA estabelecerão cronograma de ações</li> <li>3. A GTFN/SIA estabelecerá cronograma de ações em conjunto com a GGAF.</li> <li>4. A GTFN/SIA, através de análise dos relatórios, metas e plano de ação realizará o monitoramento da aplicação da norma. A GGAF verificará aspectos passíveis de averiguação no aeroporto.</li> </ol>
Regulados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O operador de aeródromo deve garantir a adequação operacional e contratar/capacitar profissionais</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prazo de vigência da norma.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conforme item 13 deste formulário.</li> </ol>

	necessários para cumprimento dos requisitos.		
Outros Órgãos	-	-	-

5) Quais são os dispositivos legais que autorizam a ANAC a regulamentar o assunto?

Lei nº 11.182, de 27/09/2005 - Lei de Criação da ANAC, em especial no que consta no art. 8º, inciso XXI:

*“Art.8º. Cabe à ANAC (...):*

*(...)*

*XXI – regular e fiscalizar a infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária, com exceção das atividades e procedimentos relacionados com o sistema de controle do espaço aéreo e com o sistema de investigação e prevenção de acidentes aeronáuticos;”*

A Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, que altera o Regimento Interno ANAC, estabelece que compete à SIA submeter à Diretoria projetos de atos normativos ou emitir parecer sobre índices técnicos para operação e manutenção da infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.

6) O regulamento proposto afetará outras áreas da Agência? Quais? Essas áreas foram contatadas? Como se posicionaram sobre o assunto?

Com a alteração do regulamento a partir da diretriz dada pela Diretoria, e a implantação do Fator Q, a Superintendente de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado passa a ser afetada. Sim, a SRE foi consultada.

7) Existem outros órgãos/entidades afetados com a edição da norma?

( ) ANVISA ( ) COMAER ( ) Polícia Federal ( ) Receita Federal

( X ) Outros: Ministério da Fazenda – Secretaria do Tesouro Nacional ou Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República

Esses órgãos/entidades foram contatados? Como se posicionaram sobre o assunto?

Esses órgãos não foram consultados, visto que a proposta inicial não afetava tais órgãos. Entretanto, com a inclusão e previsão do Fator Q no reajuste tarifário determinada pela Diretoria, tais órgãos podem ser afetados caso o operador aeroportuário, a empresa pública Infraero, não cumpra os padrões estabelecidos. Dessa forma, os resultados da Infraero podem piorar, podendo ser necessário aporte de capital. Assim sendo, e considerando o prazo exíguo para alteração do normativo, os órgãos não foram consultados.

8) O problema ou assunto já foi regulamentado em outros países?

A título de informação, a OACI produziu o Doc 9562, 3ª edição, de 2013, denominado “*Airport Economics Manual*”, que apresenta no Apêndice 1 os elementos chave para o processo de

gerenciamento de performance, embora não sejam requisitos a serem adotados pelos operadores aeroportuários.

( x )	SIM	Quais?	O assunto já foi regulamentado em diversos outros países quando se trata de aeroportos concedidos/privatizados: Austrália, Chile, França, Índia, Portugal, Reino Unido, dentre outros. Entretanto, não foram identificados países que regulamentam o tema em aeroportos explorados por empresas ou órgãos públicos.
( )	NÃO		

9) Existem normas vigentes no país, correlatas ao assunto?

( )	SIM	Quais?	
( x )	NÃO		

10) Descreva qualitativamente e, se possível, quantitativamente os **custos** do ato.

- Contratação e/ou treinamento de profissionais do aeroporto para medição dos indicadores e elaboração de relatórios e planos.

11) Descreva qualitativamente e, se possível, quantitativamente os **benefícios** do ato.

- Padronização pela ANAC dos indicadores a serem medidos e flexibilidade para adição de novos índices.  
 - Publicidade das informações sobre os resultados da avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo aeroporto.

12) Descreva os possíveis efeitos do ato proposto, conforme tabela abaixo.

	Efeitos positivos	Efeitos negativos
Empresas de transporte aéreo regular	1. A publicidade das informações pode ser um instrumento de cobrança para as empresas aéreas da melhoria do serviço.	Nenhum
Empresas de transporte aéreo não regular	1. A publicidade das informações pode ser um instrumento de cobrança para as empresas aéreas da melhoria do serviço.	Nenhum
Empresas de serviços aéreos especializados	Nenhum	Nenhum
Prestadores de serviços auxiliares ao transporte aéreo	Nenhum	Nenhum
Operadores de Aeródromos	1. Padronização pela ANAC dos indicadores a serem medidos e flexibilidade para adição de novos índices;	1. Custos adicionais na contratação ou capacitação de profissionais. 2. Possibilidade de

	<p>2. Incentivo à cultura de qualidade no aeroporto.</p> <p>3. Possibilidade de aumento de receita por meio dos bônus associados ao Fator Q nos casos de atendimento as metas estabelecidas.</p>	redução da receita por meio dos decréscimos associados ao Fator Q nos casos de não atendimento aos padrões estabelecidos.
Fabricantes de Aeronaves	Nenhum	Nenhum
Fabricantes de peças e componentes aeronáuticos	Nenhum	Nenhum
Proprietários de aeronaves	Nenhum	Nenhum
Empresas de manutenção aeronáutica	Nenhum	Nenhum
Mecânicos	Nenhum	Nenhum
Escolas e Centros de Treinamento	Nenhum	Nenhum
Tripulantes	Nenhum	Nenhum
Passageiros	<p>1. Melhoria da qualidade de serviço na infraestrutura aeroportuária;</p> <p>2. Transparência quanto aos aspectos relacionados ao nível de serviço dos aeroportos.</p> <p>3. Referência de serviço a ser prestado (indicadores obrigatórios);</p> <p>4. Acesso ao desempenho do aeroporto por meio dos resultados das avaliações dos indicadores; (publicidade)</p>	Nenhum
Comunidades	Nenhum	Nenhum
Meio ambiente	Nenhum	Nenhum
Outros (identificar)	-	-

13) Discorra sobre como se dará o processo de monitoramento do ato normativo.

Equipes da GTFN e GGAF serão capacitadas para realização de atividades de fiscalização do Regulamento em aeródromos. As atividades de fiscalização serão similares àquelas adotadas para a verificação do cumprimento dos contratos de concessão nos aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos, no que tange à questão de disponibilidade de equipamentos. A GGAF fica encarregada da verificação dos aspectos relacionados a norma passíveis de averiguação no aeroporto. A GTFN será responsável pelas análises e fiscalização documentais.

\_\_\_\_\_  
PEDRO ZUBA BICALHO CRUZ  
Especialista em Regulação da Aviação Civil

\_\_\_\_\_  
LUIS GUSTAVO PINHEIRO LOUREIRO CARNEIRO  
Gerente Técnico de Facilitação e Nível de Serviço



De acordo com a análise, e encaminha-se ao GFSI para avaliação,

---

LEONARDO BOSZCZOWSKI

Gerente de Facilitação do Transporte Aéreo e Segurança da Aviação Civil  
contra Atos de Interferência Ilícita

Aprovado nos termos apresentados,

---

FABIO FAIZI RAHNEMAY RABBANI

Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária