



RELATÓRIO DE ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES REFERENTES À AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 13/2017

**PROPOSTA DE REVISÃO DOS PARÂMETROS DE CONCESSÃO (RPC)
REFERENTE AOS AEROPORTOS DE BRASÍLIA, CAMPINAS E GUARULHOS**

I. INTRODUÇÃO

De acordo com o Aviso de Audiência Pública nº 13/2017, a Diretoria desta Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), resolveu submeter à audiência pública, até 02 de outubro de 2017, proposta da 1º Revisão dos Parâmetros de Concessão (RPC) relativos às Concessões dos Aeroportos de Brasília (SBBR), Campinas (SBKP) e Guarulhos (SBGR) no que tange à determinação dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS e à metodologia de cálculo do fator Q, mediante a alteração dos Contratos de Concessão e da Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.

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://www.anac.gov.br/participacao-social/audiencias-e-consultas-publicas>

Algumas contribuições foram encaminhadas a esta Agência por meio de formulário eletrônico próprio, disponível no sítio acima indicado, até o dia 02 de outubro de 2017 e outras foram protocoladas por meio físico na ANAC.

Cumprir informar ainda que no total foram apresentadas 94 contribuições, dentro do prazo estabelecido, ao texto proposto, conforme demonstrado na Tabela 1 e na Figura 1, a seguir, divididas por tema:

Tema	Quantidade
Aferição Mensal	1
Análise Contribuições do Chamamento Prévio	1
Análise Jurídico/Contratual	1
Cálculo de Indisponibilidade de Equipamentos	4
Casas Decimais	5
Diversos	1
Escala PSP	2
Falha Persistente	4
Fator Q	2
Indicadores	35
Outros	1
Padrões e Metas	20
Ponte de Embarque	3
Prazo AP	1
Prazo Registros	5
Programação de Entrevistas PSP	2
Reincidência de Baixo Desempenho	2
Sistema Contínuo	4
Total Geral	94

Tabela 1 – Número de Contribuições por Tema de Referência

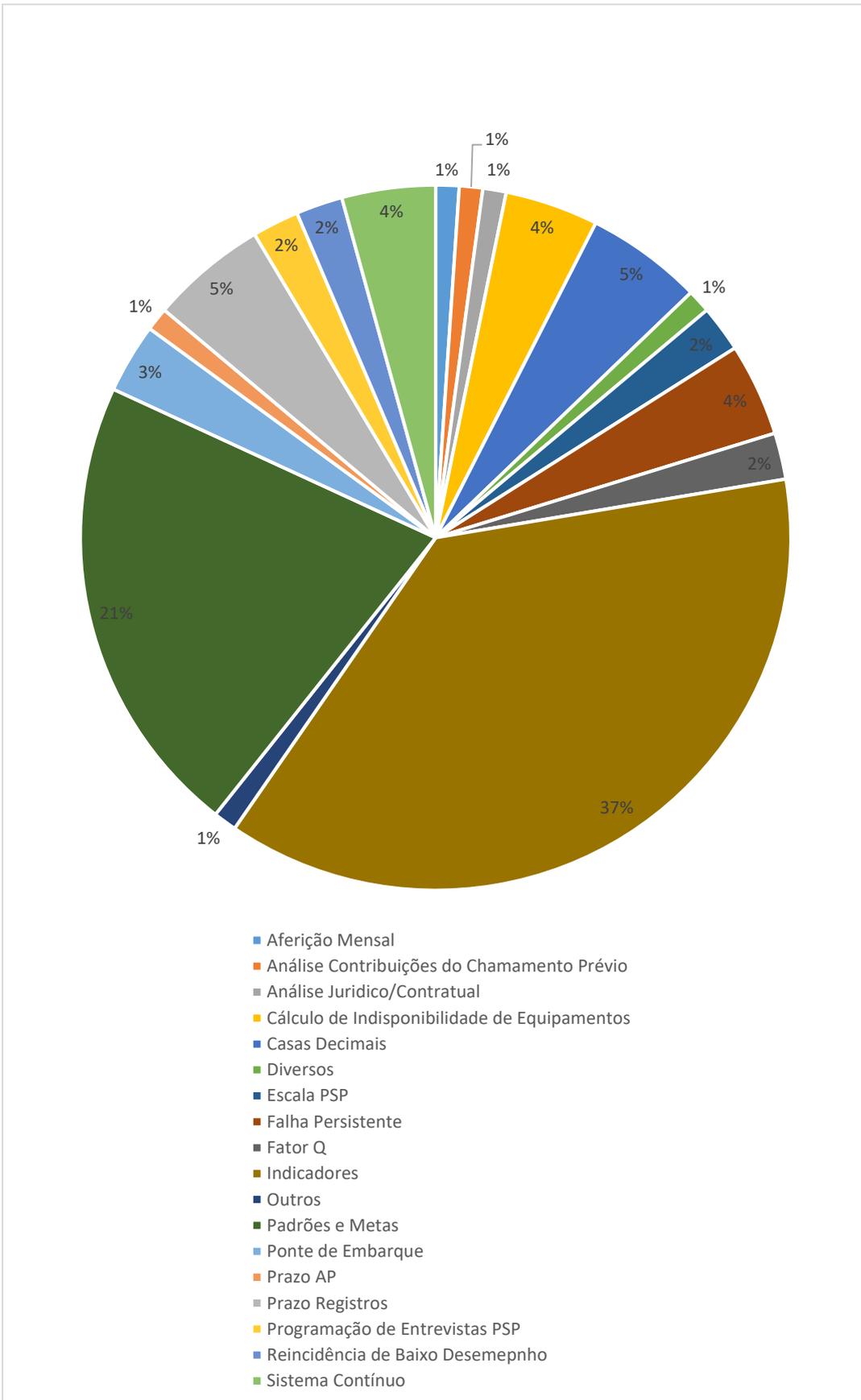


Figura 1 – Distribuição percentual das contribuições por tema

Abaixo, segue tabela de contribuições e gráfico ilustrativo divididos por interessado:

Interessado	Quantidade
FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES	21
LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI	24
MARCELO ALEXANDRE GIANASI	21
MARIANA SILVEIRA DE MENEZES	16
PAULA DAMAS DE MATOS	12
Total Geral	94

Tabela 2 - Contribuições por Interessado

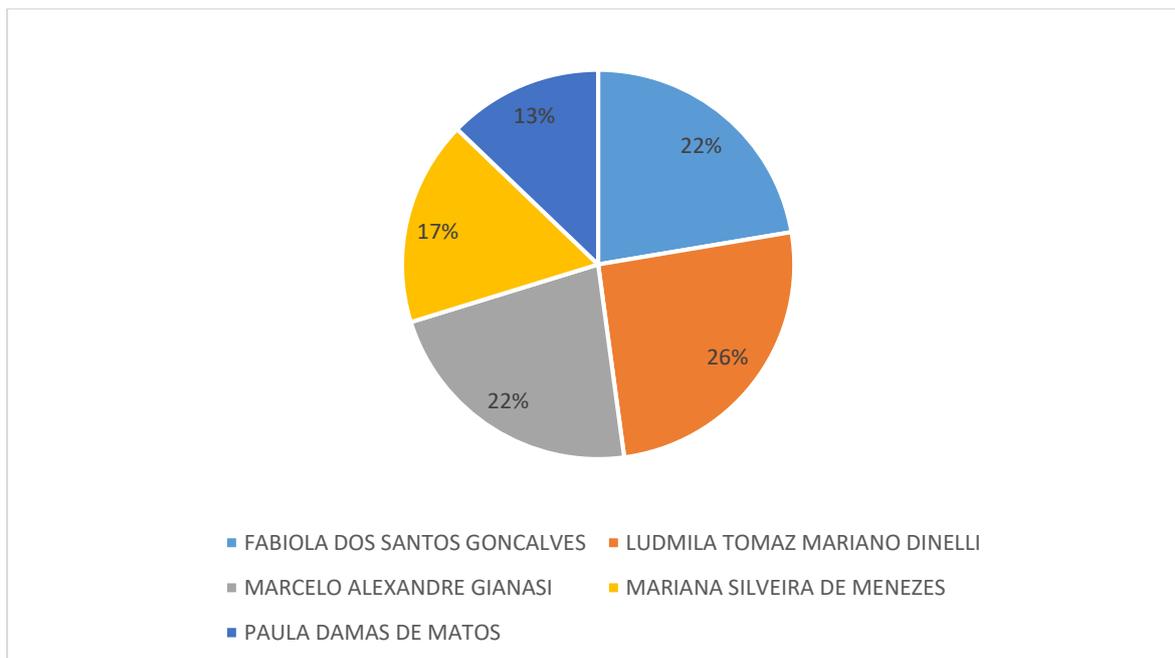


Figura 2 – Distribuição percentual das contribuições por interessado

Finalmente, destaca-se na Tabela 3 e na Figura 3 o resultado resumido da análise das contribuições:

Avaliação	Quantidade
Deferido	13
Deferido Parcialmente	8
Indeferido	73
Total Geral	94

Tabela 3 – Resultado da Análise

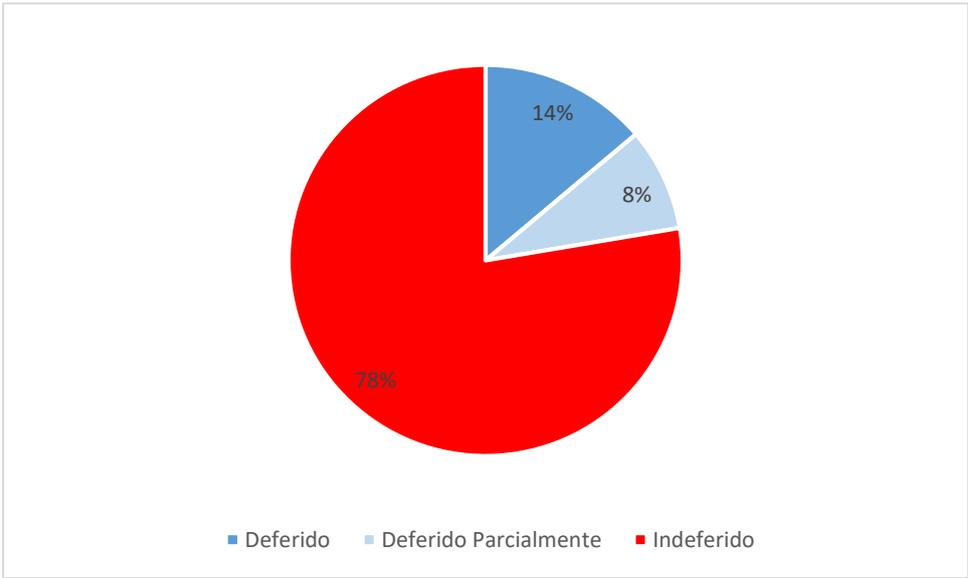


Figura 3 – Resultado da Análise

Contribuições Audiência Pública Nº 13/2017

Nº da Contribuição	403
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>A proposta da ANAC na Audiência Pública altera o Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos, que passaria a vigorar com a seguinte redação:</p> <p>7. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições de IQS medidos e/ou armazenados por meio de arquivo de vídeo, minimamente, até o reajuste referente ao período seguinte ao de coleta dos dados. As medições dos IQS que não são medidas e/ou armazenadas por meio de vídeo deverão ter seus registros detalhados e mantidos pela Concessionária por todo o período da concessão e poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.</p> <p>Contribuição: A Concessionária entende que as aferições de IQS que não são medidas e/ou armazenadas por meio de vídeo devem ter seus registros detalhados mantidas até o reajuste tarifário anual referente ao período seguinte ao de coleta dos dados. Decisões já aplicadas não deveriam ser passíveis de revisão e, portanto, os registros associados ao reajuste já aplicado não seriam necessários. A manutenção destes registros por todo o período de Concessão irá impactar as despesas incorridas na manutenção dos dados.</p>
Justificativa Contribuição	Decisões já aplicadas não deveriam ser passíveis de revisão e, portanto, os registros associados ao reajuste já aplicado não seriam necessários.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e informa que a proposta submetida à audiência pública considerava uma restrição do tempo de guarda dos registros de forma a reduzir os custos de armazenamento, principalmente aqueles referentes a manutenção de registros em vídeo. Contudo considerando outras manifestações acerca da questão e sua motivação, o texto constante na proposta submetida à audiência pública será alterado para prever que a "Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo", conforme já consta do Contrato de Concessão e seus anexos. Ademais, a eventual redução do tempo de guarda de dados e registros referentes aos indicadores poderá ser objeto de posterior de regulamentação específica.

Nº da Contribuição	404
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>8. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do Fator Q.</p> <p>Indicador 9 - Rigor no canal de inspeção de segurança. Comentário: A palavra "Rigor" possibilita uma interpretação abrangente e, até mesmo conflitante, pelo passageiro. Uma vez que o passageiro dificilmente tem conhecimento do procedimento que deve ser adotado no canal de inspeção de segurança, o rigor pode ser avaliado de forma positiva ou negativa a depender da conveniência do passageiro. Uma situação que demande um maior rigor como, por exemplo, a inspeção aleatória pode ser mal interpretada para passageiros que estejam muito próximo do horário do seu voo.</p>
Justificativa Contribuição	Interpretação abrangente e, até mesmo conflitante, pelo passageiro.
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição, e esclarece que a terminologia do Indicador será revista para "Organização do Processo de Inspeção de Segurança" com base nas melhores práticas internacionais e evitando assim interpretações abrangentes e errôneas pelos passageiros.

Nº da Contribuição	405
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>8. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do Fator Q.</p> <p>Indicador 13 - Distância caminhada no terminal. Comentário: Este é um indicador intrínseco às infraestruturas dos Aeroportos, que passaram por um processo de ampliação durante as Fases I-B e I-C exigida pelos Contratos de Concessão de cada Concessionária, sem a existência deste Indicador na PSP. A inclusão deste item na 1ª RPC se torna incoerente, uma vez que a tomada de decisão de layout dos projetos de ampliação implantados pelas Concessionárias e aprovados pelo Anteprojeto pela ANAC ocorreram sem a existência deste critério que, apesar de haver a preocupação com o conforto dos usuários, são conflitantes com a percepção inerente a expansão da infraestrutura aeroportuária em comparação com as infraestruturas existentes dos aeroportos antes de sua concessão.</p>
Justificativa Contribuição	A tomada de decisão de layout dos projetos de ampliação implantados pelas Concessionárias e aprovados pelo Anteprojeto pela ANAC ocorreram sem a existência deste critério.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o indicador em questão é utilizado regularmente pela ACI em seu programa de ASQ Survey, o qual é o maior esforço de investigação sobre a percepção dos passageiros em relação à qualidade de serviços no contexto aeroportuário em nível internacional. Outrossim, estudos recentes (Bezerra e Gomes, 2015: 2016) avaliaram o conjunto de IQS com base em testes usuais para construção de escalas de medição de percepção e este IQS apresentou validade e confiabilidade individual, o que indica que reflete adequadamente a percepção do passageiro sobre sua experiência de locomoção no terminal. Adicionalmente, o IQS apresenta uma relação direta e significativa com os demais IQS destinados a medir a dimensão "Mobilidade". Observa-se ainda que a alegação de contradição não persiste uma vez que o aspecto a ser medido é a percepção do passageiro quanto à distância a ser caminhada no terminal, a qual é dependente não só da configuração do terminal mas também de todo o conjunto de equipamentos de auxílio à movimentação do passageiro, decisões quanto à alocação dos recursos disponíveis, oferta de elementos de conveniência e mesmo aspectos da ambientação do aeroporto (servicescape) (Bandara e Wirasinghe, 1992; Fodness e Murray, 2007; Ali et al., 2016). Por fim, o aspecto a ser medido é a percepção quanto à distância, o que, embora relacionado à percepção de tempo para locomoção, guarda suficiente discriminância (Correia et al., 2008).

Nº da Contribuição	406
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>8. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do Fator Q.</p> <p>Indicadores 31 - Tempo de espera de check-in no aeroporto, 32 - Eficiência do processo de check-in no aeroporto e 33 - Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in.</p> <p>Comentário: Não é razoável a avaliação destes indicadores sob responsabilidade das Concessionárias, visto que o responsável por este serviço são as companhias aéreas, portanto a gestão das Concessionárias fica limitada neste processo.</p>
Justificativa Contribuição	Responsável por este serviço são as companhias aéreas, portanto a gestão das Concessionárias fica limitada neste processo.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição, e informa que a inclusão dos indicadores “Tempo de espera de check-in no aeroporto”, “Eficiência do processo de check-in no aeroporto” e “Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in” tem por objetivo realizar medida de satisfação referente a uma etapa de suma importância no processamento dos passageiros, e que tem grande impacto na experiência dos mesmos no aeroporto.</p> <p>A relevância desses indicadores também pode constatada verificando-se os aspectos pesquisados em diversas pesquisas de satisfação, inclusive internacionais como a Airport Service Quality (ASQ) da ACI. Nessa pesquisa são realizadas perguntas aos passageiros para avaliar, dentre outros aspectos, o tempo de espera na fila de check-in, a eficiência dos funcionários do check-in e a cortesia dos funcionários do check-in.</p> <p>É importante ressaltar que os procedimentos de check-in, apesar de serem executados pelas empresas aéreas, compartilham responsabilidades com o operador aeroportuário, uma vez que esse processamento é diretamente afetado pela infraestrutura disponível. Ademais, o operador aeroportuário e a empresa aérea devem ter informações disponíveis para auxiliar na tomada de decisões e na análise do desempenho dos seus processos para que, em conjunto, sejam tomadas medidas que visam à melhoria da qualidade do serviço prestado.</p> <p>Por fim, informamos que na proposta apresentada não foram estabelecidos padrões e metas para os indicadores relacionados ao check-in. Dessa forma não será aplicada a cláusula que prevê aumento dos decréscimos tarifários por falha persistente no serviço nem a penalidade por não obtenção do padrão estabelecido para esses IQS.</p>

Nº da Contribuição	407
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>9. A Tabela 2 apresenta os indicadores que integrarão o Fator Q, com suas respectivas métricas e padrões.</p> <p>10. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela acima, serão utilizadas duas casas decimais.</p> <p>Comentário: Com isso, a ANAC propõe o aumento da quantidade de algarismos significativos no arredondamento para fins de cálculo dos IQS, que representa alteração unilateral do Contrato de Concessão. Como consequência da referida alteração, surge, principalmente, o aumento dos custos para manutenção da disponibilidade de equipamentos e serviços diretos, assim como a possibilidade de uma projeção de receita frustrada em virtude do não atingimento das metas dos Indicadores e do bônus do Fator Q, diante da inovação proposta nesta Decisão.</p>
Justificativa Contribuição	<p>Aumento dos custos para manutenção da disponibilidade de equipamentos e serviços diretos, assim como a possibilidade de uma projeção de receita frustrada em virtude do não atingimento das metas dos Indicadores e do bônus do Fator Q, diante da inovação proposta nesta Decisão.</p>
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, conforme explicitado por esta Agência durante o período de chamamento prévio, para o modelo ora proposto é essencial se trabalhar com duas casas decimais após a vírgula, sem as quais a sensibilidade da aferição perderia o sentido e a precisão, bem como os incentivos postos restariam prejudicados, o que invalidaria o prosseguimento dessa proposta de substituir o modelo discreto pelo modelo contínuo e híbrido apresentado.</p> <p>Ademais, quanto ao alegado "aumento dos custos para manutenção da disponibilidade de equipamentos e serviços diretos", cabe ressaltar que a manifestação não apresentou a correlação entre o suposto aumento de custo e o o número de casas decimais do modelo proposto.</p> <p>De outro modo, apesar da contribuição alegar que "há possibilidade de uma projeção de receita frustada em virtude do não atingimento das metas", é possível verificar que o modelo contínuo e híbrido proposto possibilita eventual aumento da receita da Concessionária, uma vez que os IQS que porventura não atingirem a meta e que antes resultariam em um Fator Q nulo, com a nova proposta geram bonificação do Fator Q caso resultem a partir de determinados valores acima do valor padrão. Por fim, ressaltamos que o próprio Contrato de Concessão estabeleceu a possibilidade de alterações relacionadas ao Fator Q, conforme disposto no item 10.11 do Anexo 2: "A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e as metas, tanto para os indicadores que determinam o fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos no Apêndice C deste PEA".</p>

Nº da Contribuição	408
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>11. O cálculo da parcela do reajuste relativa ao Fator Q será realizada conforme critérios abaixo</p> <p>Comentário: Não estão claros os critérios que foram utilizados para definição das funções de cálculo de bônus e decréscimo propostos. A Concessionária sugere que sejam utilizadas funções lineares para o cálculo do Fator Q dos Indicadores (IQS), excluindo os índices exponenciais.</p>
Justificativa Contribuição	Não estão claros os critérios que foram utilizados para definição das funções de cálculo de bônus e decréscimo propostos.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que as funções de bônus e decréscimo foram definidas com o objetivo de se propiciar maior variação no resultado do Fator Q à medida que os resultados obtidos se aproximem do padrão (em caso de decréscimo) ou da meta (em caso de bônus), incentivando assim a melhoria da qualidade da prestação dos serviços aos passageiros.

Nº da Contribuição	409
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>24. A indisponibilidade de itens de equipamento e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores são excluídos da medição de desempenho IQS. Não serão contabilizados para fins de avaliação da disponibilidade, a interrupção da operação devido a:</p> <p>(...)</p> <p>d) Indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência;</p> <p>Comentário: A Concessionária expõe a dificuldade/inviabilidade de informar aos usuários a indisponibilidade de equipamentos com a devida antecedência, uma vez que os usuários do Aeroporto, na sua maioria, são rotativos, o equipamento indisponível é devidamente isolado e tem informação visível da sua indisponibilidade. Quanto à notificação à ANAC com a devida antecedência, é relevante esclarecer e valorar o que seria a devida antecedência.</p>
Justificativa Contribuição	A Concessionária expõe a dificuldade/inviabilidade de informar aos usuários a indisponibilidade de equipamentos com a devida antecedência, uma vez que os usuários do Aeroporto, na sua maioria, são rotativos.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a antecedência para notificação à ANAC da indisponibilidade de equipamentos e instalações devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento é estabelecida pela ANAC nas Portarias que estabelecem os modelos de apresentação, horários de coleta, prazos de envio dos dados e quantitativos mensais que deverão ser aplicados pelas concessionárias a realização da aferição dos IQS. Ademais, não restou clara a dificuldade enfrentada pela Concessionária em avisar aos usuários do aeroporto (passageiros, empresas aéreas, ESATAS, Órgãos Públicos, entre outros) acerca da interdição de áreas para a realização de obras, visto que essas obras normalmente necessitam de planejamento prévio para sua execução.

