

## **RESOLUÇÃO Nº 453, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2017.**

Altera dispositivos da Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.

**A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, inciso XLVI, da mencionada Lei e 29, inciso VI, da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e nas cláusulas 6.10, 6.14, 6.15, 6.16, 6.17 e 6.19 dos Contratos de Concessão nºs 001/ANAC/2012-SBBR, 002/ANAC/2012-SBGR e 003/ANAC/2012-SBKP e na cláusula 10.11 do Anexo 2 dos referidos Contratos, e considerando o que consta do processo nº 00058.511902/2016-87, deliberado e aprovado na 1ª Reunião Extraordinária Deliberativa da Diretoria, realizada em 19 de dezembro de 2017,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Promover as seguintes alterações na Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015, que dispõe sobre as regras para a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, do Plano de Qualidade de Serviços - PQS e do Relatório de Qualidade de Serviço - RQS pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária:

I - acrescentar o parágrafo único ao art. 10, com a seguinte redação:

“Art. 10. ....

.....

Parágrafo único. O disposto no caput deste artigo não se aplica para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos, as quais deverão observar o disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão, observando a regra de arredondamento disposta na ABNT NBR 5891:2014.” (NR)

II - dar a seguinte redação ao caput do art. 11:

“Art. 11. Para fins de cálculo do indicador “Tempo na fila de inspeção de segurança”, as medições dos tempos de espera deverão ocorrer em todas as áreas de acesso de passageiros contendo canais de inspeção de segurança, exceto para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos.” (NR)

III - acrescentar o art. 11-A, com a seguinte redação:

“Art. 11-A. Para fins de cálculo do indicador “Tempo na fila de inspeção de segurança”, as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos deverão observar o disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.

§ 1º As medições serão feitas de modo amostral, nos horários de maior movimento do aeroporto, limitadas a um total de 18 (dezoito) medições diárias, sendo os horários de coleta definidos por meio de Portaria da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA.

§ 2º A Concessionária poderá alterar a forma de coleta deste indicador ou utilizar métodos simultâneos e complementares, desde que aprovado previamente pela ANAC.

§ 3º A Concessionária deverá manter os seguintes registros das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo:

I - data de medição;

II - horário de início e término da medição do tempo de fila; e

III - identificação da área de acesso de passageiros contendo canais de inspeção de segurança.” (NR)

IV - dar a seguinte redação ao caput do art. 12:

“Art. 12. Para o indicador “Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)” será avaliado o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque em aeronaves, exceto para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos.” (NR)

V - acrescentar o art. 12-A, com a seguinte redação:

“Art.12-A. Para o indicador “Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)” as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos deverão observar o disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.

§ 1º Para efeitos de medição deste indicador em operações de embarque, o tempo de atendimento é definido como o tempo entre a chegada do PNAE na posição de espera designada pelo Concessionário no aeroporto e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível nesta posição para o transporte e embarque do PNAE na aeronave.

§ 2º O tempo de atendimento ao PNAE, para as operações de desembarque, é definido como o tempo entre o calço da aeronave e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível na posição em que a aeronave está estacionada.

§ 3º A Concessionária deverá manter os seguintes registros das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo:

I - data de atendimento ao PNAE;

II - horários de início e término de disponibilização do equipamento;

III - empresa aérea responsável pelo embarque ou desembarque do PNAE;

IV - número do voo correspondente ao embarque ou desembarque do PNAE;

V - tipo de atendimento ao PNAE (embarque ou desembarque);

VI - local de atendimento ao PNAE; e

VII - informação antecipada