Nº da Contribuição	410
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>25. Os resultados dos Indicadores relativos a Disponibilidade de Equipamentos deverá ser calculado a partir do percentual de disponibilidade real dos equipamentos (...)</p> <p>Comentário: Há incoerência entre o item 24 e o 25, já que no primeiro consta que não serão contabilizados, para fins de avaliação da disponibilidade, a interrupção da operação devido a manutenção planejada e outros motivos, e neste item esses tempos são considerados no denominador, portanto reduzidos da base de cálculo de disponibilidade de equipamentos. Seguindo o exposto no item 24, a Concessionária sugere que se mantenha a fórmula utilizada atualmente, uma vez que reflete os critérios expostos no item 24 e a realidade de operação do aeroporto.</p>
Justificativa Contribuição	<p>Existe incoerência entre o item 24 e o 25, &nbsp;com isso a Concessionária sugere que se mantenha a fórmula utilizada atualmente, uma vez que reflete os critérios expostos no item 24 e a realidade de operação do aeroporto.</p>
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que tanto o disposto no item 24 quanto no item 25 estão coerentes quanto à exclusão dos tempos de parada dos equipamentos devido a manutenção planejada, inspeções estabelecidas por lei, paralisações por motivos de segurança, indisponibilidade devido a obras, indisponibilidade decorrente do uso por terceiros e eventos de força maior. Para esses casos, conforme a fórmula apresentada no item 25, é apresentado o sinal "-" (negativo) para os tempos de interrupção da operação devido aos motivos listados acima, o que indica que esses tempos serão excluídos do tempo de disponibilidade teórica dos equipamentos e instalações.</p>

Nº da Contribuição	411
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>30. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e dos períodos matutino, vespertino e noturno, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.</p> <p>Comentário: A Concessionária pede que a ANAC esclareça se a programação de entrevistas será estabelecida com a ANAC, portanto pela Concessionária com aval da Agência, ou pela ANAC, como ocorre atualmente.</p>
Justificativa Contribuição	Dúvida em relação a programação de entrevistas.
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a programação de entrevistas (Plano de Execução de Entrevistas) deve ser elaborada pela Concessionária, de acordo com critérios estabelecidos pela ANAC em Resolução.

Nº da Contribuição	412
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>31. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:</p> <p>Muito Bom = 5 Bom = 4 Satisfatório = 3 Ruim = 2 Péssimo = 1 Não utilizou/ não sabe = Descartar a resposta</p> <p>Comentário: A Concessionária acredita que o termo “Satisfatório” esteja promovendo efeito diverso na aferição da satisfação do passageiro, uma vez que o significado de satisfatório se aproxima muito da definição de bom, porém, na aplicação da metodologia proposta pela ANAC, o valor atribuído ao “Satisfatório” se distancia substancialmente dos valores estabelecidos como padrão e meta para os IQS, por isso sugere que seja substituído pelo termo “Regular”.</p>
Justificativa Contribuição	O termo “Satisfatório” esteja promovendo efeito diverso na aferição da satisfação do passageiro, uma vez que o significado de satisfatório se aproxima muito da definição de bom.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a sugestão poderá ser avaliada em momento posterior, pois uma alteração nos termos qualitativos da escala depende de um estudo mais detalhado com um grupo de controle para uma melhor avaliação dos impactos desta alteração nos resultados dos indicadores. Assim, não é possível a alteração no estágio atual da proposta.

Nº da Contribuição	413
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>8. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do Fator Q.</p> <p>Indicador 8 – Tempo de espera na fila de inspeção de segurança.</p> <p>Comentário: Já existe indicador objetivo para mensuração do tempo de fila de inspeção de segurança no aspecto de Serviços Diretos, portanto falta justificativa pela ANAC para duplicidade do monitoramento.</p>
Justificativa Contribuição	Já existe indicador objetivo para mensuração do tempo de fila de inspeção de segurança no aspecto de Serviços Diretos.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que acrescentar um indicador subjetivo na análise não invalida o mensurado de forma objetiva através da aferição do tempo. A ANAC entende que a existência de uma análise objetiva e outra subjetiva complementam avaliação do aspecto observado. Além desse fato, é notório que os mesmos procedimentos de análise são utilizados internacionalmente para a aferição desse indicador.

Nº da Contribuição	414
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>De forma generalizada para todos os Indicadores , Pesquisa de Satisfação de Passageiros (“PSP”) e Não PSP, a ANAC apresentou nesta proposta de 1ª Revisão dos Parâmetros de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Brasília, Guarulhos e Viracopos, maior rigor nos seus valores de referência (Valor inferior (Vi), Padrão e Meta), na precisão dos resultados, já que propôs o aumento de uma para duas casas decimais no arredondamento dos Indicadores, proposição de novos Indicadores com essência diversa dos previamente estabelecidos nos Contratos de Concessão e nova fórmula de cálculo do Fator Q. É importante observar que as Concessionárias trabalham, planejam e investem recursos visando proporcionar a melhoria dos serviços prestados ao passageiro ao atender metas de monitoramento destes serviços estabelecidas no Contrato de Concessão celebrado entre a Concessionária e a ANAC. Com isso, a alteração substancial das metas, indicadores, metodologias e requisitos aplicáveis a este monitoramento, conforme proposto nesta Audiência Pública, frustra o planejamento e recursos despendidos pelas Concessionárias, assim como tem efeito contrário ao objetivo disposto pela própria ANAC no item 7.3 da NOTA TÉCNICA Nº 13(SEI)/2016/GQES/SRA “Cabe destacar que o Fator Q tem por objetivo incorporar às tarifas aeroportuárias o resultado da aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) no aeroporto. Este impacto na tarifa tem dois efeitos: incentivar a concessionária a investir na melhoria do serviço prestado ao passageiro e tornar a tarifa aeroportuária mais representativa em relação ao serviço efetivamente prestado às empresas e passageiros, ou seja, realizar o balanceamento do teto tarifário regulado em função da qualidade do serviço prestado”.</p>
Justificativa Contribuição	<p>É importante observar que as Concessionárias trabalham, planejam e investem recursos visando proporcionar a melhoria dos serviços prestados ao passageiro ao atender metas de monitoramento destes serviços estabelecidas no Contrato de Concessão celebrado entre a Concessionária e a ANAC.</p>
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que valores estão em consonância com os resultados verificados nos aeroportos brasileiros conforme metodologia de cálculo apresentada. A metodologia adotada considerou o desempenho das Concessionárias antes e depois dos investimentos obrigatórios definidos no Contrato de Concessão. Após avaliação dos resultados obtidos definiu-se os valores de referência dos indicadores da PSP baseando-se no critério de quartis. Assim o 1º quartil foi utilizado como referência para definição do Valor Inferior, o 2º quartil para definição do padrão e o 4º quartil para definição da meta. Para os demais indicadores foi levado em conta os valores médios obtidos no mercado de aeroportos brasileiros. Dessa forma, considerou-se adequado os critérios utilizados nas definições dos valores de referência, uma vez que possibilita ganho de bônus aos operadores que prestam serviço acima da média do setor e eventuais aplicações de decréscimo a aeroportos que performam em um nível inferior. Por fim, reitera-se que a alteração para uma forma contínua de cálculo do Fator Q, tem como objetivo uma avaliação mais proporcional entre o teto tarifário e o serviço prestado, o que deve resultar em melhor qualidade no serviço oferecido aos usuários e, como contrapartida, incentivos adicionais ao operador aeroportuário. Neste sentido, cabe esclarecer ainda que o</p>

provimento de um serviço de qualidade superior pelo operador resulta na melhoria da imagem da concessionária, menores possibilidades de sanções administrativas, entre outras consequências.

Nº da Contribuição	415
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	De forma generalizada para todos os Indicadores , Pesquisa de Satisfação de Passageiros (“PSP”) e Não PSP, a ANAC apresentou nesta proposta de 1ª Revisão dos Parâmetros de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Brasília, Guarulhos e Viracopos, maior rigor nos seus valores de referência (Valor inferior (Vi), Padrão e Meta), na precisão dos resultados, já que propôs o aumento de uma para duas casas decimais no arredondamento dos Indicadores, proposição de novos Indicadores com essência diversa dos previamente estabelecidos nos Contratos de Concessão e nova fórmula de cálculo do Fator Q. É importante observar que as Concessionárias trabalham, planejam e investem recursos visando proporcionar a melhoria dos serviços prestados ao passageiro ao atender metas de monitoramento destes serviços estabelecidas no Contrato de Concessão celebrado entre a Concessionária e a ANAC. Com isso, a alteração substancial das metas, indicadores, metodologias e requisitos aplicáveis a este monitoramento, conforme proposto nesta Audiência Pública, frustra o planejamento e recursos despendidos pelas Concessionárias, assim como tem efeito contrário ao objetivo disposto pela própria ANAC no item 7.3 da NOTA TÉCNICA Nº 13(SEI)/2016/GQES/SRA “Cabe destacar que o Fator Q tem por objetivo incorporar às tarifas aeroportuárias o resultado da aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) no aeroporto. Este impacto na tarifa tem dois efeitos: incentivar a concessionária a investir na melhoria do serviço prestado ao passageiro e tornar a tarifa aeroportuária mais representativa em relação ao serviço efetivamente prestado às empresas e passageiros, ou seja, realizar o balanceamento do teto tarifário regulado em função da qualidade do serviço prestado”.
Justificativa Contribuição	É importante observar que as Concessionárias trabalham, planejam e investem recursos visando proporcionar a melhoria dos serviços prestados ao passageiro ao atender metas de monitoramento destes serviços estabelecidas no Contrato de Concessão celebrado entre a Concessionária e a ANAC.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e informa que valores estão em consonância com os resultados verificados nos aeroportos brasileiros conforme metodologia de cálculo apresentada. A metodologia adotada considerou o desempenho das Concessionárias antes e depois dos investimentos obrigatórios definidos no Contrato de Concessão. Após avaliação dos resultados obtidos definiu-se os valores de referência dos indicadores da PSP baseando-se no critério de quartis. Assim o 1º quartil foi utilizado como referência para definição do Valor Inferior, o 2º quartil para definição do padrão e o 4º quartil para definição da meta. Para os demais indicadores foi levado em conta os valores médios obtidos no mercado de aeroportos brasileiros. Dessa forma, considerou-se adequado os critérios utilizados nas definições dos valores de referência, uma vez que possibilita ganho de bônus aos operadores que prestam serviço acima da média do setor e eventuais aplicações de decréscimo a aeroportos que performam em um nível inferior. Por fim, reitera-se que a alteração para uma forma contínua de cálculo do Fator Q, tem como objetivo uma avaliação mais proporcional entre o teto tarifário e o serviço prestado, o que deve resultar em melhor qualidade no serviço oferecido aos usuários e, como contrapartida, incentivos adicionais ao operador aeroportuário. Neste sentido, cabe esclarecer ainda que o

provimento de um serviço de qualidade superior pelo operador resulta na melhoria da imagem da concessionária, menores possibilidades de sanções administrativas, entre outras consequências.

Nº da Contribuição	416
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>7. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições de IQS medidos e/ou armazenados por meio de arquivo de vídeo, minimamente, até o reajuste referente ao período seguinte ao de coleta dos dados. As medições dos IQS que não são medidas e/ou armazenadas por meio de vídeo deverão ter seus registros detalhados e mantidos pela Concessionária por todo o período da concessão e poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.</p> <p>Comentário: A Concessionária entende que as aferições de IQS que não são medidas e/ou armazenadas por meio de vídeo devem ter seus registros detalhados mantidas até o reajuste tarifário anual referente ao período seguinte ao de coleta dos dados. Decisões já aplicadas não deveriam ser passíveis de revisão e, portanto, os registros associados ao reajuste já aplicado não seriam necessários. A manutenção destes registros por todo o período de Concessão irá impactar as despesas incorridas na manutenção dos dados.</p>
Justificativa Contribuição	Decisões já aplicadas não deveriam ser passíveis de revisão e, portanto, os registros associados ao reajuste já aplicado não seriam necessários.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e informa que a proposta submetida à audiência pública considerava uma restrição do tempo de guarda dos registros de forma a reduzir os custos de armazenamento, principalmente aqueles referentes a manutenção de registros em vídeo. Contudo considerando outras manifestações acerca da questão e sua motivação, o texto constante na proposta submetida à audiência pública será alterado para prever que a "Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo", conforme já consta do Contrato de Concessão e seus anexos. Ademais, a eventual redução do tempo de guarda de dados e registros referentes aos indicadores poderá ser objeto de posterior de regulamentação específica.

Nº da Contribuição	417
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	Indicador 8 – Tempo de espera na fila de inspeção de segurança. Comentário: Já existe indicador objetivo para mensuração do tempo de fila de inspeção de segurança no aspecto de Serviços Diretos, portanto falta justificativa pela ANAC para duplicidade do monitoramento.
Justificativa Contribuição	Já existe indicador objetivo para mensuração do tempo de fila de inspeção de segurança no aspecto de Serviços Diretos.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que acrescentar um indicador subjetivo na análise não invalida o mensurado de forma objetiva através da aferição do tempo. A ANAC entende que a existência de uma análise objetiva e outra subjetiva complementam avaliação do aspecto observado. Além desse fato, é notório que os mesmos procedimentos de análise são utilizados internacionalmente para a aferição desse indicador.

Nº da Contribuição	418
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	Indicador 9 - Rigor no canal de inspeção de segurança. Comentário: A palavra "Rigor" possibilita uma interpretação abrangente e, até mesmo conflitante, pelo passageiro. Uma vez que o passageiro dificilmente tem conhecimento do procedimento que deve ser adotado no canal de inspeção de segurança, o rigor pode ser avaliado de forma positiva ou negativa a depender da conveniência do passageiro. Uma situação que demande um maior rigor como, por exemplo, a inspeção aleatória pode ser mal interpretada para passageiros que estejam muito próximo do horário do seu voo.
Justificativa Contribuição	Interpretação abrangente e, até mesmo conflitante, pelo passageiro.
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição, e esclarece que a terminologia do Indicador será revista para "Organização do Processo de Inspeção de Segurança" com base nas melhores práticas internacionais e evitando assim interpretações abrangentes e errôneas pelos passageiros.

Nº da Contribuição	419
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>Indicador 13 - Distância caminhada no terminal.</p> <p>Comentário: Este é um indicador intrínseco às infraestruturas dos Aeroportos, que passaram por um processo de ampliação durante as Fases I-B e I-C exigida pelos Contratos de Concessão de cada Concessionária, sem a existência deste Indicador na PSP. A inclusão deste item na 1ª RPC se torna incoerente, uma vez que a tomada de decisão de layout dos projetos de ampliação implantados pelas Concessionárias e aprovados pelo Anteprojeto pela ANAC ocorreram sem a existência deste critério que, apesar de haver a preocupação com o conforto dos usuários, são conflitantes com a percepção inerente a expansão da infraestrutura aeroportuária em comparação com as infraestruturas existentes dos aeroportos antes de sua concessão.</p>
Justificativa Contribuição	<p>A inclusão deste item na 1ª RPC se torna incoerente, uma vez que a tomada de decisão de layout dos projetos de ampliação implantados pelas Concessionárias e aprovados pelo Anteprojeto pela ANAC ocorreram sem a existência deste critério</p>
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o indicador em questão é utilizado regularmente pela ACI em seu programa de ASQ Survey, o qual é o maior esforço de investigação sobre a percepção dos passageiros em relação à qualidade de serviços no contexto aeroportuário em nível internacional. Outrossim, estudos recentes (Bezerra e Gomes, 2015; 2016) avaliaram o conjunto de IQS com base em testes usuais para construção de escalas de medição de percepção e este IQS apresentou validade e confiabilidade individual, o que indica que reflete adequadamente a percepção do passageiro sobre sua experiência de locomoção no terminal. Adicionalmente, o IQS apresenta uma relação direta e significativa com os demais IQS destinados a medir a dimensão "Mobilidade". Observa-se ainda que a alegação de contradição não persiste uma vez que o aspecto a ser medido é a percepção do passageiro quanto à distância a ser caminhada no terminal, a qual é dependente não só da configuração do terminal mas também de todo o conjunto de equipamentos de auxílio à movimentação do passageiro, decisões quanto à alocação dos recursos disponíveis, oferta de elementos de conveniência e mesmo aspectos da ambientação do aeroporto (servicescape) (Bandara e Wirasinghe, 1992; Fodness e Murray, 2007; Ali et al., 2016). Por fim, o aspecto a ser medido é a percepção quanto à distância, o que, embora relacionado à percepção de tempo para locomoção, guarda suficiente discriminância (Correia et al., 2008).</p>

Nº da Contribuição	420
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>Indicadores 31 - Tempo de espera de check-in no aeroporto, 32 - Eficiência do processo de check-in no aeroporto e 33 - Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in.</p> <p>Comentário: Não é razoável a avaliação destes indicadores sob responsabilidade das Concessionárias, visto que o responsável por este serviço são as companhias aéreas, portanto a gestão das Concessionárias fica limitada neste processo.</p>
Justificativa Contribuição	O responsável por este serviço são as companhias aéreas
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição, e informa que a inclusão dos indicadores “Tempo de espera de check-in no aeroporto”, “Eficiência do processo de check-in no aeroporto” e “Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in” tem por objetivo realizar medida de satisfação referente a uma etapa de suma importância no processamento dos passageiros, e que tem grande impacto na experiência dos mesmos no aeroporto.</p> <p>A relevância desses indicadores também pode constatada verificando-se os aspectos pesquisados em diversas pesquisas de satisfação, inclusive internacionais como a Airport Service Quality (ASQ) da ACI. Nessa pesquisa são realizadas perguntas aos passageiros para avaliar, dentre outros aspectos, o tempo de espera na fila de check-in, a eficiência dos funcionários do check-in e a cortesia dos funcionários do check-in.</p> <p>É importante ressaltar que os procedimentos de check-in, apesar de serem executados pelas empresas aéreas, compartilham responsabilidades com o operador aeroportuário, uma vez que esse processamento é diretamente afetado pela infraestrutura disponível. Ademais, o operador aeroportuário e a empresa aérea devem ter informações disponíveis para auxiliar na tomada de decisões e na análise do desempenho dos seus processos para que, em conjunto, sejam tomadas medidas que visam à melhoria da qualidade do serviço prestado.</p> <p>Por fim, informamos que na proposta apresentada não foram estabelecidos padrões e metas para os indicadores relacionados ao check-in. Dessa forma não será aplicada a cláusula que prevê aumento dos decréscimos tarifários por falha persistente no serviço nem a penalidade por não obtenção do padrão estabelecido para esses IQS.</p>

Nº da Contribuição	421
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>9. A Tabela 2 apresenta os indicadores que integrarão o Fator Q, com suas respectivas métricas e padrões.</p> <p>10. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela acima, serão utilizadas duas casas decimais.</p> <p>Comentário: Com isso, a ANAC propõe o aumento da quantidade de algarismos significativos no arredondamento para fins de cálculo dos IQS, que representa alteração unilateral do Contrato de Concessão. Como consequência da referida alteração, surge, principalmente, o aumento dos custos para manutenção da disponibilidade de equipamentos e serviços diretos, assim como a possibilidade de uma projeção de receita frustrada em virtude do não atingimento das metas dos Indicadores e do bônus do Fator Q, diante da inovação proposta nesta Decisão.</p>
Justificativa Contribuição	<p>aumento dos custos para manutenção da disponibilidade de equipamentos e serviços diretos, assim como a possibilidade de uma projeção de receita frustrada em virtude do não atingimento das metas dos Indicadores e do bônus do Fator Q.</p>
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, conforme explicitado por esta Agência durante o período de chamamento prévio, para o modelo ora proposto é essencial se trabalhar com duas casas decimais após a vírgula, sem as quais a sensibilidade da aferição perderia o sentido e a precisão, bem como os incentivos postos restariam prejudicados, o que invalidaria o prosseguimento dessa proposta de substituir o modelo discreto pelo modelo contínuo e híbrido apresentado.</p> <p>Ademais, quanto ao alegado "aumento dos custos para manutenção da disponibilidade de equipamentos e serviços diretos", cabe ressaltar que a manifestação não apresentou a correlação entre o suposto aumento de custo e o o número de casas decimais do modelo proposto.</p> <p>De outro modo, apesar da contribuição alegar que "há possibilidade de uma projeção de receita frustada em virtude do não atingimento das metas", é possível verificar que o modelo contínuo e híbrido proposto possibilita eventual aumento da receita da Concessionária, uma vez que os IQS que porventura não atingirem a meta e que antes resultariam em um Fator Q nulo, com a nova proposta geram bonificação do Fator Q caso resultem a partir de determinados valores acima do valor padrão. Por fim, ressaltamos que o próprio Contrato de Concessão estabeleceu a possibilidade de alterações relacionadas ao Fator Q, conforme disposto no item 10.11 do Anexo 2: "A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e as metas, tanto para os indicadores que determinam o fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos no Apêndice C deste PEA".</p>

Nº da Contribuição	422
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	Comentário: Não estão claros os critérios que foram utilizados para definição das funções de cálculo de bônus e decréscimo propostos. A Concessionária sugere que sejam utilizadas funções lineares para o cálculo do Fator Q dos Indicadores (IQS), excluindo os índices exponenciais.
Justificativa Contribuição	Não estão claros os critérios que foram utilizados para definição das funções de cálculo de bônus e decréscimo propostos.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que as funções de bônus e decréscimo foram definidas com o objetivo de se propiciar maior variação no resultado do Fator Q à medida que os resultados obtidos se aproximem do padrão (em caso de decréscimo) ou da meta (em caso de bônus), incentivando assim a melhoria da qualidade da prestação dos serviços aos passageiros.

Nº da Contribuição	423
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	<p>d) Indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência;</p> <p>Comentário: A Concessionária expõe a dificuldade/inviabilidade de informar aos usuários a indisponibilidade de equipamentos com a devida antecedência, uma vez que os usuários do Aeroporto, na sua maioria, são rotativos, o equipamento indisponível é devidamente isolado e tem informação visível da sua indisponibilidade. Quanto à notificação à ANAC com a devida antecedência, é relevante esclarecer e valorar o que seria a devida antecedência.</p>
Justificativa Contribuição	A Concessionária expõe a dificuldade/inviabilidade de informar aos usuários a indisponibilidade de equipamentos com a devida antecedência, uma vez que os usuários do Aeroporto, na sua maioria, são rotativos.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a antecedência para notificação à ANAC da indisponibilidade de equipamentos e instalações devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento é estabelecida pela ANAC nas Portarias que estabelecem os modelos de apresentação, horários de coleta, prazos de envio dos dados e quantitativos mensais que deverão ser aplicados pelas concessionárias a realização da aferição dos IQS. Ademais, não restou clara a dificuldade enfrentada pela Concessionária em avisar aos usuários do aeroporto (passageiros, empresas aéreas, ESATAS, Órgãos Públicos, entre outros) acerca da interdição de áreas para a realização de obras, visto que essas obras normalmente necessitam de planejamento prévio para sua execução.

Nº da Contribuição	424
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	Comentário: Há incoerência entre o item 24 e o 25, já que no primeiro consta que não serão contabilizados, para fins de avaliação da disponibilidade, a interrupção da operação devido a manutenção planejada e outros motivos, e neste item esses tempos são considerados no denominador, portanto reduzidos da base de cálculo de disponibilidade de equipamentos. Seguindo o exposto no item 24, a Concessionária sugere que se mantenha a fórmula utilizada atualmente, uma vez que reflete os critérios expostos no item 24 e a realidade de operação do aeroporto.
Justificativa Contribuição	Há incoerência entre o item 24 e o 25.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que tanto o disposto no item 24 quanto no item 25 estão coerentes quanto à exclusão dos tempos de parada dos equipamentos devido a manutenção planejada, inspeções estabelecidas por lei, paralisações por motivos de segurança, indisponibilidade devido a obras, indisponibilidade decorrente do uso por terceiros e eventos de força maior. Para esses casos, conforme a fórmula apresentada no item 25, é apresentado o sinal "-" (negativo) para os tempos de interrupção da operação devido aos motivos listados acima, o que indica que esses tempos serão excluídos do tempo de disponibilidade teórica dos equipamentos e instalações.

Nº da Contribuição	425
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	Comentário: A Concessionária pede que a ANAC esclareça se a programação de entrevistas será estabelecida com a ANAC, portanto pela Concessionária com aval da Agência, ou pela ANAC, como ocorre atualmente.
Justificativa Contribuição	Dúvida sobre a programação de entrevistas.
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a programação de entrevistas (Plano de Execução de Entrevistas) deve ser elaborada pela Concessionária, de acordo com critérios estabelecidos pela ANAC em Resolução.

Nº da Contribuição	426
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	LUDMILA TOMAZ MARIANO DINELLI
Contribuição	Comentário: A Concessionária acredita que o termo “Satisfatório” esteja promovendo efeito diverso na aferição da satisfação do passageiro, uma vez que o significado de satisfatório se aproxima muito da definição de bom, porém, na aplicação da metodologia proposta pela ANAC, o valor atribuído ao “Satisfatório” se distancia substancialmente dos valores estabelecidos como padrão e meta para os IQS, por isso sugere que seja substituído pelo termo “Regular”.
Justificativa Contribuição	A Concessionária acredita que o termo “Satisfatório” esteja promovendo efeito diverso na aferição da satisfação do passageiro.
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a sugestão poderá ser avaliada em momento posterior, pois uma alteração nos termos qualitativos da escala depende de um estudo mais detalhado com um grupo de controle para uma melhor avaliação dos impactos desta alteração nos resultados dos indicadores. Assim, não é possível a alteração no estágio atual da proposta.

Nº da Contribuição	428
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	<p>Primeiramente, importante ressaltar o curto prazo para manifestação dos interessados na Audiência Pública. O prazo concedido de 20 dias para avaliação deste, concomitante com a realização de outras Audiências Públicas de extrema importância para o setor impediu que esta Concessionária pudesse examinar o tema com o empenho desejado. Neste sentido, reiteramos o pedido da Associação das Empresas Administradoras de Aeroportos – ANEAA constante da carta 69/2017/ANEAA que solicitou a extensão do prazo em 40 dias.</p> <p>Embora a minuta submetida à Audiência Pública contenha evoluções consequentes do processo de Consulta Prévia, ainda existem alguns apontamentos que devem ser feitos a respeito da minuta em discussão. São estes os principais pontos de atenção:</p> <p>1- Item 7</p> <p>A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições de IQS medidos e/ou armazenados por meio de arquivo de vídeo, minimamente, até o reajuste referente ao período seguinte ao de coleta dos dados. As medições dos IQS que não são medidas e/ou armazenadas por meio de vídeo deverão ter seus registros detalhados e mantidos pela Concessionária por todo o período da concessão e poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.</p> <p>Consideração: Propomos que que todos os registros sejam mantidos, minimamente, até o reajuste referente ao período seguinte ao de coleta dos dados, ou o período de guarda praticados seja o mesmo para documentos fiscais que é de 5 anos.</p> <p>2- TABELA 1, item 13:</p> <p>Mobilidade: 13. Distância caminhada no terminal</p> <p>Consideração: Este é um item sensível para aeroportos que possuem infraestrutura maiores, visto que é inerente percorrer distâncias mais longas, em terminais com estas características. Dessa forma, entendemos que o que deve ser medido, são os recursos fornecidos pelas concessionárias, que permitam aos passageiros percorrerem essas distâncias com maior facilidade. Assim, entende-se que a redação pertinente seria: “Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros”.</p> <p>3- TABELA 1, itens 31, 32 e 33:</p> <p>31. Tempo de espera de check-in no aeroporto</p> <p>32. Eficiência do processo de check-in no aeroporto</p> <p>33. Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in</p> <p>Consideração: Tais itens referem-se a serviços prestados pelas Companhias Aéreas, não havendo qualquer relação com atuação direta da Concessionária. Desta forma, não é razoável que as Concessionárias, que não tem qualquer ingerência sobre o processo de check-in, tenham que estabelecer metas ou incluir em seus índices de qualidade aspectos não relacionados à infraestrutura aeroportuária.</p> <p>4- TABELA 2</p> <p>Utilização de 2 (duas) casas decimais na avaliação de qualidade</p> <p>Consideração: A alteração da quantidade de casas decimais para a pesquisa de satisfação diverge do que está no contrato atual, resoluções e portarias já publicados pela ANAC. O contrato de concessão traz formato padrão para apresentação dos indicadores relativos à pesquisa de satisfação com apenas uma casa decimal, que tem sido usado até o presente momento.</p> <p>Mesmo que à primeira vista a adição de uma casa decimal seja insignificante, seus impactos podem ser bastante relevantes uma vez que num primeiro momento, uma pequena modificação como esta, considerando os arredondamentos podem significar o atingimento ou não de um valor</p>

padrão, o que conseqüentemente pode significar um decréscimo nas tarifas aeroportuárias.

As casas decimais são números significativos, ou seja, são inseridos no valor para determinar com maior exatidão seu real valor, neste caso a percepção exata da satisfação dos passageiros, o que é impossível de se atingir. O uso de duas casas decimais para esse grupo de indicadores não representa incremento à percepção de satisfação dos passageiros (é desprezível para os mesmos).

5- TABELA 2 – Serviços Diretos - Filas de Inspeção de Segurança

Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos e Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 15 minutos

Consideração: A proposta sugere que 5% dos passageiros devem aguardar até 5' e 0,5% dos passageiros devem aguardar até 15'. Ainda, considerando que as medições diárias serão feitas nos períodos de maior movimento do aeroporto, conforme Portaria 3.012/2016, o que, por sua vez, já implica no aumento do percentual deste IQS.

Ainda, as alterações nas regras de despacho de bagagem, Resolução 400/201,6 interferem diretamente no tempo de espera dos passageiros, pois os mesmos ainda não estão habituados à referida norma e as normas de segurança, quanto aos objetos que não podem ser transportados na bagagem de mão.

Desta forma, sugerimos que os percentuais permaneçam conforme o Contrato de Concessão.

6- TABELA 2 – Serviços Diretos - Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE

Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos; Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280/2013), com tempo inferior a 35 minutos

Consideração: Considerando as premissas da Resolução Anac nº 280 de 11 de julho de 2013, de que o operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento do PNAE, e considerando dimensionamento/distância para deslocamento, complexidade de planejamento e que trata-se de falha ocasionada por terceiro, entendemos que estes IQS não tenham padrão definido, visto que não é razoável que a Concessionária do Aeroporto seja responsabilizada e possivelmente penalizada pela ausência de informações de responsabilidade de terceiros.

7- TABELA 2 – Disponibilidade de Equipamentos

Consideração: As metas sofreram um incremento substancial não justificado pela Agência. Não foram apresentados os dados que embasaram este incremento. Considerando nossa base histórica, sugerimos que o valor seja revisto de 99,80% para 99,50%.

8- TABELA 2 – Instalações Lado Ar

Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE

Consideração: Sugerimos que a Disponibilidade de Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE, com suas respectivas metas sejam mantidas e acrescentadas ao grupo de "Instalações Lado AR". Com isso, sugerimos que os decréscimos deste grupo, sejam redistribuídos de forma proporcional. Salientamos que esta sugestão, tem como objetivo complementar a proposta desta Agência, esclarecida na nota explicativa de 21/12/2016, que prevê que a fórmula de cálculo do Fator Q, tem como um dos objetivos aumentar a representatividade entre os incentivos financeiros e os serviços prestados, resultando em um sistema mais adequado tanto para os usuários quanto para o operador aeroportuário.

Justificativa Contribuição

9- TABELA 2 – Instalações Lado Ar – Atendimento em pontes de embarque

Consideração: A proposta de apresenta para o item Instalações Lado Ar – Atendimento em Ponte de Embarque que a meta a ser atingida é de atendimento de 95% dos passageiros processados em ponte de

10- Itens 14 e 15 – Inclusão de Falha Persistente:

14. O decréscimo tarifário é aumentado quando houver falha persistente do serviço em cada medição. A falha persistente no serviço é caracterizada quando o desempenho da Concessionária para um determinado IQS estiver abaixo do padrão especificado por 3 meses consecutivos dentro de um ano, ou por um total de 6 meses dentro de um ano, então o percentual de redução estabelecido na Tabela 2 deve ser aumentado em 50% para esse Indicador para o período de avaliação.

15. Serão levados em consideração para efeitos do Aumento das Reduções Tarifárias por Falha

Persistente no Serviço todos os Indicadores elegíveis para decréscimo do Fator Q. Os decréscimos quando somados, após aumento das reduções, estarão limitados ao valor máximo de 7,5%.

Consideração: Para este item devemos fazer uma digressão, a RPC é conceituada pelos contratos de concessão aeroportuária como a “revisão quinquenal com o objetivo de permitir a determinação dos Indicadores de Qualidade do Serviço e da metodologia de cálculo dos fatores X e Q a serem aplicados nos reajustes tarifários até a próxima Revisão dos Parâmetros da Concessão, e a determinação da Taxa de Desconto a ser utilizada no Fluxo de Caixa Marginal também até a próxima Revisão dos Parâmetros da Concessão”. (grifo nosso)

A nós fica claro que a criação de dispositivo aumenta as reduções tarifárias não pode ser configurado como um Indicador de Qualidade de Serviço propriamente dito, conseqüentemente, estaria excluída a possibilidade de sua inserção na Revisão dos Parâmetros da Concessão.

Logo, como instrumento criado a fim de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro, necessariamente servindo para equilibrar algo que estava desequilibrado e não podendo promover desequilíbrios na equação econômico-financeira dos contratos, logo, criar uma penalização adicional com possíveis impactos financeiros, gera um evidente desequilíbrio contratual.

A inserção de cláusulas punitivas não previstas no instrumento original, sob o argumento de interesse público, tende a representar arbítrio, e, por conseguinte, traz injustiça às partes envolvidas. Atuar nesse sentido importa em consagrar inevitavelmente a insegurança jurídica, impedindo que as partes atuem conforme originalmente previsto, trazendo circunstância estranha e irremediável à relação contratual, gerando um descompasso insanável na relação entre concedente e concessionária. Desta forma, consideramos que os itens devem ser totalmente removidos da proposta.

Avaliação ANAC

Justificativa ANAC

Já foi desmembrado e respondido, conforme análise constante neste relatório.

Nº da Contribuição	429
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Reiteramos o pedido de dilação de prazo feito pela ANEAA, através da carta nº 69/2017.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	
Justificativa ANAC	Já foi desmembrado e respondido, conforme análise constante neste relatório.

Nº da Contribuição	430
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	Seguem as contribuições preliminares do setor para a Audiência Pública em comento, reiteramos a necessidade de dilação de prazo para o envio de contribuições mais detalhadas.
Justificativa Contribuição	Seguem as contribuições preliminares do setor para a Audiência Pública em comento, reiteramos a necessidade de dilação de prazo para o envio de contribuições mais detalhadas.
Avaliação ANAC	
Justificativa ANAC	Já foi desmembrado e respondido, conforme análise constante neste relatório.

Nº da Contribuição	431
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	Segue nos termos da DR/0743/2017, que também será encaminhada por e-mail e correio.
Justificativa Contribuição	A proposta fere o equilíbrio inicial da licitação.
Avaliação ANAC	
Justificativa ANAC	Já foi desmembrado e respondido, conforme análise constante neste relatório.

Nº da Contribuição	428a
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	Primeiramente, importante ressaltar o curto prazo para manifestação dos interessados na Audiência Pública. O prazo concedido de 20 dias para avaliação deste , concomitante com a realização de outras Audiências Públicas de extrema importância para o setor impediu que esta Concessionária pudesse examinar o tema com o empenho desejado. Neste sentido, reiteramos o pedido da Associação das Empresas Administradoras de Aeroportos – ANEAA constante da carta 69/2017/ANEAA que solicitou a extensão do prazo em 40 dias.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o indicador em questão é utilizado regularmente pela ACI em seu programa de ASQ Survey, o qual é o maior esforço de investigação sobre a percepção dos passageiros em relação à qualidade de serviços no contexto aeroportuário em nível internacional. Outrossim, estudos recentes (Bezerra e Gomes, 2015: 2016) avaliaram o conjunto de IQS com base em testes usuais para construção de escalas de medição de percepção e este IQS apresentou validade e confiabilidade individual, o que indica que reflete adequadamente a percepção do passageiro sobre sua experiência de locomoção no terminal. Adicionalmente, o IQS apresenta uma relação direta e significativa com os demais IQS destinados a medir a dimensão "Mobilidade". Observa-se ainda que a alegação de contradição não persiste uma vez que o aspecto a ser medido é a percepção do passageiro quanto à distância a ser caminhada no terminal, a qual é dependente não só da configuração do terminal mas também de todo o conjunto de equipamentos de auxílio à movimentação do passageiro, decisões quanto à alocação dos recursos disponíveis, oferta de elementos de conveniência e mesmo aspectos da ambientação do aeroporto (servicescape) (Bandara e Wirasinghe, 1992; Fodness e Murray, 2007; Ali et al., 2016). Por fim, o aspecto a ser medido é a percepção quanto à distância, o que, embora relacionado à percepção de tempo para locomoção, guarda suficiente discriminância (Correia et al., 2008).

Nº da Contribuição	428b
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	<p>1- Item 7</p> <p>A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições de IQS medidos e/ou armazenados por meio de arquivo de vídeo, minimamente, até o reajuste referente ao período seguinte ao de coleta dos dados. As medições dos IQS que não são medidas e/ou armazenadas por meio de vídeo deverão ter seus registros detalhados e mantidos pela Concessionária por todo o período da concessão e poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.</p> <p>Consideração: Propomos que que todos os registros sejam mantidos, minimamente, até o reajuste referente ao período seguinte ao de coleta dos dados, ou o período de guarda praticados seja o mesmo para documentos fiscais que é de 5 anos.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que a proposta submetida à audiência pública considerava uma restrição do tempo de guarda dos registros de forma a reduzir os custos de armazenamento, principalmente aqueles referentes a manutenção de registros em video. Contudo considerando outras manifestações acerca da questão e sua motivação, o texto constante na proposta submetida à audiência pública será alterado para prever que a "Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo", conforme já consta do Contrato de Concessão e seus anexos. Ademais, a eventual redução do tempo de guarda de dados e registros referentes aos indicadores poderá ser objeto de posterior de regulamentação específica.</p>

Nº da Contribuição	428c
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	<p>2- TABELA 1, item 13: Mobilidade: 13. Distância caminhada no terminal Consideração: Este é um item sensível para aeroportos que possuem infraestrutura maiores, visto que é inerente percorrer distâncias mais longas, em terminais com estas características. Dessa forma, entendemos que o que deve ser medido, são os recursos fornecidos pelas concessionárias, que permitam aos passageiros percorrerem essas distâncias com maior facilidade. Assim, entende-se que a redação pertinente seria: "Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros".</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o indicador é utilizado regularmente pela ACI em seu programa de ASQ Survey, o qual é o maior esforço de investigação sobre a percepção dos passageiros em relação à qualidade de serviços no contexto aeroportuário em nível internacional. Outrossim, estudos recentes (Bezerra e Gomes, 2015: 2016) que utilizam dados coletados pela Secretaria de Aviação Civil (SAC/BR), avaliaram o conjunto de IQS com base em testes usuais para construção de escalas de medição de percepção e este IQS apresentou validade e confiabilidade individual, o que indica que reflete adequadamente a percepção do passageiro sobre sua experiência de locomoção no terminal. Adicionalmente, o IQS apresenta uma relação direta e significativa com os demais IQS destinados a medir o fator "Mobilidade". Observa-se ainda que a alegação de contradição não persiste uma vez que o aspecto a ser medido é a percepção do passageiro quanto à distância a ser caminhada no terminal, a qual é dependente não só da configuração do terminal mas também de todo o conjunto de equipamentos de auxílio à movimentação do passageiro, decisões quanto à alocação dos recursos disponíveis, oferta de elementos de conveniência e mesmo aspectos da ambientação do aeroporto (servicescape) (Bandara e Wirasinghe, 1992; Fodness e Murray, 2007; Ali et al., 2016), Por fim, o aspecto a ser medido é a percepção quanto à distância, o que, embora relacionado à percepção de tempo para locomoção, guarda suficiente discriminância (Correia et al., 2008).</p>

Nº da Contribuição	428d
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	<p>3- TABELA 1, itens 31, 32 e 33:</p> <p>31. Tempo de espera de check-in no aeroporto</p> <p>32. Eficiência do processo de check-in no aeroporto</p> <p>33. Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in</p> <p>Consideração: Tais itens referem-se a serviços prestados pelas Companhias Aéreas, não havendo qualquer relação com atuação direta da Concessionária. Desta forma, não é razoável que as Concessionárias, que não tem qualquer ingerência sobre o processo de check-in, tenham que estabelecer metas ou incluir em seus índices de qualidade aspectos não relacionados à infraestrutura aeroportuária.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição, e informa que a inclusão dos indicadores “Tempo de espera de check-in no aeroporto”, “Eficiência do processo de check-in no aeroporto” e “Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in” tem por objetivo realizar medida de satisfação referente a uma etapa de suma importância no processamento dos passageiros, e que tem grande impacto na experiência dos mesmos no aeroporto.</p> <p>A relevância desses indicadores também pode constatada verificando-se os aspectos pesquisados em diversas pesquisas de satisfação, inclusive internacionais como a Airport Service Quality (ASQ) da ACI. Nessa pesquisa são realizadas perguntas aos passageiros para avaliar, dentre outros aspectos, o tempo de espera na fila de check-in, a eficiência dos funcionários do check-in e a cortesia dos funcionários do check-in.</p> <p>É importante ressaltar que os procedimentos de check-in, apesar de serem executados pelas empresas aéreas, compartilham responsabilidades com o operador aeroportuário, uma vez que esse processamento é diretamente afetado pela infraestrutura disponível. Ademais, o operador aeroportuário e a empresa aérea devem ter informações disponíveis para auxiliar na tomada de decisões e na análise do desempenho dos seus processos para que, em conjunto, sejam tomadas medidas que visam à melhoria da qualidade do serviço prestado.</p> <p>Por fim, informamos que na proposta apresentada não foram estabelecidos padrões e metas para os indicadores relacionados ao check-in. Dessa forma não será aplicada a cláusula que prevê aumento dos decréscimos tarifários por falha persistente no serviço nem a penalidade por não obtenção do padrão estabelecido para esses IQS.</p>

Nº da Contribuição	428e
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	<p>4- TABELA 2</p> <p>Utilização de 2 (duas) casas decimais na avaliação de qualidade</p> <p>Consideração: A alteração da quantidade de casas decimais para a pesquisa de satisfação diverge do que está no contrato atual, resoluções e portarias já publicados pela ANAC. O contrato de concessão traz formato padrão para apresentação dos indicadores relativos à pesquisa de satisfação com apenas uma casa decimal, que tem sido usado até o presente momento.</p> <p>Mesmo que à primeira vista a adição de uma casa decimal seja insignificante, seus impactos podem ser bastante relevantes uma vez que num primeiro momento, uma pequena modificação como esta, considerando os arredondamentos podem significar o atingimento ou não de um valor padrão, o que conseqüentemente pode significar um decréscimo nas tarifas aeroportuárias.</p> <p>As casas decimais são números significativos, ou seja, são inseridos no valor para determinar com maior exatidão seu real valor, neste caso a percepção exata da satisfação dos passageiros, o que é impossível de se atingir. O uso de duas casas decimais para esse grupo de indicadores não representa incremento à percepção de satisfação dos passageiros (é desprezível para os mesmos).</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, conforme explicitado por esta Agência durante o período de chamamento prévio, para o modelo ora proposto é essencial se trabalhar com duas casas decimais após a vírgula, sem as quais a sensibilidade da aferição perderia o sentido e a precisão, bem como os incentivos postos restariam prejudicados, o que invalidaria o prosseguimento dessa proposta de substituir o modelo discreto pelo modelo contínuo e híbrido apresentado.</p> <p>Ademais, quanto ao alegado "aumento dos custos para manutenção da disponibilidade de equipamentos e serviços diretos", cabe ressaltar que a manifestação não apresentou a correlação entre o suposto aumento de custo e o número de casas decimais do modelo proposto.</p> <p>De outro modo, apesar da contribuição alegar que "há possibilidade de uma projeção de receita frustrada em virtude do não atingimento das metas", é possível verificar que o modelo contínuo e híbrido proposto possibilita eventual aumento da receita da Concessionária, uma vez que os IQS que porventura não atingirem a meta e que antes resultariam em um Fator Q nulo, com a nova proposta geram bonificação do Fator Q caso resultem a partir de determinados valores acima do valor padrão. Por fim, ressaltamos que o próprio Contrato de Concessão estabeleceu a possibilidade de alterações relacionadas ao Fator Q, conforme disposto no item 10.11 do Anexo 2: "A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e as metas, tanto para os indicadores que determinam o fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos no Apêndice C deste PEA".</p>

Nº da Contribuição	428f
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	<p>5- TABELA 2 – Serviços Diretos - Filas de Inspeção de Segurança Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos e Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 15 minutos Consideração: A proposta sugere que 5% dos passageiros devem aguardar até 5' e 0,5% dos passageiros devem aguardar até 15'. Ainda, considerando que as medições diárias serão feitas nos períodos de maior movimento do aeroporto, conforme Portaria 3.012/2016, o que, por sua vez, já implica no aumento do percentual deste IQS. Ainda, as alterações nas regras de despacho de bagagem, Resolução 400/201,6 interferem diretamente no tempo de espera dos passageiros, pois os mesmos ainda não estão habituados à referida norma e as normas de segurança, quanto aos objetos que não podem ser transportados na bagagem de mão. Desta forma, sugerimos que os percentuais permaneçam conforme o Contrato de Concessão.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que valores estão em consonância com os resultados verificados nos aeroportos brasileiros conforme metodologia de cálculo apresentada. A metodologia adotada considerou o desempenho das Concessionárias antes e depois dos investimentos obrigatórios definidos no Contrato de Concessão. Após avaliação dos resultados obtidos definiu-se os valores de referência baseando-se na média do desempenho alcançado pelas Concessionárias levando-se em consideração os resultados obtidos nas medições realizadas em hora pico. No que se refere à alteração da norma, verificou-se nos dados obtidos por esta Agência após a entrada em vigor da Resolução 400/2016 em 14/03/2017, que não houveram alterações significativas no tempo de espera na fila de inspeção de segurança, o que indica que o tempo transcorrido foi suficiente para a adaptação dos passageiros e demais agentes envolvidos no processo de inspeção de segurança, diferentemente do alegado na contribuição. Ainda, de acordo com o ADRM (Airport Development Reference Manual) da IATA, verifica que é indicado como melhor prática na questão fila de inspeção de segurança (Security Control), um tempo de espera recomendável entre 5 e 10 minutos. Nota-se ainda que os tempos de espera previstos na RPC estão entre 5 e 15 minutos, ou seja, há um alinhamento da RPC ao recomendado pelas melhores práticas internacionais.</p>

Nº da Contribuição	428g
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	<p>6- TABELA 2 – Serviços Diretos - Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE</p> <p>Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos; Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280/2013), com tempo inferior a 35 minutos</p> <p>Consideração: Considerando as premissas da Resolução Anac nº 280 de 11 de julho de 2013, de que o operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento do PNAE, e considerando dimensionamento/distância para deslocamento, complexidade de planejamento e que trata-se de falha ocasionada por terceiro, entendemos que estes IQS não tenham padrão definido, visto que não é razoável que a Concessionária do Aeroporto seja responsabilizada e possivelmente penalizada pela ausência de informações de responsabilidade de terceiros.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que os tempos de atendimento ao PNAE quando não há aviso prévio pelo operador aéreo não poderão ter seu padrão excluído, visto que há ciência do operador aeroportuário quando da necessidade de prestação deste serviço. No caso específico apresentado nesta na contribuição, ou seja, quando não há aviso prévio, a proposta apresentada prevê como compensação ao fato de não ser informado previamente, um tempo maior para atendimento ao PNAE para o operador aeroportuário.</p>

Nº da Contribuição	428h
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	7- TABELA 2 – Disponibilidade de Equipamentos Consideração: As metas sofreram um incremento substancial não justificado pela Agência. Não foram apresentados os dados que embasaram este incremento. Considerando nossa base histórica, sugerimos que o valor seja revisto de 99,80% para 99,50%.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e informa que os valores propostos estão de acordo com os resultados apresentados na memória de cálculo. A metodologia adotada considerou o desempenho das Concessionárias antes e depois dos investimentos obrigatórios definidos no Contrato de Concessão. Após avaliação dos resultados obtidos, definiu-se os valores de referência dos indicadores diretos, baseando-se na média do desempenho alcançado pelas Concessionárias. Destaca-se que quanto à forma de cálculo do Fator Q relativo a Disponibilidade de Equipamentos, a proposta apresentada resulta em possibilidade de ganho de bônus a partir de valores inferiores mas próximos a meta estabelecida e em um intervalo mais amplo que a metodologia vigente devido à adoção do sistema contínuo de cálculo do Fator Q. Ademais, não houve alteração no parâmetro a partir do qual é possível a ocorrência de eventuais decréscimos. Por fim, cabe lembrar que alguns tipos de indisponibilidade de equipamentos, como por exemplo: manutenção programada, motivo de segurança, uso inadequado de terceiros, entre outros, não serão considerados no cálculo de indisponibilidade, tal qual ocorre atualmente.

Nº da Contribuição	428i
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	<p>8- TABELA 2 – Instalações Lado Ar</p> <p>Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE</p> <p>Consideração: Sugerimos que a Disponibilidade de Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE, com suas respectivas metas sejam mantidas e acrescentadas ao grupo de “Instalações Lado AR”. Com isso, sugerimos que os decréscimos deste grupo, sejam redistribuídos de forma proporcional. Salientamos que esta sugestão, tem como objetivo complementar a proposta desta Agência, esclarecida na nota explicativa de 21/12/2016, que prevê que a fórmula de cálculo do Fator Q, tem como um dos objetivos aumentar a representatividade entre os incentivos financeiros e os serviços prestados, resultando em um sistema mais adequado tanto para os usuários quanto para o operador aeroportuário.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que o Indicador ("Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE") ao considerar apenas a disponibilização de equipamento pela Concessionária, não se configura necessariamente como o meio de avaliação mais adequado do serviço prestado ao atendimento PNAE. Diante disso, optou-se por manter 4 grupos de equipamentos para avaliação das suas respectivas disponibilidades, com os valores de decréscimo e bônus igualmente distribuídos entre eles. No que tange a prestação de serviços aos PNAE, a proposta manteve o indicador relativo a "Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE" que tem por finalidade verificar de forma mais objetiva e direta a prestação do serviço nas operações de embarque ou desembarque deste grupo de passageiros.</p>

Nº da Contribuição	428j
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	<p>9- TABELA 2 – Instalações Lado Ar – Atendimento em pontes de embarque</p> <p>Consideração: A proposta de apresenta para o item Instalações Lado Ar – Atendimento em Ponte de Embarque que a meta a ser atingida é de atendimento de 95% dos passageiros processados em ponte de embarque. Consideramos esse percentual muito alto. Expomos.</p> <p>Primeiramente, conforme previsto no Contrato de Concessão, quando das disposições a respeito do dimensionamento do terminal e de disponibilidade de infraestrutura, o mesmo estabelece que o percentual a ser atendido pela Concessionária é de processar 65% de seus passageiros domésticos e 95% dos passageiros internacionais em pontes de embarque.</p> <p>Desta forma, todo o planejamento e dimensionamento do terminal foi executado levando em consideração a curva de crescimento da demanda e tais parâmetros contratuais. Assim, a mudança de pressupostos de avaliação de infraestrutura com o contrato já em andamento configura-se como novação contratual e passível de reequilíbrio econômico financeiro.</p> <p>Ainda, mesmo que tal alteração fosse possível, ante a justificativa de tratar-se apenas de bonificação e não punição (fator Q), há de se abordar os valores utilizados como Padrão e Meta.</p> <p>O valor padrão estabelecido foi de 75% e 97%. Ora o padrão contratual é 65% e 95%, e estes devem ser considerados os valores padrão para o indicador.</p> <p>Quanto à Meta de 95% e 99%, primeiramente torna basicamente virtual a utilização de posições remotas. Sabe-se que operacionalmente não é razoável planejar um aeroporto sem operações remotas, ou que as mesmas sejam utilizadas apenas 5% do tempo. Repise-se todos aeroportos do mundo possuem ao menos 30% de suas posições de pátio localizadas em área remota e fazem uso das mesmas.</p> <p>Na literatura técnica é possível encontrar diversos estudos a respeito da melhor forma de otimizar a utilização de pontes e causar menos impactos aos passageiros de um aeroporto (Gate Assignment Problem – GTA) que envolvem algoritmos complexos e variáveis de acordo com o perfil do Aeroporto.</p> <p>O número de portões é uma das maiores limitações do aeroporto e a construção de novos portões envolve um remanejamento demorado e dispendioso do edifício do terminal ou da rampa, o que normalmente não é viável a curto prazo. Em razão disto, é de interesse das administradoras aeroportuárias obter a melhor utilização possível dos portões existentes a fim de que não seja planejada infraestrutura superdimensionada, ociosa e consequentemente mais custosa.</p> <p>A atribuição de voos para portões é uma tarefa diária que precisa ser executada com cuidado, pois é um dos fatores chave para maximizar a capacidade do aeroporto, tornar as operações do aeroporto adequadas e ser conveniente para os passageiros. Este é um problema complexo, uma vez que os aeroportos têm apenas um número limitado de portões e cada portão pode ter características diferentes. Portanto, nem todos os voos podem ser atribuídos a um portão. Um portão só pode servir um voo de cada vez. Portanto, existem inúmeras regras e diretrizes que precisam ser levadas em consideração no planejamento aeroportuário que envolve um considerável grau de incerteza, causada por diversos fatores tais como avaria de aeronave, antecedência ou atraso de voo, voos de emergência, condições climáticas severas e muitos outros.</p> <p>Considerando o exposto, os estudos dos algoritmos em geral apontam os seguintes padrões para utilização de pontes de embarque: 88% - Alta utilização, 67% - Satisfatória utilização e 47% - Baixa utilização.</p> <p>Desta forma, é possível inferir que os novos parâmetros estabelecidos na</p>

proposta não são razoáveis ante a realidade brasileira e a disposição do próprio Contrato de Concessão.

Em resumo, os valores estipulados para padrão e meta são bastante superiores aos previstos no Contrato de Concessão e a gestão desse resultado tem limitações atreladas à capacidade da infraestrutura e à disponibilização de voos. Logo, o cumprimento dos mesmos só se daria com grandes ajustes na infraestrutura atual, estrutura que por sua vez, foi aprovada, sem ressalvas e observações, por essa Agência, pois fazia parte do projeto básico, da Fase IB. Sugerimos assim que os valores de meta sejam os valores propostos como valores padrão.

Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido Parcialmente
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que os Indicadores de Qualidade de Serviço buscam incentivar a prestação de serviços que melhorem a experiência do passageiro, e o embarque/desembarque do passageiro em pontes de embarque é mais rápido e confortável, além de mais eficiente na operação do aeroporto. A própria contribuição demonstra ser “de interesse das administradoras aeroportuárias obter a melhor utilização possível dos portões existentes a fim de que não seja planejada infraestrutura superdimensionada, ociosa e conseqüentemente mais custosa”, ademais informa que “a atribuição de voos para portões é uma tarefa diária que precisa ser executada com cuidado, pois é um dos fatores chave para maximizar a capacidade do aeroporto, tornar as operações do aeroporto adequadas e ser conveniente para os passageiros”, o que corrobora a importância da medição deste indicador e a inclusão dos seus resultados no cálculo do Fator Q, permitindo e incentivando cada vez mais a maximização da utilização de seus ativos, prevendo inclusive a possibilidade de ganho de bônus. Uma melhor gestão no gerenciamento da alocação de pontes de embarque pode resultar em um aumento significativo no percentual de passageiros embarcados por pontes de embarque, sem grandes ajustes na infraestrutura, como foi verificado no resultado de alguns aeroportos brasileiros no ano de 2017, que após tomar conhecimento da proposta de inclusão deste indicador no cálculo do IQS já conseguiram incrementar seus resultados significativamente, atingindo assim valores próximos à meta proposta.</p> <p>Quanto aos valores de referência sugeridos na proposta da RPC, destaca-se que estão em consonância com a média dos passageiros atendidos nos aeroportos analisados nos anos de 2015 e 2016, portanto podem ser considerados razoáveis ante a realidade brasileira. Os valores de referência apresentados na contribuição carecem de maior detalhamento e fonte para que possam ser melhor analisados por esta agência. Contudo verifica-se que os valores da proposta de RPC estão alinhados com os valores apresentados na contribuição no que tange a operação doméstica, uma vez que é previsto decréscimo apenas quando os resultados estiverem abaixo de 65%, ou seja, valor inferior, mas muito próximo ao 67% que o estudo considera satisfatório.</p>

Nº da Contribuição	428k
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	<p>10- Itens 14 e 15 – Inclusão de Falha Persistente:</p> <p>14. O decréscimo tarifário é aumentado quando houver falha persistente do serviço em cada medição. A falha persistente no serviço é caracterizada quando o desempenho da Concessionária para um determinado IQS estiver abaixo do padrão especificado por 3 meses consecutivos dentro de um ano, ou por um total de 6 meses dentro de um ano, então o percentual de redução estabelecido na Tabela 2 deve ser aumentado em 50% para esse Indicador para o período de avaliação.</p> <p>15. Serão levados em consideração para efeitos do Aumento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço todos os Indicadores elegíveis para decréscimo do Fator Q. Os decréscimos quando somados, após aumento das reduções, estarão limitados ao valor máximo de 7,5%.</p> <p>Consideração: Para este item devemos fazer uma digressão, a RPC é conceituada pelos contratos de concessão aeroportuária como a “revisão quinquenal com o objetivo de permitir a determinação dos Indicadores de Qualidade do Serviço e da metodologia de cálculo dos fatores X e Q a serem aplicados nos reajustes tarifários até a próxima Revisão dos Parâmetros da Concessão, e a determinação da Taxa de Desconto a ser utilizada no Fluxo de Caixa Marginal também até a próxima Revisão dos Parâmetros da Concessão”.</p> <p>(grifo nosso)</p> <p>A nós fica claro que a criação de dispositivo aumenta as reduções tarifárias não pode ser configurado como um Indicador de Qualidade de Serviço propriamente dito, conseqüentemente, estaria excluída a possibilidade de sua inserção na Revisão dos Parâmetros da Concessão.</p> <p>Logo, como instrumento criado a fim de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro, necessariamente servindo para equilibrar algo que estava desequilibrado e não podendo promover desequilíbrios na equação econômico-financeira dos contratos, logo, criar uma penalização adicional com possíveis impactos financeiros, gera um evidente desequilíbrio contratual.</p> <p>A inserção de cláusulas punitivas não previstas no instrumento original, sob o argumento de interesse público, tende a representar arbítrio, e, por conseguinte, traz injustiça às partes envolvidas. Atuar nesse sentido importa em consagrar inevitavelmente a insegurança jurídica, impedindo que as partes atuem conforme originalmente previsto, trazendo circunstância estranha e irremediável à relação contratual, gerando um descompasso insanável na relação entre concedente e concessionária. Desta forma, consideramos que os itens devem ser totalmente removidos da proposta.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a proposta não foge do escopo da RPC uma vez que trata da metodologia de cálculo do Fator Q - como bem apresentado na contribuição da Concessionária - e não de penalidade. Aproveitando a contribuição, avaliaremos a inclusão do dispositivo na fórmula de cálculo do Fator Q para evitar dúvidas.

Nº da Contribuição	4281
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	PAULA DAMAS DE MATOS
Contribuição	Conforme anteriormente externado, reforçamos o entendimento que elevação das metas para valores baseados no último quartil dos valores atingidos por todos aeroportos agrupados de forma indiscriminada, causa uma distorção da realidade e deixa de ser incentivo à qualidade. Portanto, reitera-se que as metas sejam estabelecidas ante uma estratégia realista e adequada ao ambiente a que se destina.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e informa que os valores estão em consonância com os resultados verificados nos aeroportos brasileiros conforme metodologia de cálculo apresentada. A metodologia adotada considerou o desempenho das Concessionárias antes e depois dos investimentos obrigatórios definidos no Contrato de Concessão. Após a avaliação dos resultados obtidos, definiu-se os valores de referência dos indicadores da PSP baseando-se no critério de quartis. Assim o 1º quartil foi utilizado como referência para definição do Valor Inferior, o 2º quartil para definição do padrão e o 4º quartil para definição da meta. Para os demais indicadores foi levado em conta os valores médios obtidos no mercado de aeroportos brasileiros. Dessa forma, considerou-se adequado os critérios utilizados nas definições dos valores de referência, uma vez que possibilita ganho de bônus aos operadores que prestam serviço acima da média do setor e eventuais aplicações de decréscimo a aeroportos que performam em um nível inferior. Por fim, reitera-se que a alteração para uma forma contínua de cálculo do Fator Q, tem como objetivo uma avaliação mais proporcional ao serviço prestado, o que deve resultar em melhor qualidade no serviço oferecido aos usuários e, como contrapartida, incentivos adicionais ao operador aeroportuário. Neste sentido, cabe esclarecer ainda que o provimento de um serviço de qualidade superior pelo operador resulta na melhoria da imagem da concessionária, menores possibilidades de sanções administrativas, dentre outras consequências.

Nº da Contribuição	429a
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	<p>1. Não ter dupla penalidade em caso de reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.</p> <p>2. O baixo desempenho na qualidade de serviço deve ser caracterizado pelo não alcance do valor inferior (VI).</p> <p>1. O decréscimo aplicado no reajuste tarifário pelo não alcance do valor inferior (VI) e suas variações até ao padrão menos o intervalo, já provocam impactos significativos no âmbito financeiro. Não se afigura correta a dupla penalização da Concessionária, com base no único e mesmo fato.</p> <p>2. A penalidade só deve ocorrer se o resultado ficar abaixo do valor inferior (VI) e por um período de 03 anos consecutivos.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que não se deve confundir o decréscimo do fator Q com penalidades previstas no capítulo VIII do Contrato de Concessão, motivo pelo qual não há que se falar em dupla penalidade no caso em tela. Ademais, o Contrato de Concessão já define, em sua tabela de penalidade, que o baixo desempenho percebido no período de 2 anos consecutivos ou alternados é passível de autuação</p> <p>Quanto ao parâmetro de verificação do baixo desempenho ser alterado de Padrão para VI, deve-se ter em mente que valores abaixo do padrão já apresentam baixo desempenho, tanto que podem resultar em decréscimos.</p>

Nº da Contribuição	429b
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Os dados sejam armazenados até a data-base do reajuste tarifário. Considerando que a eventual utilização desses dados tem apenas como finalidade a análise e validação da mensuração de cada indicador, com conseqüente incorporação no cálculo do Fator Q do ano subsequente, considera-se que não se justificará o arquivamento após a aplicação do reajuste tarifário daquele ano.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e informa que a proposta submetida à audiência pública considerava uma restrição do tempo de guarda dos registros de forma a reduzir os custos de armazenamento, principalmente aqueles referentes a manutenção de registros em video. Contudo considerando outras manifestações acerca da questão e sua motivação, o texto constante na proposta submetida à audiência pública será alterado para prever que a "Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo", conforme já consta do Contrato de Concessão e seus anexos. Ademais, a eventual redução do tempo de guarda de dados e registros referentes aos indicadores poderá ser objeto de posterior de regulamentação específica.

Nº da Contribuição	429c
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Exclusão desse IQS O conceito de "Eficiência" irá confundir o passageiro em sua avaliação, pois o cumprimento de todas as funções de segurança do APAC não é do conhecimento geral. A Eficiência do APAC poderá traduzir-se (facilmente), numa experiência menos agradável, ao que se seguirá uma avaliação equivocada desse indicador considerando a eventual: retirada de líquidos, de sapatos, de cinto, de todos os artigos metálicos, dupla passagem pelo pórtico, etc, etc.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido Parcialmente
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o indicador nos termos apresentados na contribuição não consta na proposta submetida à audiência pública. A terminologia do Indicador será revista para "Organização do Processo de Inspeção de Segurança" com base nas melhores práticas internacionais e evitando assim interpretações abrangentes e errôneas pelos passageiros.

Nº da Contribuição	429d
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	<p>Exclusão desse IQS</p> <p>Inserir um indicador relacionado à distância caminhada no terminal, acaba por ser uma contradição relativamente ao estipulado no Contrato de Concessão, quanto ao dimensionamento e obrigatoriedade da ampliação e construção de terminais com capacidade para processar dezenas de milhões de passageiros.</p> <p>As distâncias a serem percorridas nos terminais aeroportuários são "um dano colateral" devido ao novo dimensionamento dos mesmos. Mesmo com escalators e um considerável número de APMs, as distâncias/tempo são fatores incontornáveis: Por exemplo em Schipol, Lisboa ou Orly, da chegada de uma determinada gate internacional para uma gate de conexão doméstica, pode facilmente demorar "15 walking minuts" (Tempo de referência), sem formalidades de Migração ou Aduaneiras</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o indicador é utilizado regularmente pela ACI em seu programa de ASQ Survey, o qual é o maior esforço de investigação sobre a percepção dos passageiros em relação à qualidade de serviços no contexto aeroportuário em nível internacional. Outrossim, estudos recentes (Bezerra e Gomes, 2015: 2016) que utilizam dados coletados pela Secretaria de Aviação Civil (SAC/BR), avaliaram o conjunto de IQS com base em testes usuais para construção de escalas de medição de percepção e este IQS apresentou validade e confiabilidade individual, o que indica que reflete adequadamente a percepção do passageiro sobre sua experiência de locomoção no terminal. Adicionalmente, o IQS apresenta uma relação direta e significativa com os demais IQS destinados a medir o fator "Mobilidade". Observa-se ainda que a alegação de contradição não persiste uma vez que o aspecto a ser medido é a percepção do passageiro quanto à distância a ser caminhada no terminal, a qual é dependente não só da configuração do terminal mas também de todo o conjunto de equipamentos de auxílio à movimentação do passageiro, decisões quanto à alocação dos recursos disponíveis, oferta de elementos de conveniência e mesmo aspectos da ambientação do aeroporto (servicescape) (Bandara e Wirasinghe, 1992; Fodness e Murray, 2007; Ali et al., 2016), Por fim, o aspecto a ser medido é a percepção quanto à distância, o que, embora relacionado à percepção de tempo para locomoção, guarda suficiente discriminância (Correia et al., 2008).</p>

Nº da Contribuição	429e
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Inserir complemento na pergunta: Percepção da variedade e quantidade de restaurantes/instalações de alimentação e inserir como Q no Custo-benefício dos Restaurantes A variedade e quantidade de restaurantes poderá depender de uma atuação direta do aeroporto, pois o Mix Comercial existente é do seu controle, diferentemente de custo dos produtos.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido Parcialmente
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o indicador nos termos apresentados na contribuição não consta na proposta submetida à audiência pública. Complementarmente, o indicador ficou com a terminologia de "Qualidade e Variedade de Restaurantes/instalações para alimentação" e esse será utilizado para cálculo do fator nos termos da contribuição em tela. Indicadores que tratam da relação preço-qualidade não serão utilizados para cálculo do fator Q.

Nº da Contribuição	429f
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Inserir complemento na pergunta: Percepção da variedade e quantidade de lojas/estabelecimentos comerciais A variedade e quantidade de lojas/estabelecimentos poderá depender de uma atuação direta do aeroporto, pois o Mix Comercial existente é do seu controle, diferentemente de custo dos produtos.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido Parcialmente
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e informa que o texto do indicador na proposta submetida a audiência pública foi modificado para "Qualidade e Variedade de Restaurantes/instalações para alimentação", de forma a melhorar sua delimitação, mantendo-se o mesmo sentido do subindicador coletado atualmente.

Nº da Contribuição	429g
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Alterar a pergunta: Serviço de Internet disponibilizados pelo Aeroporto nas Áreas de Embarque (exclusão dos serviços de Internet WiFi cedido por terceiros). Q aeroporto só deverá ser avaliado nos serviços por si disponibilizados, devendo ser excluídos serviços facilitados por terceiros. Qs cessionários disponibilizam também serviços de internet não sendo a rede do aeroporto, apesar de freqüentemente no ISS LQGIN haver referência a Viracopos.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o seu conteúdo foi contemplado na proposta apresentada para audiência pública.

Nº da Contribuição	429h
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Inserir complemento na pergunta: Disponibilidade de carrinhos de bagagem durante o percurso de embarque. A pesquisa é realizada apenas no embarque, havendo assim uma avaliação do passageiro explícita para esse segmento da viagem.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o indicador relativo a disponibilidade de carrinhos de bagagem se refere exclusivamente aos passageiros que embarcam no aeroporto. Dessa forma, a pergunta referente ao indicador poderá contemplar o complemento sugerido, uma vez que essas perguntas não estão rigidamente definidas nos termos da legislação corrente.

Nº da Contribuição	429i
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Complemento na pergunta: Conforto térmico nas áreas de embarque A pergunta precisa ser mais objetiva para que o passageiro tenha parâmetro de avaliação. Pode ser definido um range de temperatura de conforto, a ser observado pela Concessionária.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o objetivo do indicador é avaliar a percepção do passageiro quanto ao conforto térmico e não medir o intervalo de variação de temperatura do aeroporto. Ademais, entende-se que a avaliação do conforto térmico pelo passageiro deve ocorrer considerando não somente na área de embarque do aeroporto, motivo pelo qual a nomenclatura do indicador não será alterada.

Nº da Contribuição	429j
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Complemento na pergunta: Conforto acústico nas áreas de embarque A pergunta precisa ser mais objetiva para que o passageiro tenha parâmetro de avaliação. Por exemplo, as chamadas sucessivas no Sistema Sonoro para todos os voos em alguns aeroportos Brasileiros (por vezes com 4 chamadas para o mesmo voo) configuram avaliação no conforto acústico?
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o objetivo do indicador é avaliar a percepção do passageiro quanto ao conforto acústico do aeroporto. Ademais, entende-se que a avaliação do conforto acústico pelo passageiro deve ocorrer considerando não somente na área de embarque do aeroporto, motivo pelo qual a nomenclatura do indicador não será alterada.

Nº da Contribuição	429k
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Não considerar este indicador como Q Tipicamente a percepção do passageiros em face ao questionamento sobre custo de produtos/serviços é sempre de repulsa, á exceção de países com contextos económico-sociais elevados. Para além desse fato, o aeroporto não tem como controlar os preços praticados pelos lojistas, os quais praticam preços de acordo com o mercado, incluindo no próprio aeroporto.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o seu conteúdo foi contemplado na proposta apresentada para audiência pública.

Nº da Contribuição	429l
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Para medir o nível de satisfação sugere-se pergunta única: No geral, qual o nível de satisfação com o terminal de passageiros de Viracopos? As duas perguntas configuram contextos complexos e muito diferentes até quanto á objetividade. O que caracteriza o "Aeroporto Ideal"? Para que segmento ou tipificação de passageiro estamos falando? Será fácil inferir que esta pergunta nada objetiva, configura duas respostas diferentes para o segmento Turístico (Abu Dhabi, Changi) ou para o segmento Negócio (Luton, T2 Hong Kong), por exemplo. A objetividade deverá ser preservada, tanto quanto possível.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	INDEFERIDO
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a inclusão desses itens é suportada pelo uso regular em pesquisas de satisfação do consumidor realizadas internacionalmente, nomeadamente com o uso de modelos nacionais tais como o SCB, ACSI e ECSI, por exemplo. Adicionalmente, diversas pesquisas tem apontado a validade e confiabilidade individual desses itens (Vide Fornell et al. 2008; Johnson et al., 2001). Sendo assim, a inclusão de mais dois itens para medição da satisfação é justificada pelo interesse em prover um índice de satisfação do passageiro, que seja comparável para fins informativos com outros setores que utilizam-se dessa sistemática (Fornell et al., 2008).

Nº da Contribuição	429m
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	<p>Para medir o nível de satisfação sugere-se pergunta única: No gerai, qual o nível de satisfação com o terminal de passageiros de Viracopos? As duas perguntas configuram contextos complexos e muito diferentes até quanto á objetividade. O que caracteriza o "Aeroporto Ideal"? Para que segmento ou tipificação de passageiro estamos falando? Será fácil inferir que esta pergunta nada objetiva, configura duas respostas diferentes para o segmento Turístico (Abu Dhabi, Changi) ou ou para o segmento Negócio (Luton, T2 Hong Kong), por exemplo. A objetividade deverá ser preservada, tanto quanto possível.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	INDEFERIDO
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a inclusão desses itens é suportada pelo uso regular em pesquisas de satisfação do consumidor realizadas internacionalmente, nomeadamente com o uso de modelos nacionais tais como o SCB, ACSI e ECSI, por exemplo. Adicionalmente, diversas pesquisas tem apontado a validade e confiabilidade individual desses itens (Vide Fornell et al. 2008; Johnson et al., 2001). Sendo assim, a inclusão de mais dois itens para medição da satisfação é justificada pelo interesse em prover um índice de satisfação do passageiro, que seja comparável para fins informativos com outros setores que utilizam-se dessa sistemática (Fornell et al., 2008).</p>

Nº da Contribuição	429n
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	<p>1. Não ter valorização na penalidade em caso de baixo desempenho na qualidade de serviço por 3 meses consecutivos ou 06 meses alternados.</p> <p>2. O baixo desempenho na qualidade de serviço deve ser caracterizado pelo não alcance do valor inferior.</p> <p>1. O decréscimo aplicado no reajuste tarifário já provoca impactos importantes no âmbito financeiro. Penalizar a Concessionária com a valorização do decréscimo não se afigura aceitável.</p> <p>2. A penalidade só deve ocorrer se o resultado ficar abaixo do valor inferior (VI) por 05 meses consecutivos.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a proposta não foge do escopo da RPC uma vez que trata da metodologia de cálculo do Fator Q e não de penalidade. Aproveitando a contribuição, avaliaremos a inclusão do dispositivo na fórmula de cálculo do Fator Q para evitar dúvidas.

Nº da Contribuição	429o
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	<p>Em relação aos Índices do cálculo do indicador de disponibilidade, temos 2 sugestões:</p> <p>A- Manter o padrão em 99% e criar o valor inferior em 98%, adotando o cálculo proporcional de decréscimo e acréscimo dentro da faixa entre 98% e 100%;</p> <ul style="list-style-type: none"> - índice inferior a 98% - penalização de 100%; - índice entre 98,1% (inclusive) e 99% - penalização proporcional; - índice entre 99,1% (inclusive) e 100% - bonificação proporcional; ou <p>B - Aceitar o novo padrão da ANAC em 99,45%, mas que a penalização e a bonificação sejam calculadas de maneira proporcional e linear a partir deste padrão.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que não foram apresentados argumentos suficientes que justifiquem a solicitação de alteração dos valores ora apresentados na proposta da RPC. Ademais, reitera-se que para a atualização dos padrões e metas, utilizou-se como referência para os IQS relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros – PSP, os dados coletados nos aeroportos concedidos no período de fevereiro de 2013 a agosto de 2016, para os aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos; de janeiro de 2015 a agosto de 2016, para os aeroportos de Confins e Galeão, e finalmente, de junho de 2015 a agosto de 2016, para o aeroporto de São Gonçalo do Amarante. Quanto aos indicadores não relacionados à PSP, os parâmetros iniciais foram definidos baseados nos resultados médios alcançados pelos aeroportos no período entre janeiro de 2014 a agosto de 2016, em conjunto com normas internacionais como ECAC.CEAC Doc No. 30 (PART I) - ECAC Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation e benchmarking realizado em contratos de concessão de outros países, notadamente Inglaterra (Heathrow e Gatwick). Ante o exposto, serão mantidos os valores estabelecidos na proposta de RPC apresentada por esta Agência.</p>

Nº da Contribuição	429p
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Alteração Padrão - Disponibilidade de Informações de Voo de 4,1 para 3,9
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que não foram apresentados argumentos suficientes que justifiquem a solicitação de alteração dos valores ora apresentados na proposta da RPC. Ademais, reitera-se que à atualização dos padrões e metas, utilizou-se como referência para os IQS relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros – PSP, os dados coletados nos aeroportos concedidos no período de fevereiro de 2013 a agosto de 2016, para os aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos; de janeiro de 2015 a agosto de 2016, para os aeroportos de Confins e Galeão, e finalmente, de junho de 2015 a agosto de 2016, para o aeroporto de São Gonçalo do Amarante. Quanto aos indicadores não relacionados à PSP, os parâmetros iniciais foram definidos baseados nos resultados médios alcançados pelos aeroportos no período entre janeiro de 2014 a agosto de 2016, em conjunto com normas internacionais como ECAC.CEAC Doc No. 30 (PART I) - ECAC Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation e benchmarking realizado em contratos de concessão de outros países, notadamente Inglaterra (Heathrow e Gatwick). Ante o exposto, serão mantidos os valores estabelecidos na proposta de RPC apresentada por esta Agência.</p>

Nº da Contribuição	429q
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Alteração Padrão - Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança de 4,20 para 3,90
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que não foram apresentados argumentos suficientes que justifiquem a solicitação de alteração dos valores ora apresentados na proposta da RPC. Ademais, reitera-se que para a atualização dos padrões e metas, utilizou-se como referência para os IQS relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros – PSP, os dados coletados nos aeroportos concedidos no período de fevereiro de 2013 a agosto de 2016, para os aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos; de janeiro de 2015 a agosto de 2016, para os aeroportos de Confins e Galeão, e finalmente, de junho de 2015 a agosto de 2016, para o aeroporto de São Gonçalo do Amarante. Quanto aos indicadores não relacionados à PSP, os parâmetros iniciais foram definidos baseados nos resultados médios alcançados pelos aeroportos no período entre janeiro de 2014 a agosto de 2016, em conjunto com normas internacionais como ECAC.CEAC Doc No. 30 (PART I) - ECAC Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation e benchmarking realizado em contratos de concessão de outros países, notadamente Inglaterra (Heathrow e Gatwick). Ante o exposto, serão mantidos os valores estabelecidos na proposta de RPC apresentada por esta Agência.</p>

Nº da Contribuição	429r
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Alteração Padrão - Limpeza de Banheiros de 4,00 para 3,90; Alteração de Meta de 4,30 para 4,20
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que não foram apresentados argumentos suficientes que justifiquem a solicitação de alteração dos valores ora apresentados na proposta da RPC. Ademais, reitera-se que para a atualização dos padrões e metas, utilizou-se como referência para os IQS relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros – PSP, os dados coletados nos aeroportos concedidos no período de fevereiro de 2013 a agosto de 2016, para os aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos; de janeiro de 2015 a agosto de 2016, para os aeroportos de Confins e Galeão, e finalmente, de junho de 2015 a agosto de 2016, para o aeroporto de São Gonçalo do Amarante. Quanto aos indicadores não relacionados à PSP, os parâmetros iniciais foram definidos baseados nos resultados médios alcançados pelos aeroportos no período entre janeiro de 2014 a agosto de 2016, em conjunto com normas internacionais como ECAC.CEAC Doc No. 30 (PART I) - ECAC Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation e benchmarking realizado em contratos de concessão de outros países, notadamente Inglaterra (Heathrow e Gatwick). Ante o exposto, serão mantidos os valores estabelecidos na proposta de RPC apresentada por esta Agência.</p>

Nº da Contribuição	429s
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Alteração de Meta - Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet de 3,70 para 3,60
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que não foram apresentados argumentos suficientes que justifiquem a solicitação de alteração dos valores ora apresentados na proposta da RPC. Ademais, reitera-se que para a atualização dos padrões e metas, utilizou-se como referência para os IQS relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros – PSP, os dados coletados nos aeroportos concedidos no período de fevereiro de 2013 a agosto de 2016, para os aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos; de janeiro de 2015 a agosto de 2016, para os aeroportos de Confins e Galeão, e finalmente, de junho de 2015 a agosto de 2016, para o aeroporto de São Gonçalo do Amarante. Quanto aos indicadores não relacionados à PSP, os parâmetros iniciais foram definidos baseados nos resultados médios alcançados pelos aeroportos no período entre janeiro de 2014 a agosto de 2016, em conjunto com normas internacionais como ECAC.CEAC Doc No. 30 (PART I) - ECAC Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation e benchmarking realizado em contratos de concessão de outros países, notadamente Inglaterra (Heathrow e Gatwick). Ante o exposto, serão mantidos os valores estabelecidos na proposta de RPC apresentada por esta Agência.</p>

Nº da Contribuição	429t
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Alteração de Padrão - Conforto Térmico de 4,00 para 3,90
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que não foram apresentados argumentos suficientes que justifiquem a solicitação de alteração dos valores ora apresentados na proposta da RPC. Ademais, reitera-se que à atualização dos padrões e metas, utilizou-se como referência para os IQS relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros – PSP, os dados coletados nos aeroportos concedidos no período de fevereiro de 2013 a agosto de 2016, para os aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos; de janeiro de 2015 a agosto de 2016, para os aeroportos de Confins e Galeão, e finalmente, de junho de 2015 a agosto de 2016, para o aeroporto de São Gonçalo do Amarante. Quanto aos indicadores não relacionados à PSP, os parâmetros iniciais foram definidos baseados nos resultados médios alcançados pelos aeroportos no período entre janeiro de 2014 a agosto de 2016, em conjunto com normas internacionais como ECAC.CEAC Doc No. 30 (PART I) - ECAC Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation e benchmarking realizado em contratos de concessão de outros países, notadamente Inglaterra (Heathrow e Gatwick). Ante o exposto, serão mantidos os valores estabelecidos na proposta de RPC apresentada por esta Agência.</p>

Nº da Contribuição	429u
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	FABIOLA DOS SANTOS GONCALVES
Contribuição	Alteração de Padrão - Conforto Acústico de 4,20 para 4,10
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que não foram apresentados argumentos suficientes que justifiquem a solicitação de alteração dos valores ora apresentados na proposta da RPC. Ademais, reitera-se que à atualização dos padrões e metas, utilizou-se como referência para os IQS relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros – PSP, os dados coletados nos aeroportos concedidos no período de fevereiro de 2013 a agosto de 2016, para os aeroportos de Brasília, Campinas e Guarulhos; de janeiro de 2015 a agosto de 2016, para os aeroportos de Confins e Galeão, e finalmente, de junho de 2015 a agosto de 2016, para o aeroporto de São Gonçalo do Amarante. Quanto aos indicadores não relacionados à PSP, os parâmetros iniciais foram definidos baseados nos resultados médios alcançados pelos aeroportos no período entre janeiro de 2014 a agosto de 2016, em conjunto com normas internacionais como ECAC.CEAC Doc No. 30 (PART I) - ECAC Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation e benchmarking realizado em contratos de concessão de outros países, notadamente Inglaterra (Heathrow e Gatwick). Ante o exposto, serão mantidos os valores estabelecidos na proposta de RPC apresentada por esta Agência.</p>

Nº da Contribuição	430a
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>i. Item 1. Instalações Lado Ar</p> <p>Dispõe o texto original do Apêndice C do Plano de Exploração Aeroportuária - PEA que:</p> <p>Os Indicadores de Qualidade de Serviço incluem os seguintes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Serviços diretos; · Disponibilidade de equipamentos e instalações; · Pesquisa de satisfação dos passageiros. <p>No entanto, a proposta de emenda inclui um aspecto não previstos nos referido contratos atinentes a Audiência Pública, criando uma inovação contratual notadamente não justificada e motivada, nem tão pouco avaliada sobre a ótica do equilíbrio econômico-financeiro destes contratos, conforme abaixo:</p> <p>Os Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS incluem os seguintes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Serviços diretos; · Disponibilidade de equipamentos e instalações; · Instalações Lado Ar; e · Pesquisa de satisfação dos passageiros. <p>Dessa forma, REQUER a exclusão do texto Instalações do Lado Ar, bem como de todo e qualquer indicador alinhado à esta premissa inserida nos itens posteriores.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que a inclusão do aspecto "Instalações do Lado Ar" trata-se somente de uma forma sistemática de organização dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS. Ademais, o contrato define que um dos objetivos da RPC é a determinação dos Indicadores de Qualidade de Serviço, sendo portanto possível a alteração e exclusão de indicadores atuais, assim como a inclusão de novos IQS.</p>

Nº da Contribuição	430b
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>ii. Item 2 – Indicadores elegíveis para bonificação</p> <p>Pretende a Agência inserir como item 2 a quantidade limitada de 9 (nove) indicadores elegíveis para bonificação, enquanto atualmente os Contratos não determinam tal quantidade, pelo contrário, definem:</p> <p>Até 15 (quinze) indicadores serão considerados no cálculo anual do fator Q para seu decréscimo, dentre os quais um número limitado será elegível para bonificação por superação de metas de desempenho.</p> <p>Conforme texto do dispositivo da proposta em minuta, tal quantidade, limita a utilização de indicadores por parte da agência não sendo ponderado tecnicamente no âmbito do Processo Administrativo que compõe a aludida Audiência Pública, a motivação pelo número 9 (nove). Ademais, em outro ponto, cumpre ressaltar que o texto proposto é extremamente subjetivo ao dispor injustificadamente a quantidade de indicadores para bonificação, principalmente em não apresentando a relação impacto x quantidade entre indicadores que comporão a bonificação e os que não. Nesse contexto, o que seria equilibrado? Quais são os meios de comprovação para a utilização de 9 (nove) e não 11 (onze) indicadores para bonificação?</p> <p>Dessa forma, tendo em vista o exposto, REQUER a manutenção do texto atualmente previsto nos contratos de concessão.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a proposta de RPC define 14 (catorze) indicadores a serem considerados no cálculo anual do Fator Q, sendo que dentre estes, 9 (nove) são elegíveis para bonificação. O texto da RPC apenas expressa de forma mais clara a quantidade de indicadores que serão considerados para eventuais bonificações até o período da próxima RPC, quando então será possível a revisão desses quantitativos. Contudo, a contribuição será acatada, uma vez que os indicadores de qualidade de serviço que afetam o Fator Q já estão dispostos na Tabela 02 do Apêndice C da Proposta da RPC, não havendo consequências na mudança de redação do item discutido na contribuição.</p>

Nº da Contribuição	430c
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>iii. Item 5 – Reincidência de baixo desempenho</p> <p>Da mesma forma, não há correspondente no texto original dos contratos prazo estabelecido de 5 (cinco) anos, além de excetuar para os IQS referente às dimensões de Check-in e Satisfação. Os contratos atuais preveem apenas em seus Capítulo VIII, Seção II – Cláusula 8.4 item d) da tabela o limite máximo de multa a ser aplicada pela “não obtenção do padrão estabelecido para cada Indicador de Qualidade de Serviço por 2 períodos consecutivos ou não (grifo nosso), de forma que a inserção do dispositivo é novidade da proposta de emenda objeto da Audiência Pública em epígrafe. Veja-se:</p> <p>5. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS por 2 (dois) períodos, consecutivos ou alternados, em um prazo de 5 (cinco) anos, configura condição sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os IQS referentes às dimensões de Check-in e Satisfação.</p> <p>Portanto, por tratar-se de novação contratual imotivada, REQUER a exclusão do referido item 5 da proposta apresentada em audiência.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a sugestão foi aceita e o referido item será retirado da proposta, visto que o item previa conteúdo fora do escopo desta RPC.

Nº da Contribuição	430d
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>iv. Item 7 – Armazenamento por meio de arquivo de vídeo</p> <p>Também inserido como novidade na proposta de Alteração do Apêndice C o item 7 traz responsabilidades por manutenção de registros por meio de arquivo de vídeo sem estabelecer os quesitos e justificativas para tal solicitação por parte da Agência que nem tão pouco aferiu e demonstrou os custos que naturalmente irão incorrer os Concessionários para atender a tal determinação, incluindo mas não se limitando a backups, hardware e software para armazenagem, processamento e recuperação de tais informações.</p> <p>No entanto ao solicitar tal alteração unilateral imotivada do contrato, a Agência não justifica no âmbito do Processo que acompanha a Audiência Pública e se quer traz a baila do tema quais os impactos financeiros e de gestão de riscos que justificariam tal implementação, haja visto que atualmente não é funcional e com preços elevados a manutenção de arquivos destas naturezas em servidores do próprio aeroporto.</p> <p>Portanto, REQUER a manutenção da guarda de registros previstas nos contratos e a exclusão do referido item 7.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que a proposta submetida à audiência pública considerava uma restrição do tempo de guarda dos registros de forma a reduzir os custos de armazenamento, principalmente aqueles referentes a manutenção de registros em video. Contudo considerando o pedido da manifestação, o texto será alterado para prever que a Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo, conforme já consta do Contrato de Concessão e seus anexos. Ademais, a eventual redução do tempo de guarda de dados e registros referentes aos indicadores poderá ser objeto de posterior de regulamentação específica.</p>

Nº da Contribuição	430e
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>v. Item 8 – Aferição mensal dos Indicadores</p> <p>Conforme proposta de Apêndice C, “A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do Fator Q. (grifo nosso), inova injustificadamente ao estabelecer a necessidade de aferição mensal de todos os Indicadores de Qualidade.</p> <p>Contudo, verifique-se que referida forma nos Contratos não determina esta modalidade temporal pretendida pela Agência. Com isto pode-se interpretar extensivamente, que o Contrato assegurava que alguns dos IQS não necessariamente precisam ser aferidos/medidos mensalmente, tendo em vista suas características e expectativas de demonstração de resultados.</p> <p>Portanto, REQUER a exclusão do termo “aferidos mensalmente” da proposta apresentada.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o contrato já estabelece que alguns indicadores sejam medidos mensalmente e os demais de forma contínua, portanto, não se verifica nenhuma inovação em relação a este ponto. O texto proposto apenas reflete as disposições contratuais, dispondo que os dados devem ser compilados e reportados mensalmente.

Nº da Contribuição	430f
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>vi. Item 10 – Duas casas decimais</p> <p>A proposta traz a formalização de que “Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela acima, serão utilizadas duas casas decimais.”</p> <p>O referido dispositivo estabelece nova forma de composição do valor final dos IQS, em que a partir da vigência do novo Apêndice C, as concessionárias ficarão obrigadas a reconhecer duas casas decimais no resultado dos valores dos indicadores. Ademais, em que pese o uso de algarismos decimais significativos parecer, num primeiro momento, uma pequena modificação, ocorre que em medidas que trabalham com porcentagem, ou seja, em que examinam a proporção de determinado valor sobre uma fração de 100 partes iguais, sua adição produzirá grandes impactos.</p> <p>Portanto, REQUER a exclusão de qualquer referência a duas casas decimais no texto e nos indicadores propostos.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, conforme explicitado por esta Agência durante o período de chamamento prévio, para o modelo ora proposto é essencial se trabalhar com duas casas decimais após a vírgula, sem as quais a sensibilidade da aferição perderia o sentido e a precisão, bem como os incentivos postos restariam prejudicados, o que invalidaria o prosseguimento dessa proposta de substituir o modelo discreto pelo modelo contínuo e híbrido apresentado.</p>

Nº da Contribuição	430g
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>vii. Item 14 – Aumento dos Decréscimos Tarifários por Falha Persistente no Serviço</p> <p>Como já mencionado, os contratos atuais preveem apenas em seus Capítulo VIII, Seção II – Cláusula 8.4 item d) da tabela o limite máximo de multa a ser aplicada pela “não obtenção do padrão estabelecido para cada Indicador de Qualidade de Serviço por 2 períodos consecutivos ou não (grifo nosso), de forma que a inserção do dispositivo é novidade da proposta de emenda objeto da Audiência Pública em epígrafe, devendo ser sumariamente excluída da proposta.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a proposta de inclusão da falha persistente não se trata de penalidade, mas apenas de um mecanismo de cálculo do Fator Q. Aproveitando a contribuição, avaliaremos a inclusão do dispositivo na fórmula de cálculo do Fator Q para evitar dúvidas.</p>

Nº da Contribuição	430h
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>a. Exclusão de Indicadores</p> <p>i. Indicadores 9. Rigor no canal de inspeção de segurança e 10. Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança.</p> <p>A competência para determinação da inspeção de segurança nos Aeroportos é da própria agência reguladora e dos órgãos de segurança pública, conforme instituído no ordenamento jurídico brasileiro principalmente na Constituição Federal de 1988, no Código Brasileiro de Aeronáutica – Lei 7.565 de 19/12/1986, a Lei 11.182 de 27/09/2015 que Cria a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, bem como suas próprias Legislações AVSEC (RBAC 107) e o PNAVSEC instituído pelo Decreto 7.168 de 05/05/2010. Sendo assim, imputar ao Concessionário questões sobre o rigor no canal de inspeção de segurança e cortesia dos funcionários da fila de inspeção é algo injustificável, tendo em vista que o estabelecimento de tais processo não é integralmente cabível a estes.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido Parcialmente
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a terminologia do Indicador será revista para "Organização do Processo de Inspeção de Segurança" com base nas melhores práticas internacionais e evitando assim interpretações abrangentes e errôneas pelos passageiros. No entanto, no que tange o Indicador "cortesia dos funcionários de inspeção de segurança" será mantido, uma vez que não se deve confundir a inspeção do passageiro e sua bagagem com falta de cortesia do funcionário.</p>

Nº da Contribuição	430i
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>a. Exclusão de Indicadores</p> <p>ii. Indicadores 13. Distância caminhada no terminal</p> <p>As Concessionárias por força dos atuais Contratos de Concessão herdaram do Poder Concedente infraestruturas já concluídas e aquelas que foram por eles estabelecidas foram feitas conforme parâmetros estipulados nos próprios contratos e aprovados pela Agência por meio de seus projetos apresentados. Como é possível questionar ao usuário sobre a distância caminhada no terminal sendo que estas estruturas físicas foram condicionadas para possuírem as distâncias atuais? Todos os grandes aeroportos do mundo possuem grandes distâncias de caminhadas dentro dos terminais face à quantidade de voos e passageiros processados.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o indicador é utilizado regularmente pela ACI em seu programa de ASQ Survey, o qual é o maior esforço de investigação sobre a percepção dos passageiros em relação à qualidade de serviços no contexto aeroportuário em nível internacional. Outrossim, estudos recentes (Bezerra e Gomes, 2015: 2016) que utilizam dados coletados pela Secretaria de Aviação Civil (SAC/BR), avaliaram o conjunto de IQS com base em testes usuais para construção de escalas de medição de percepção e este IQS apresentou validade e confiabilidade individual, o que indica que reflete adequadamente a percepção do passageiro sobre sua experiência de locomoção no terminal. Adicionalmente, o IQS apresenta uma relação direta e significativa com os demais IQS destinados a medir o fator "Mobilidade". Observa-se ainda que a alegação de contradição não persiste uma vez que o aspecto a ser medido é a percepção do passageiro quanto à distância a ser caminhada no terminal, a qual é dependente não só da configuração do terminal mas também de todo o conjunto de equipamentos de auxílio à movimentação do passageiro, decisões quanto à alocação dos recursos disponíveis, oferta de elementos de conveniência e mesmo aspectos da ambientação do aeroporto (servicescape) (Bandara e Wirasinghe, 1992; Fodness e Murray, 2007; Ali et al., 2016), Por fim, o aspecto a ser medido é a percepção quanto à distância, o que, embora relacionado à percepção de tempo para locomoção, guarda suficiente discriminância (Correia et al., 2008).</p>

Nº da Contribuição	430j
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	iii. Indicador 27. Qualidade das instalações do estacionamento Exclusão do referido item por ser uma novação contratual e manutenção do indicador atual dos contratos, que seja: 24. Opções de estacionamento e custo benefício.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o conceito basilar de qualidade é a sua adequação ao uso. Desta forma, buscou-se simplificar a medição do serviço prestado neste componente utilizando-se de uma avaliação mais ampla baseada na percepção do passageiro.

Nº da Contribuição	430k
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>iv. Indicadores 31. Tempo de espera de check-in no aeroporto, 32. Eficiência do processo de check-in no aeroporto e 33. Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in</p> <p>Conforme preconiza a própria regulação da Agência, a responsabilidade por todo o processo de check-in no aeroporto e do Transportador Aéreo e está determinada em seu Contrato Geral de Transportes para com o usuário. Desta forma, não cabe a agência imputar ao concessionário qualquer avaliação de uma atividade que é praticada por um terceiro dentro do aeroporto.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição, e informa que a inclusão dos indicadores “Tempo de espera de check-in no aeroporto”, “Eficiência do processo de check-in no aeroporto” e “Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in” tem por objetivo realizar medida de satisfação referente a uma etapa de suma importância no processamento dos passageiros, e que tem grande impacto na experiência dos mesmos no aeroporto.</p> <p>A relevância desses indicadores também pode constatada verificando-se os aspectos pesquisados em diversas pesquisas de satisfação, inclusive internacionais como a Airport Service Quality (ASQ) da ACI. Nessa pesquisa são realizadas perguntas aos passageiros para avaliar, dentre outros aspectos, o tempo de espera na fila de check-in, a eficiência dos funcionários do check-in e a cortesia dos funcionários do check-in.</p> <p>É importante ressaltar que os procedimentos de check-in, apesar de serem executados pelas empresas aéreas, compartilham responsabilidades com o operador aeroportuário, uma vez que esse processamento é diretamente afetado pela infraestrutura disponível. Ademais, o operador aeroportuário e a empresa aérea devem ter informações disponíveis para auxiliar na tomada de decisões e na análise do desempenho dos seus processos para que, em conjunto, sejam tomadas medidas que visam à melhoria da qualidade do serviço prestado.</p> <p>Por fim, informamos que na proposta apresentada não foram estabelecidos padrões e metas para os indicadores relacionados ao check-in. Dessa forma não será aplicada a cláusula que prevê aumento dos decréscimos tarifários por falha persistente no serviço nem a penalidade por não obtenção do padrão estabelecido para esses IQS.</p>

Nº da Contribuição	430I
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>v. Indicadores 35. Atendimento das expectativas e 36. Comparação com um aeroporto ideal</p> <p>Indicadores de mensuração da qualidade devem ser objetivos, além de buscarem uma avaliação racionalmente plausível para o desenvolvimento da melhoria da qualidade dos serviços a que estão medindo.</p> <p>Indicadores como estes propostos pela Agência, poderão ser interpretados restritivamente ou reduzidos teleologicamente de forma a não alcançar hipóteses de avaliação objetiva dos Aeroportos, trazendo prejuízos desnecessários aos Concessionários. Ademais, no âmbito do Processo Administrativo que compõe a Audiência Pública, não foi explicado e nem tão pouco comprovado pela ANAC o motivo pelo qual se pretende incluir tais indicadores.</p> <p>Diante do exposto nos itens acima, REQUER que sejam excluídos ou alterados os indicadores conforme relatado e justificado.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a inclusão desses itens é suportada pelo uso regular em pesquisas de satisfação do consumidor realizadas internacionalmente, nomeadamente com o uso de modelos nacionais tais como o SCB, ACSI e ECSI, por exemplo. Adicionalmente, diversas pesquisas tem apontado a validade e confiabilidade individual desses itens (Vide Fornell et al. 2008; Johnson et al., 2001). Sendo assim, a inclusão de mais dois itens para medição da satisfação é justificada pelo interesse em prover um índice de satisfação do passageiro, que seja comparável para fins informativos com outros setores que utilizam-se dessa sistemática (Fornell et al., 2008).</p>

Nº da Contribuição	430m
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>a. Novação contratual geral</p> <p>i. Vi – Valor Inferior</p> <p>A Agência neste ponto inova trazendo mais um fator de avaliação não previsto nos dispositivos contratuais que tratam da metodologia, dos parâmetros e da forma de cálculo do Fator Q e, por afetarem rigorosamente os reajustes tarifários, integram a cláusula econômicofinanceira dos contratos de concessão e, dessa forma, devem ser retirados da proposta atual.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que as alterações propostas enquadram-se no escopo da RPC determinado no Contrato de Concessão, o qual possibilita modificar a metodologia de cálculo do Fator Q, assim como o sistema de medição, conforme disposto na cláusula 6.15 do Contrato de Concessão e na cláusula 10.11 do Anexo 2 do referido contrato. Por fim, não restou configurado na contribuição o alegado efeito rigoroso nos reajustes tarifários que a aplicação da metodologia de cálculo proposta poderia acarretar.</p>

Nº da Contribuição	430n
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>ii. Serviços Diretos – Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE</p> <p>Avaliar este tipo de indicador é determinar, de forma subjetiva, a relação de gestão empresarial pelas atividades operacionais na relação de atendimento dos usuários PNAEs, Transportadores Aéreos e Operadores de Aeroportos.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a avaliação proposta é o "tempo" de atendimento ao PNAE, portanto, trata-se de um indicador objetivo e não subjetivo como alegado. Ademais, a Resolução ANAC 280, dentre outros pontos, define a responsabilidade do aeroporto de prover o equipamento de embarque/desembarque de PNAE.</p>

Nº da Contribuição	430o
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	<p>iii. Instalações Lado Ar - Atendimento em pontes de embarque</p> <p>Atualmente os contratos de concessão determinam objetivamente quais os percentuais de atendimento de passageiros domésticos (65%) e internacionais (95%) em pontos de embarque, não sendo este um dos IQS.</p> <p>Ao estabelecer um valor inferior (Vi), Padrão e Meta de atendimento para esta cláusula contratual editalícia, a Agência adita unilateralmente o contrato e estabelece novos percentuais de atendimento ou seja:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Passa de 65% para 75% o percentual mínimo de processamento de passageiros em pontes de embarque para voos domésticos; · Passa de 95% para 97% o percentual mínimo de processamento de passageiros em pontes de embarque para voos internacionais.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o Contrato estabelece hoje os valores (doméstico e internacional, respectivamente) de 65% e 95% de atendimento de passageiros em ponte de embarque, sendo que abaixo desses valores resultaria na aplicação de penalidade pelo não atendimento do Parâmetro Mínimo de Dimensionamento. Na proposta apresentada não há penalização e tampouco decréscimo no Fator Q ao se atingir os valores entre 65% e 75% para passageiros domésticos e entre 95% e 97% para passageiros de voos internacionais. Adicionalmente, foi estabelecido um incentivo de bonificação a partir dos referidos valores, 75% e 97%, conforme as funções de cálculo do Fator Q apresentadas, que objetiva uma melhoria do serviço prestado.</p>

Nº da Contribuição	430p
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARIANA SILVEIRA DE MENEZES
Contribuição	Avaliar Termos Gerais da Carta nº. 070/2017/ANEAA - Contribuições à AP
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a análise acerca dos argumentos constantes da Carta n. 70/2017/ANEAA - Contribuições à AP consta da Nota Técnica n. 11 XXXXXXXX anexo a este relatório de análise de contribuições.</p>

Nº da Contribuição	431a
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>10. Conforme esclarecido em nossa DR/0284/2017, a inclusão de duas casas decimais nos valores de “Padrão” e “Meta” configura alteração com relevante impacto no equilíbrio econômico-financeiro original do Contrato.</p> <p>11. Referida discussão junto a esta Agência não é recente. A ANAC já vem calculando o Fator Q das Concessionárias com o uso indevido de casas decimais nos valores de Padrão e Meta previstos no Contrato (sem referidas casas decimais, vale dizer) há tempos.</p> <p>12. Mais do que isso, a Agência promoveu verdadeira alteração unilateral dos Contratos de Concessão, sem o respectivo reequilíbrio econômico financeiro devido, com a publicação da Resolução 372/2015, por meio da qual “validou” a inclusão de casas decimais onde as mesmas inexistiam no Contrato.</p> <p>13. O impacto no equilíbrio econômico financeiro do Contrato é tão relevante, que foi objeto de pleito desta Concessionária protocolado nesta Agência em Dezembro de 2016 e a alteração, que ora esta Agência pretende fazer prevalecer por ocasião da RPC, também foi combatida por meio das correspondências DR/0110/2017 e DR/0284/2017.</p> <p>14. Interessante observar da cópia disponibilizada por esta Agência do processo administrativo que trata da Audiência Pública ora sob comento, que a alteração no número de casas decimais é justificado em razão da necessidade de maior precisão na apuração do resultado dos Indicadores para alteração no modelo de apuração que ora também se propõe, para o modelo contínuo (com valor inferior, padrão e meta), o qual também é objeto de críticas por parte desta Concessionária, conforme item (ii) abaixo.</p> <p>15. Ora, se a maior precisão na apuração se justifica para fins de alteração no modelo de aplicação do ônus/bônus previsto em contrato (propõe-se curva para que ganhos e perdas sejam gradativos), então por que a alteração contratual (inclusão de casas decimais no Padrão e Metas previstos em Contrato) são anteriores à RPC e anteriores à mudança no modelo de apuração de bônus/ônus que ora se propõe e que, aparentemente, é o que justifica referida “maior precisão”?</p> <p>16. A justificativa ora apresentada para a alteração proposta em sede de Audiência Pública, conjugada com a alteração que, de fato, esta Agência já havia feito unilateralmente aos Contratos de Concessão por meio de (i) mera interpretação contrária ao Contrato e (ii) Resolução 372/2015, apenas demonstra que não há motivação válida para a alteração ora proposta, que se consubstancia num verdadeiro animus da Agência em alterar o equilíbrio econômico financeiro inicial do Contrato, por meio de mecanismos que dificultem o atingimento de metas que, vale dizer, se tornam absolutamente irrazoáveis sobretudo com a “precisão” que se pretende adotar na sua apuração.</p> <p>17. Não há fundamento de fato ou de direito, portanto, que permita a alteração do Contrato neste item, devendo a Agência reavaliar a proposta apresentada, para manter a “menor precisão” de apuração de Padrão e Meta dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Contrato.</p>

Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, conforme explicitado por esta Agência durante o período de chamamento prévio, para o modelo ora proposto é essencial se trabalhar com duas casas decimais após a vírgula, sem as quais a sensibilidade da aferição perderia o sentido e a precisão, bem como os incentivos postos restariam prejudicados, o que invalidaria o prosseguimento dessa proposta de substituir o modelo discreto pelo modelo contínuo e híbrido apresentado.</p> <p>Quanto à comparação apresentada entre o número de casas determinados na Resolução 372/2015 e à proposta de Revisão dos Parâmetros da Concessão em tela, cumpre destacar que não há relação entre as mesmas. O uso de duas casas decimais após a vírgula é essencial para aplicação do modelo contínuo e híbrido apresentado, conforme informado anteriormente.</p> <p>Em relação ao alegado "impacto no equilíbrio econômico-financeiro original do Contrato", cumpre destacar que o próprio Contrato de Concessão estabeleceu a Revisão dos Parâmetros da Concessão, realizada a cada período de 5 (cinco) anos do período da concessão, que tem como objetivo, dentre outros, determinar a metodologia de cálculo dos fatores X e Q. Ademais, conforme disposto no Anexo 2 do Contrato de Concessão, a cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e as metas, tanto para os indicadores que determinam o fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço. Por fim, sugerimos consulta à Nota Técnica nº 11(SEI)/2017/GQES/SRA, que consta no Processo nº 00058.511902/2016-87, que apresenta considerações da GQES/SRA no que se refere a limites procedimentais e materiais à Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos de Brasília, Guarulhos e Viracopos.</p>

Nº da Contribuição	431b
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>11. No que tange ao conceito de Valor Inferior (Vi) e intervalo sem incidência de decréscimo ou bonificações, conforme já apontado em correspondência anterior, entendemos que a proposta de se criar uma curva progressiva de apuração de ônus ou bônus é aderente ao escopo da RPC, pois garante a razoabilidade na aplicação de ônus e bônus. Não obstante, para manter referida aderência, entendemos que: (i) o valor Padrão deve ser mantido inalterado – verificou-se que a proposta apresentada considera o valor Padrão atual como “Valor Inferior” e prevê novo valor intermediário entre o valor inferior e a meta como “Padrão”, aumentando a “régua” de apuração e pressupondo a existência de duas casas decimais nos valores “inferior”, “padrão” e “meta”, o que, conforme demonstrado acima, corresponde a alteração que extrapola o escopo da RPC.</p> <p>12. Não obstante, a proposta apresentada apresenta uma curva assimétrica onde a aplicação do ônus se dá de forma mais acentuada, ao passo em que a aplicação do bônus se dá de uma forma mais gradativa. Justifica a ANAC que “referido mecanismo tem por intuito aumentar a representatividade entre o incentivo financeiro e o serviço prestado, resultando, portanto, em um sistema mais adequado aos usuários dos aeroportos e ao operador aeroportuário”. Também esclarece que “a alteração de função discreta para um modelo híbrido justifica-se para dar maior precisão à atuação do concessionário do aeroporto com relação à qualidade dos serviços prestados, visto que pela função discreta, as avaliações estavam sujeitas a picos de perda ou ganho que não eram necessariamente justos e/ou desejáveis segundo a percepção da SRA; enquanto o modelo híbrido permite uma perda ou ganho gradativos, mais proporcionais à piora ou à melhora dos indicadores, representando melhor a essência do processo de avaliação do Fator Q”.</p> <p>13. Como se observa, para que se permita ganho ou perdas gradativos, é essencial que a tal gradatividade da perda e do ganho sejam proporcionais, sob o risco de se penalizar mais do que bonificar. Neste sentido, vale apontar que o próprio Contrato de Concessão já previu um valor limite para a penalidade pelo não atingimento do valor Padrão dos indicadores (-7,5%) mais acentuado do que o valor limite para o bônus pelo atingimento das metas propostas (+2%), prevendo, contudo, linearidade na aplicação do ônus e do bônus em caso de não atingimento de padrão/meta. Essa é a lógica econômica do certame licitatório e não pode ser alterada. A</p> <p>14. Pela razão acima exposta, entendemos que, a criação de uma curva para aplicação progressiva de ônus e bônus é uma iniciativa bastante positiva, mas, para que seja válida, tendo em vista a garantia do equilíbrio inicial do Contrato, deve ser simétrica ou linear, conforme apresentamos abaixo, de forma gráfica onde a curva azul representa a proposta desta Agência e as curvas tracejadas em vermelho o entendimento desta Concessionária.</p> <p>15. Na proposta apresentada por esta Agência, a função exponencial contínua utilizada para cálculo do impacto penaliza em maior grau pequenos desvios negativos quando comparados à bonificação obtida por pequenos desvios positivos, ao passo que as curvas tracejadas em vermelho, propostas por esta Concessionária, que podem ser lineares ou simétricas, guardam a devida proporcionalidade dos resultados passíveis de ônus e bônus.</p>

16. Referida proposta fora apresentada por esta Concessionária por ocasião do Chamamento Prévio, sem contudo ser considerada ou seu afastamento ser devidamente justificado por esta Agência.

17. Por fim e não menos importante, conforme apontado no item anterior, cabe dizer que esta Agência se vale da alteração no modelo de cálculo de Fator Q para justificar a inclusão de duas casa decimais nos valores de Padrão, Meta e, agora, no novo Valor Inferior. Segundo a Agência “Tal alteração [no modelo de cálculo do Fator Q], inclusive, só é possível com a modificação da forma de medição dos indicadores, sendo necessário acrescentar-se uma casa decimal em seus valores, de forma a conferir precisão necessária à confecção da curva de modelo híbrido. Assim, este mecanismo deve aumentar a representatividade entre o incentivo financeiro e o serviço prestado, resultando, portanto, em um sistema mais adequado aos usuários dos aeroportos e ao operador aeroportuário, uma vez que não exige o atendimento pleno da meta para alguma bonificação nem implica num decréscimo pleno pelo não atingimento do padrão.”

18. Tal fato, como se apontou acima, não é verdade. É possível valer-se da mesma lógica de apuração do Fator Q estabelecendo-se Padrão, Meta e Valor Inferior em números inteiros (sem casas decimais), bastando ampliar o intervalo entre referidos valores para intervalos também inteiros. Fica claro que a nova forma de apuração do Fator Q não é o motivo que levou a Agência a realizar a alteração no número de casas decimais dos valores de Padrão e Meta, na medida em que a Agência já havia unilateralmente alterado o Contrato, como mencionado no item anterior, tema que é passível de nulidade e/ou reequilíbrio econômico financeiro do Contrato.

Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que os indicadores de qualidade de serviço devem bonificar os aeroportos que prestem serviços aos passageiros em nível superior à média verificada no setor, não sendo adequado, por exemplo, um acréscimo de tarifa a um serviço prestado abaixo da média. Assim, entende-se que os critérios utilizados para definição dos parâmetros de referência são razoáveis e afinados com o objetivo dos IQS e Fator Q.</p> <p>Não se verificou no contrato a obrigação relativa à linearidade na aplicação de ônus e bônus, mas pelo contrário, e como apontado, o Contrato determina um decréscimo máximo de 7,5% e um bônus máximo de 2%, ou seja, um peso maior no que tange aos decréscimos possíveis. As funções de bônus e decréscimo foram definidas com o objetivo de se propiciar maior variação no resultado do Fator Q à medida que os resultados obtidos se aproximem do padrão (em caso de decréscimo) ou da meta (em caso de bônus), incentivando assim a melhoria da qualidade da prestação dos serviços aos passageiros.</p> <p>Por fim, cabe esclarecer que as alterações propostas enquadram-se no escopo da RPC determinado no Contrato de Concessão, o qual possibilita modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e as metas, tanto para os indicadores que determinam o fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos no apêndice C do PEA.</p>

Nº da Contribuição	431c
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>(a) Novos Indicadores e respectivos valores de “Padrão” e “Meta”.</p> <p>15. Atualmente, o Contrato prevê três aspectos para os Indicadores de Qualidade de Serviço, a saber: (i) Serviços Diretos, (ii) Disponibilidade de Equipamentos e Instalações e Pesquisa de Satisfação de Passageiros. Numa análise geral, a proposta desta Agência na RPC prevê a manutenção dos três aspectos acima indicados e a criação de um novo aspecto, a saber: “Instalações Lado Ar”.</p> <p>16. No estabelecimento de “Padrões” e “Metas”, pudemos verificar da memória de cálculo apresentada pela Agência ainda em sede de Chamamento Prévio, que, de uma forma geral, a ANAC buscou referências internacionais e referências nos resultados históricos das concessionárias brasileiras. As metas e padrões propostos, no entanto, estão muitas vezes pautadas nos valores mais altos obtidos, sem, contudo: (i) levar em consideração o binômio “custo-benefício”, visto que o atingimento da Meta ou do Padrão podem exigir investimentos cujo benefício (bônus ou ausência de ônus) podem não fazer sentido econômico para as Concessionárias dentro do mencionado binômio e (ii) sem considerar as diferenças de categoria de aeroportos, que tornam distintos os resultados dos Indicadores plausíveis para aeroportos com tamanhos e capacidade de processamento também distintos.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que valores estão em consonância com os resultados verificados nos aeroportos brasileiros, conforme metodologia de cálculo apresentada. A metodologia adotada considerou o desempenho das Concessionárias antes e depois dos investimentos obrigatórios definidos no Contrato de Concessão. Após avaliação dos resultados obtidos, definiu-se os valores de referência dos indicadores da PSP baseando-se no critério de quartis. Assim o 1º quartil foi utilizado como referência para definição do Valor Inferior, o 2º quartil para definição do padrão e o 4º quartil para definição da meta. Para os demais indicadores foram levados em conta os valores médios obtidos no mercado de aeroportos brasileiros. Dessa forma, considerou-se adequados os critérios utilizados nas definições dos valores de referência, uma vez que possibilitam ganho de bônus aos operadores que prestam serviço acima da média do setor e eventuais aplicações de decréscimo a aeroportos que performam em um nível inferior. Por fim, reitera-se que a alteração para uma forma contínua de cálculo do Fator Q tem como objetivo uma avaliação mais proporcional ao serviço prestado comparativamente ao modelo atual, o que deve resultar em melhor qualidade no serviço oferecido aos usuários, e como contrapartida, incentivos adicionais ao operador aeroportuário. Neste sentido, cabe esclarecer ainda que o provimento de um serviço de qualidade superior pelo operador resulta na melhoria da imagem da concessionária, menores possibilidades de sanções administrativas, dentre outras consequências.</p> <p>Quanto à aplicação de valores de referência individualizados por aeroporto, não se verifica razoável neste momento, uma vez que carecem de outros estudos e melhor fundamentação para definição de grupos de aeroportos</p>

similares e sua real influência nos resultados relacionados aos Indicadores de Qualidade de Serviço, elementos esses que não foram apresentados na contribuição em tela.

Nº da Contribuição	431d
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>17. Assim, no que tange aos indicadores de Serviços Diretos, foi incluído no cômputo do Fator Q o indicador “Filas de Inspeção de Segurança”, para o qual se estabeleceu como padrão (o indicador não possui meta) valor mais acirrado do que a média dos valores obtidos pelos aeroportos indicados na memória de cálculo disponibilizada (aeroportos não identificados no documento disponibilizado pela Agência) no período de janeiro de 2014 a outubro de 2016. Os valores também não guardam relação direta com os valores constantes dos materiais disponibilizados pela Agência relativos aos aeroportos de Gatwik e Heathrow.</p> <p>18. Por ocasião de nossa DR/0284/2017, esta Concessionária sugeriu que o Padrão para este indicador fosse obtido individualmente para cada aeroporto, tendo como base o seu resultado individual dos anos anteriores ou, alternativamente, o resultado médio obtido para aeroportos no mundo da mesma categoria. Referida proposta, contudo não foi considerada por esta Agência, que manteve a proposta inicialmente apresentada, sem contudo, motivá-la adequadamente.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que valores estão em consonância com os resultados verificados nos aeroportos brasileiros, conforme metodologia de cálculo apresentada. A metodologia adotada considerou o desempenho das Concessionárias antes e depois dos investimentos obrigatórios definidos no Contrato de Concessão. Após avaliação dos resultados obtidos, definiu-se os valores de referência, baseando-se no comportamento médio do desempenho alcançado pelas Concessionárias levando-se em consideração os resultados obtidos nas medições realizadas em hora pico. Ademais, verificou-se, por exemplo, que os resultados obtidos por Heathrow para o tempo de fila até 5 minutos foram superiores a 95,00% e para 10 minutos superiores a 99,50%, conforme relatório de performance de julho de 2016 do referido aeroporto. Ressalta-se ainda que esta RPC considera como parâmetro de aferição de tempo de fila, os valores de 5 e 15 minutos.</p> <p>Quanto à aplicação de valores de referência individualizados por aeroporto, não se verifica razoável neste momento, uma vez que carecem de outros estudos e melhor fundamentação para definição de grupos de aeroportos similares e sua real influência nos resultados relacionados aos Indicadores de Qualidade de Serviço, elementos esses que não foram apresentados na contribuição em tela.</p> <p>Ainda, de acordo com o ADRM (Airport Development Reference Manual) da IATA, verifica-se que é indicado como melhor prática na questão fila de inspeção de segurança (Security Control), um tempo de espera recomendável entre 5 e 10 minutos. Nota-se ainda que os tempos de espera previstos na RPC estão entre 5 e 15 minutos, ou seja, há um alinhamento da RPC ao recomendado pelas melhores práticas internacionais.</p>

Nº da Contribuição	431e
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>19. Também foi incluído para o Tempo de atendimento a Passageiros com necessidades de Assistência Especial – PNAE, valor Padrão que, embora não represente ônus ou bônus, sujeita a Concessionária à penalidade prevista na Cláusula 8.4 (d) do Contrato, razão pela qual voltamos a remeter o tema ao quanto discutido junto a esta Agência em 2016, ocasião em que apresentamos proposta de valores de referência para Indicadores do Contrato que não possuíam Padrão ou Meta definidos.</p> <p>20. Reforçamos, conforme já apontado em nossa DR/0284/2017, a necessidade de se observar o quanto disposto em nossas correspondências DR/0800/2017 e DR/0937/2017, em que salientamos que o tempo mínimo para início e término de um embarque ou desembarque de PNAE é de 34 minutos, de modo que este deve ser o tempo padrão a ser considerado nas situações em que não há, por parte da companhia aérea, o aviso prévio de que trata o Artigo 21 da Resolução 280/2013.</p> <p>21. No que diz respeito ao tempo de atendimento ao PNAE, sobretudo quando não há por parte da companhia aérea aviso prévio nos termos da regulamentação da ANAC. Neste sentido, vale mencionar que, muitas vezes, o operador aeroportuário é avisado da presença do PNAE quando este já se encontra na posição aguardando o equipamento há algum tempo, ou seja, quando o tempo de atendimento – medida adotada para este indicador – já se encontra em curso, não sendo razoável que se penalize a Concessionária por fato de terceiro. Também não goza de razoabilidade que se estabeleça um tempo de atendimento padrão diverso daquele em que esta própria Agência discutiu e alinhou junto a esta Concessionária, com base em dados reais obtidos de sua operação.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que após análise da contribuição e revisão dos valores obtidos pelo mercado brasileiro, optou-se por realizar uma revisão dos parâmetros de tempo do Indicador Tempo de Atendimento ao PNAE. Desta forma, foram feitas as seguintes alterações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Embarque com aviso: 25 para 30 min; - Embarque sem aviso: 30 para 35 min; - Desembarque com aviso: 25 para 30 min. <p>Dessa forma, para os tempos de atendimento ao PNAE sem aviso foi adotado o valor de 35 minutos, sendo que esse já era o tempo previsto para o atendimento de PNAE desembarcando sem aviso na proposta submetida à audiência pública. Assim a sugestão apresentada foi acatada, uma vez que o tempo sugerido na contribuição era inferior ao que foi agora ajustado para PNAE sem aviso prévio.</p>

Nº da Contribuição	431f
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>(a.2) Disponibilidade de Equipamentos e Instalações</p> <p>21. Com relação aos itens relativos à Disponibilidade de Equipamentos e Instalações, novamente esta Agência estabeleceu Padrões e Metas mais acirrados do que a média dos valores obtidos pelos aeroportos indicados na memória de cálculo disponibilizada, não guardando referidos valores relação direta com os valores constantes dos materiais disponibilizados pela Agência relativos aos aeroportos de Gatwik e Heathrow.</p> <p>22. Neste item, vale dizer, a Agência aumentou o valor do Padrão estabelecido no próprio Chamamento Prévio, sem que houvesse claro fundamento de fato e de direito para tanto. Referidos valores, portanto, deverão ser revistos, mantendo-se os valores atuais do Contrato de Concessão, que já são acirrados o bastante para garantir a excelência do serviço (veja que a Meta atual já é de 100% e o Padrão 99%, não sendo razoável que se estabeleça Padrão superior, estabelecendo uma janela ainda mais ínfima de “falhas” para equipamentos e instalações). Os valores apresentados não condizem com a realidade das melhores práticas de mercado, não sendo razoáveis e, portanto, não devendo prosperar.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que os valores propostos estão de acordo com os resultados apresentados na memória de cálculo. A metodologia adotada considerou o desempenho das Concessionárias antes e depois dos investimentos obrigatórios definidos no Contrato de Concessão. Após avaliação dos resultados obtidos, definiu-se os valores de referência baseando-se na média do desempenho alcançado pelas Concessionárias. Destaca-se que quanto à forma de cálculo do Fator Q relativo a Disponibilidade de Equipamentos, a proposta apresentada resulta em possibilidade de ganho de bônus a partir de valores inferiores à meta mas próxima dessa e em um intervalo mais amplo que a metodologia vigente devido à adoção do sistema contínuo de cálculo do Fator Q. Ademais, não houve alteração no parâmetro a partir do qual é possível a ocorrência de eventuais decréscimos. Por fim, cabe lembrar que alguns tipos de indisponibilidade de equipamentos, como por exemplo: manutenção programada, motivo de segurança, uso inadequado de terceiros, entre outros, não são considerados no cálculo de indisponibilidade.</p>

Nº da Contribuição	431g
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>(a.3) Instalações Lado Ar</p> <p>23. O novo aspecto “Instalações Lado Ar” proposto também apresenta um novo indicador, qual seja o percentual de passageiros internacionais e domésticos atendidos em pontes de embarque. Para referido indicador, estabelece-se, respectivamente 65%, 75% e 95% e 95%, 97% e 99% para Valor Inferior, Padrão e Meta.</p> <p>24. Conforme já apontado em nossa DR/0284/2017, para justificar os valores definidos para Valor Inferior, Padrão e Meta, a Agência apresentou valores obtidos junto a 6 aeroportos (não identificados no documento que encaminhou a memória de cálculo), embora esta Concessionária não tenha conseguido, com base nos valores apresentados, depreender qual foi a lógica para adoção dos referidos valores. Também não foram encontradas referências nos materiais disponibilizados dos aeroportos de Gatwik e Heathrow, que consideram o tempo de disponibilidade de pontes de embarque, mas não o percentual de passageiros processados nas pontes.</p> <p>25. Consta do Processo Administrativo que trata da presente audiência pública que “a inclusão do indicador Atendimento em pontes de embarque se justifica pela importância do monitoramento do quantitativo de passageiros que são atendidos em ponte de embarque, incentivando o uso desse tipo de processamento e a disponibilização da infraestrutura necessária, o que resulta em maior conforto ao passageiro, menor tempo de embarque e desembarque de aeronaves e consequentemente maior eficiência operacional, com maior e melhor utilização da capacidade aeroportuária como um todo, além de percepção de melhor qualidade do serviço pelos passageiros. Dessa forma, o referido indicador foi incluído com o objetivo de prover incentivo aos aeroportos para concentrarem recursos na melhoria da operação, privilegiando um uso eficiente das pontes de embarque”</p> <p>26. Em primeiro lugar, observa-se que a justificativa apresentada por esta Agência ignora profundamente a complexidade do tema, vez que nem sempre a eficiência operacional se dá com o uso de pontes de embarque, mas, ao contrário, se dá com o embarque/desembarque remotos, como é o caso de voos que mudam de natureza (doméstico/internacional). Ademais, a eficiência do uso de pontes depende de uma série de fatores, dentre os quais a pontualidade dos operadores aéreos e a regulamentação da própria ANAC, que trata dos índices de pontualidade e regularidade. Não obstante as diversas questões operacionais que envolvem o tema, e em que pese os diversos questionamentos que se poderia fazer acerca do racional desta Agência para inclusão do referido novo indicador e das métricas para sua medição, o fato é que, conforme já havíamos apontado em nossas DR/0100/2017 e DR/0284/2017, a criação do novo indicador desta natureza extrapola os limites da RPC e deve, portanto ser afastado.</p> <p>27. Assim, conforme já apontado, a criação do novo indicador foge da lógica econômico financeira do certame licitatório, vez que: (a) ainda que o indicador estabelecesse padrão equivalente ao valor já previsto em contrato para dimensionamento mínimo do item, haveria o risco de dupla penalidade em caso de não atingimento deste valor e (b) a inclusão do indicador causa um desequilíbrio econômico-financeiro no Contrato, vez que a proposta</p>

apresentada prevê um valor Padrão (que garante a neutralidade do Fator Q) superior ao valor determinado como parâmetro mínimo de dimensionamento no Contrato, demandando investimentos inicialmente não previstos..

28. Neste sentido, não se pode deixar de reforçar, conforme já apontado nas correspondências anteriores sobre o tema, que esta Concessionária possui discussão iniciada junto à Gerência de Investimentos e Obras quanto à forma de cálculo do percentual previsto como sobretudo no que diz respeito ao alcance de 95% de passageiros internacionais processados em pontes de embarque, vez que, nos termos do estudo apresentado à ANAC por meio da DR/0895/2017, a apuração do número previsto em contrato sofre impacto de restrições operacionais de terceiros fora do controle do gestor aeroportuário (questões operacionais que foram absolutamente desconsideradas na criação do referido indicador).

29. Ademais, ainda que se pudesse admitir o novo indicador, os valores de Padrão e Meta apresentados como proposta não seriam plausíveis, pois não observam os parâmetros internacionais e, se baseados nos valores apresentados na memória de cálculo disponibilizada por esta Agência que, vale dizer, não trazem referências diretas aos valores indicados, desconsideram a ociosidade do uso de infraestrutura em horários não-pico e a ineficiência econômica e operacional que referida ociosidade traz. Referido indicador, portanto, não pode prosperar sob qualquer argumento.

Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido Parcialmente
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que os Indicadores de Qualidade de Serviço buscam incentivar a prestação de serviços que melhorem a experiência, e, como já citado, o embarque do passageiro em pontes de embarque é mais rápido e confortável para o passageiro e mais eficiente na operação do aeroporto. O caso apresentado de voos que mudam de natureza (doméstico/internacional) a princípio trata-se de exceção quanto à eficiência no uso de pontes, o que, contudo, não afasta a perda de qualidade do serviço prestada aos passageiros. O fato alegado de se tratar de tema complexo não é suficiente para afastar a aplicação de um indicador de qualidade. Conforme já alegado em outras contribuições, “A atribuição de voos para portões é uma tarefa diária que precisa ser executada com cuidado, pois é um dos fatores chave para maximizar a capacidade do aeroporto, tornar as operações do aeroporto adequadas e ser conveniente para os passageiros” o que corrobora a importância da medição deste indicador e a inclusão dos seus resultados no cálculo do Fator Q, permitindo e incentivando cada vez mais a maximização da utilização de seus ativos. Uma melhor gestão no gerenciamento da alocação de pontes de embarque pode resultar em um aumento significativo no percentual de passageiros embarcados por pontes de embarque, como foi verificado no resultado de alguns aeroportos brasileiros no ano de 2017, que tomando conhecimento da proposta de inclusão deste indicador no cálculo do IQS conseguiu incrementar seu resultado significativamente, atingindo assim valores próximos à meta proposta.</p> <p>Quanto aos valores de referência sugeridos na proposta da RPC, destaca-se que estão em consonância com a média dos passageiros atendidos nos aeroportos analisados no ano de 2016. Cabe ainda destacar que não está correta a informação apresentada na contribuição de que Gatwick e Heathrow consideram o tempo de disponibilidade de pontes de embarque, mas não o percentual de passageiros processados nas pontes. Nesse sentido, o Heathrow Performance Report - Service Quality Rebate and Bonus - July 2016 apresenta os resultados e padrão relativo ao indicador “% Pier served passengers” e no que se refere a Gatwick, o indicador está apresentado no documento Gatwick Airport: Conditions of Use 2016/17 na tabela Appendix I: Core Service</p>

Standards (Rebates). Em ambos o padrão definido é de 95%.

A afirmação quanto aos limites da Revisão dos Parâmetros da Concessão já foi tratada por esta agência na Nota Técnica 11, presente no Processo desta RPC.

Em virtude do risco de dupla penalidade (entre as disposições contratuais do item 8.4.,d) e descumprimento dos parâmetros mínimos de dimensionamento definidos no Apêndice B do PEA), conforme item 27 da Contribuição, será definido que este indicador não será passível de penalização no âmbito de não atingimento do padrão em dois períodos consecutivos ou não (subitem d. da item 8.4. do Contrato de Concessão). Por fim, destaca-se que para a avaliação do IQS o texto da proposta será ajustado para não considerar em seu computo a situação de aeronaves que não permitem o acomplamento em pontes de embarque, sendo essa a única exceção.

Nº da Contribuição	431h
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>(a.4) Pesquisa de Satisfação de Passageiros</p> <p>30. No que tange à Pesquisa de Satisfação de Passageiros, verificamos que, em grande parte, a proposta apresentada está pautada na referência internacional da pesquisa de satisfação realizada pela ACI (Airport Council International) para: (i) criar nova abordagem para indicador próximo/semelhante existente atualmente e (ii) prever novos indicadores não existentes atualmente.</p> <p>31. Na proposta apresentada inicialmente em Chamamento Prévio e, agora, em Audiência Pública, cada item avaliado é agrupado por conceitos: “Inspeção de Segurança”, “Mobilidade”, “Conveniência”, “Serviços Básicos”, “Ambiente”, “Acesso”, “Valor”, “Check-in” e “Satisfação”.</p> <p>32. Estabelece-se valores de padrão/meta tanto para novos indicadores não existentes atualmente quanto para indicadores aparentemente análogos aos existentes, mas cuja associação com indicadores atual é questionável para fins de se considerar a existência de um histórico de resultados. Neste sentido, entendemos que, ainda que se possa incluir e/ou alterar indicadores da Pesquisa de Satisfação para torna-la comparável aos benchmarkings internacionais, não se poderia, neste momento, estabelecer Padrões e/ou metas para estes novos indicadores. Ou, numa última análise, padrões e metas dos novos indicadores deveriam ser definidos com base nos resultados obtidos na pesquisa ACI, que ora se toma por base, para aeroportos no mundo de mesma categoria dos aeroportos concessionados.</p> <p>33. No que diz respeito a cada um dos indicadores da Pesquisa de Satisfação propostos por esta Agência, de um modo geral, conforme já apontamos em nossa DR/0284/2017, entendemos que é positivo realizar ajustes que aproximem a pesquisa realizada à pesquisa da ACI, o que permite melhor comparação dos aeroportos concessionados com aeroportos no exterior de mesma categoria, ressalvado apenas o fato de que, para que novos indicadores não inicialmente previstos no Contrato estejam aderentes aos limites da RPC, os mesmos não devem ter padrão nem meta estabelecidos, servindo sua medição apenas para fins comparativos.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que em relação aos valores de referência, foi considerado mais adequado a utilização dos valores obtidos no mercado brasileiro, por refletir a percepção do usuário local. Quanto à proposta de alteração na nomenclatura de indicadores, cabe informar que:</p> <p>(i) alguns dos indicadores propostos já eram medidos na forma de subindicadores, ou seja, com perguntas específicas;</p> <p>(ii) outros indicadores tiveram sua nomenclatura adaptada ao utilizado pela ACI, contudo sem alteração da essência do aspecto avaliado, sendo portanto passível de utilização dos seus históricos como referência para definição dos valores de referência.</p> <p>Destaca-se que os indicadores inéditos, ou seja, os que não possuem histórico no mercado brasileiro, não tiveram parâmetros estabelecidos neste momento,</p>

não fazendo parte dos indicadores com influência no Fator Q e tampouco na valiação de falha persistente.

Nº da Contribuição	431i
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>(i) Rigor no Canal de Inspeção</p> <p>Em sede de Chamamento Prévio, esta Agência tratou do indicador como “Eficiência no Canal de Inspeção”. Por ocasião da DR/0284/2017 apresentamos nosso entendimento no sentido de que este indicador não estaria adequado para uma pesquisa de satisfação que avaliasse a percepção do passageiro, vez que o conceito de “eficiência” poderia variar de pessoa a pessoa, abrangendo conceitos absolutamente distintos entre si.</p> <p>O mesmo se aplica a “rigor” no canal de inspeção. Quanto mais rigorosa a inspeção, pior pode ser a percepção do passageiro, sem que a Concessionária possa atuar sobre isso, vez que referido rigor na inspeção é definido em norma de segurança própria ANAC e é diferenciada para determinadas categorias de aeroportos, valendo ressaltar que, por suas características, as o rigor regulamentado para aeroportos da categoria de Guarulhos é o mais alto.</p> <p>No mais, como já apontado em nossa manifestação anterior, a ACI trabalha em sua pesquisa de satisfação com o conceito de “feeling of being safe and secure”, o que, a nosso ver, poderia ser traduzido para “sensação de segurança” e que seria mais apropriado para medir a percepção e satisfação do passageiro sobre a segurança, que é o que se pretende.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a terminologia do Indicador será revista para "Organização do Processo de Inspeção de Segurança" com base nas melhores práticas internacionais e evitando assim interpretações errôneas pelos passageiros do aspecto do serviço que se pretende avaliar.

Nº da Contribuição	431j
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	(ii) Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet Conforme já apontado em nossa DR/0284/2017, entendemos que deve ser excluída a menção a “outras conexões de internet”, pois a conexão de internet disponibilizada pelo operador aeroportuário é a rede sem fio wi-fi e eventuais outras conexões são itens que dependem da gestão de terceiros alheios à Concessionária.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o indicador busca avaliar a percepção do passageiro sobre sua experiência no aeroporto no que tange ao serviço de internet oferecido pela concessionária. O objetivo de incluir o termo "outras conexões" era avaliar outras possíveis formas de disponibilização de internet pelo Operador Aeroportuário. Contudo, para evitar o risco de interpretações equivocadas conforme apontado na manifestação, o termo será excluído conforme sugerido.

Nº da Contribuição	431k
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	(iii) Facilidade para desembarcar na entrada do terminal Conforme já apontado em nossa DR/0284/2017, entendemos que referido item não tem equivalência com itens avaliados pela ACI, com risco de confusão por parte do passageiro quanto ao que o item pretende avaliar. Assim, sugerimos sua exclusão.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido Parcialmente
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o termo será revisto para dirimir eventuais dúvidas dos usuários no entendimento do serviço avaliado. Desta forma, a nomenclatura do Indicador será alterada para: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) Por fim, a despeito do nome do Indicador, a Concessionária poderá propor pergunta ao entrevistado que julgue ser de mais fácil compreensão e após aprovação do questionário pela ANAC, a mesma poderá ser utilizada.

Nº da Contribuição	4311
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>(iv) Indicadores aglomerados no conceito “check-in”: “tempo de espera de check-in no aeroporto”; “eficiência do processo de check-in no aeroporto” e “atendimento e cortesia dos funcionários do check-in”</p> <p>Conforme já apontado em nossa DR/0284/2017, em que pese referidos itens serem aspectos avaliados na pesquisa da ACI, os mesmos não guardam relação com os serviços prestados pela concessionária, mas sim pelas empresas aéreas. Assim, da mesma forma como indicadores da pesquisa ACI que avaliam a prestação de serviços públicos (imigração, alfândega, etc) não tiveram sua inclusão proposta, entendemos não cabível a inclusão de indicadores de check-in na pesquisa, ainda que, como proposto, não se estabeleça padrão ou meta para os indicadores. Nosso entendimento está baseado no risco de uma percepção ruim de serviço alheio afetar a percepção sobre serviços prestados pela Concessionária.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e informa que a inclusão dos indicadores “Tempo de espera de check-in no aeroporto”, “Eficiência do processo de check-in no aeroporto” e “Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in” tem por objetivo realizar medida de satisfação referente a uma etapa de suma importância no processamento dos passageiros, e que tem grande impacto na experiência dos mesmos no aeroporto.</p> <p>A relevância desses indicadores também pode constatada verificando-se os aspectos pesquisados em diversas pesquisas de satisfação, inclusive internacionais como a Airport Service Quality (ASQ) da ACI. Nessa pesquisa são realizadas perguntas aos passageiros para avaliar, dentre outros aspectos, o tempo de espera na fila de check-in, a eficiência dos funcionários do check-in e a cortesia dos funcionários do check-in.</p> <p>É importante ressaltar que os procedimentos de check-in, apesar de serem executados pelas empresas aéreas, compartilham responsabilidades com o operador aeroportuário, uma vez que esse processamento é diretamente afetado pela infraestrutura disponível. Ademais, o operador aeroportuário e a empresa aérea devem ter informações disponíveis para auxiliar na tomada de decisões e na análise do desempenho dos seus processos para que, em conjunto, sejam tomadas medidas que visam à melhoria da qualidade do serviço prestado.</p> <p>Por fim, informamos que na proposta apresentada não foram estabelecidos padrões e metas para os indicadores relacionados ao check-in. Dessa forma não será aplicada a cláusula que prevê aumento dos decréscimos tarifários por falha persistente no serviço nem a penalidade por não obtenção do padrão estabelecido para esses IQS.</p>

Nº da Contribuição	431m
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>(v) “Atendimento das expectativas” e “Comparação com um aeroporto ideal”</p> <p>Para estes dois itens também permanecem nossas críticas já apresentadas na DR/0284/2017, ou seja, além de não apresentarem equivalente na pesquisa ACI, referidos indicadores não agregam valor à pesquisa de satisfação, vez que a concessionária não terá gestão ou elementos para melhorar os resultados obtidos. Ademais, ainda que não sejam previstos valores padrão ou meta para referidos indicadores, uma percepção ruim de cada um dos itens poderá afetar de forma negativa a percepção sobre outros itens que sejam avaliados na sequência. Assim, sugerimos a exclusão dos indicadores propostos.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	<p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a inclusão desses itens é suportada pelo uso regular em pesquisas de satisfação do consumidor realizadas internacionalmente, nomeadamente com o uso de modelos nacionais tais como o SCB, ACSI e ECSI, por exemplo. Adicionalmente, diversas pesquisas tem apontado a validade e confiabilidade individual desses itens (Vide Fornell et al. 2008; Johnson et al., 2001). Sendo assim, a inclusão de mais dois itens para medição da satisfação é justificada pelo interesse em prover um índice de satisfação do passageiro, que seja comparável para fins informativos com outros setores que utilizam-se dessa sistemática (Fornell et al., 2008).</p>

Nº da Contribuição	431n
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>35. Para este item, reforçamos novamente o quanto disposto em nossa DR/0284/2017. Conforme se observa da memória de cálculo disponibilizada por esta Agência, para definir os indicadores que constituirão parte do fator Q foram feitas: (i) análise de criticidade, através do resultado histórico dos indicadores, priorizando-se a inclusão no cômputo do Fator Q de indicadores com valor histórico baixo e (ii) avaliação de critérios de exclusão, através de perguntas que, se respondidas, qualquer uma delas, com “sim” enquadraria o indicador no critério de exclusão para fins de cômputo do fator Q.</p> <p>36. No que tange à análise de criticidade, a Agência priorizou a inclusão no Fator Q dos indicadores com valores históricos mais baixos em detrimento daqueles com valores históricos mais altos. Entendemos, contudo, que tal critério não deveria ser considerado para definição dos indicadores que comporão o Fator Q, posto que isso resulta em exclusão do Fator Q de itens com grande relevância para os passageiros, tal como “limpeza geral do aeroporto”, além de desconsiderar investimentos realizados nos primeiros cinco anos de Contrato, com risco de gerar desestímulo à continuidade de importantes investimentos.</p> <p>37. No que tange aos critérios de exclusão, esta Agência avaliou, para cada indicador, se: “há histórico”; “há existência de Indicador Direto”; “é genérico”; “não é essencial para procedimento de embarque do passageiro”, “são poucos os usuários atingidos”, “é de difícil compreensão”, “o plano de ação pode não ser eficiente”.</p> <p>38. Entendemos que os critérios avaliados são adequados para o fim proposto, não obstante, a análise subjetiva realizada sobre cada um dos itens não foi adequada, de modo que acabou-se concluindo pela inclusão no Fator Q de indicadores sem histórico ou para os quais o plano de ação poderá não ser eficiente. Exemplo disso está no indicador “Facilidade de encontrar seu caminho no terminal”, que não possui valor histórico e, portanto, não deveria ser enquadrado como Fator Q e “Custo-benefício” das lojas e restaurantes, que não deveriam ser enquadrados como Fator Q, vez que eventual plano de ação pode não ser eficiente.</p> <p>39. Vale reforçar aqui a necessidade de se excluir a previsão de valor Padrão para indicadores novos, que não possuem histórico. Não sendo possível atribuir a novos indicadores histórico de indicadores supostamente análogos, vez que, como mencionado acima, ainda que tratem de aspectos próximos ou parecidos, não se pode afirmar ser válido o histórico de um indicador para outro.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Deferido Parcialmente
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, como citado na contribuição, a definição dos indicadores que fariam parte do cálculo do Fator Q foi realizada de forma criteriosa. Dentre estes critérios, critica-se na contribuição em tela o fato da priorização dos indicadores com valores históricos mais baixos. Assim, cabe destacar que para definição dos indicadores com Fator Q, primeiramente, foram considerados 7 critérios, os quais foram utilizados para

exclusão ou não de um determinado indicador como elegível a Fator Q. A partir desta definição, portanto em um segundo momento, adotou-se os critérios de histórico dos resultados dos indicadores, assim como usuários atingidos para definição de um número limitado de indicadores que teriam influência no Fator Q. Como o objetivo do Fator Q é incentivar a melhoria da qualidade na prestação dos serviços, a proposta de RPC buscou dar pesos maiores para indicadores com avaliação mais baixa pelos usuários, o que vai ao encontro do objetivo do Fator Q, ou seja, incentivar ainda mais as Concessionárias a melhorarem a prestação dos serviços considerados mais críticos pelos usuários. Importante frisar então que o critério de histórico de indicadores foi utilizado em conjunto com outros critérios, sendo assim, não foi isoladamente o responsável pela definição dos indicadores Fator Q. Quanto às afirmações relativas a “indicadores sem histórico”, reitera-se o fato de que indicadores sem histórico, ou seja, indicadores novos que não possuem correlação com os indicadores anteriores, foram considerados não elegíveis como Fator Q e não possuem padrão, e indicadores que tiveram sua nomenclatura alterada com objetivo de se aproximar de pesquisas internacionais foram mantidos como elegíveis a Fator Q e com padrões definidos, uma vez que buscam avaliar a percepção dos passageiros sobre os mesmos aspectos que já vinham sendo monitorados. Finalmente, informa-se que após análise de contribuições recebidas o Indicador Custo-Benefício de lojas e restaurantes não consta como sendo elegível para Fator Q na proposta submetida à Audiência Pública.

Nº da Contribuição	431o
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	<p>40. Propõe a Agência que a porcentagem de redução tarifária seja aumentada quando houver falha persistente do serviço em cada medição, ou seja, quando o desempenho para um determinado indicador estiver abaixo do padrão especificado por 3 meses consecutivos dentro de um ano ou por um total de 6 meses dentro de um ano.</p> <p>41. Como já apontado por nossa DR/0284/2017, tal proposta extrapola os limites da RPC, vez que trata de nova penalidade não prevista no Contrato, e mais, penalidade que representa dupla penalização por um mesmo fato, vez que o Contrato já prevê em sua cláusula 8.4 (d) multa pelo não atingimento do padrão estabelecido para cada indicador por 2 períodos consecutivos ou não.</p>
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a proposta não foge do escopo da RPC uma vez que trata da metodologia de cálculo do Fator Q e não de penalidade. Aproveitando a contribuição, avaliaremos a inclusão do dispositivo na fórmula de cálculo do Fator Q para evitar dúvidas.

Nº da Contribuição	431p
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	(i) A Audiência Pública não conferiu prazo suficiente para manifestação adequada desta Concessionária e, em que pese o envio de carta nº69/2017/ANEAA solicitando prazo adicional de 40 dias para manifestação do setor, até o momento a mesma não havia sido respondida.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que o prazo para conclusão da Revisão dos Parâmetros da Concessão (RPC) foi acordado conjuntamente com as Concessionárias, tendo sido definido como prazo final o fim do mês de dezembro de 2017. As discussões acerca da RPC acontecem desde dezembro de 2016 quando foi apresentada pela ANAC a primeira proposta de RPC relativa à Metodologia do Fator Q, oportunidade em que foi facultado prazo até fevereiro de 2017 para apresentação de contribuições prévias dos interessados ao processo, além de realização de reuniões para esclarecimentos e recebimento de sugestões. Após a apresentação das contribuições prévias, foram realizadas novas rodadas de reuniões, assim como disponibilizadas cópias do processo da RPC, conforme solicitações. Baseado em todo o exposto e considerando que as Concessionárias necessitam de tempo hábil para conhecimento e adaptação às novas regras que deverão ser aplicadas a partir de 1º de janeiro de 2018, foi definido pela Diretoria o prazo de 02 de outubro de 2017 para apresentação de contribuições à Audiência Pública nº 13/2017. Por fim, verifica-se que o tema vem sendo discutido desde 2016, sendo oportunizada a participação e contribuição dos interessados de diversas formas durante este período, portanto a solicitação de prorrogação de prazo da Audiência Pública não se verifica adequada. Ademais, tal fato foi deliberado em Diretoria, decidindo-se pela não prorrogação de prazo para apresentação das contribuições.

Nº da Contribuição	431q
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	(ii) As manifestações desta Concessionária em sede de Chamamento Prévio não foram adequadamente analisadas por esta Agência e, com isso, a proposta de Audiência Pública pende da devida fundamentação e motivação para prosperar.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que as manifestações dos interessados em sede de Chamamento Prévio foram adequadamente analisadas resultando nas alterações acatadas e detalhadas na Nota Técnica 18, presente no processo desta RPC.

Nº da Contribuição	431r
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	a. A definição de Padrão e Meta devem estar baseados em parâmetros internacionais, considerando aeroportos de mesma categoria ou devem observar a realidade individual de cada aeroporto concessionado, não sendo razoável estipular-se para padrão/meta valores obtidos quando comparados os aeroportos concessionados, que possuem porte e características muito distintos, muito menos apontar-se o melhor cenário de aeroportos não comparáveis como padrão/meta para todos.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que os valores de referência propostos estão em consonância com os resultados verificados no mercado de aeroportos brasileiros conforme metodologia de cálculo apresentada no processo desta RPC. A metodologia adotada considerou o desempenho de diversos aeroportos, levando em consideração portanto eventuais diferenças que poderiam ocorrer entre os aeroportos, não sendo evidenciado prejuízo para um ou outro aeroporto. Ademais, a contribuição não apresenta estudos ou fundamentos que suportem uma individualização por aeroporto dos valores de referencia propostos.

Nº da Contribuição	431s
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	b. A definição de valores padrão/meta e inclusão do indicador no Fator Q deve passar por reanálise, de modo a corrigir as inconsistências esclarecidas acima, bem como justificar a métrica de definição do intervalo entre padrão e meta.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que os valores de referência dos indicadores da PSP foram definidos com base no critério de quartis. Assim o 1º quartil foi utilizado como referência para definição do Valor Inferior, o 2º quartil para definição do padrão e o 4º quartil para definição da meta. Para os demais indicadores foi levado em conta os valores médios obtidos no mercado de aeroportos brasileiros. Diante disso, foi considerado adequada a definição dos valores de referência, uma vez que possibilita ganho de bônus aos operadores que prestam serviço acima da média do setor e eventuais aplicações de decréscimo a aeroportos que performam em um nível inferior.

Nº da Contribuição	431t
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	c. Extrapolam o escopo da RPC: (a) a proposta de inclusão de casas decimais nos valores de Padrão e Meta; (b) o novo indicador relativo ao percentual de passageiros processados em pontes de embarque e (c) a nova penalidade proposta pela chamada “falha persistente”.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que, quanto ao escopo da RPC, cabe esclarecer que as alterações propostas enquadram-se no que é determinado no Contrato de Concessão, o qual possibilita, entre outras, a modificação dos padrões e metas (item (a) da contribuição), áreas a serem medidas (item (b) da contribuição), assim como possibilita a modificação da metodologia de cálculo do Fator Q (item (c) da contribuição), conforme disposto na cláusula 6.15 do Contrato de Concessão e na cláusula 10.11 do Anexo 2 do referido contrato. Por fim, reitera-se que a Falha Persistente não versa sobre penalidade, uma vez que não se vislumbra a aplicação de alguma das modalidades de penalidade previstas na cláusula 8.1 do Contrato de Concessão, mas trata-se de metodologia de cálculo do Fator Q que busca incentivar a melhoria na prestação do serviço nos aeroportos.

Nº da Contribuição	431u
Data da Contribuição	02/10/2017
Nome do Contribuinte	MARCELO ALEXANDRE GIANASI
Contribuição	d. Também devem ser excluídos os indicadores propostos para a pesquisa de satisfação apontados acima, que podem desvirtuar o resultado da real satisfação do passageiro pelos serviços prestados pela Concessionária.
Justificativa Contribuição	
Avaliação ANAC	Indeferido
Justificativa ANAC	A ANAC agradece a contribuição e esclarece que os indicadores propostos ou são utilizados regularmente pela ACI em seu programa de ASQ Survey, o qual é o maior esforço de investigação sobre a percepção dos passageiros em relação à qualidade de serviços no contexto aeroportuário em nível internacional, ou faziam parte dos indicadores presentes no Contrato de Concessão, ou ainda de ambos, portanto não se verifica a alegação de desvirtuamento do resultado da real satisfação do passageiro pelos serviços prestados pela Concessionária
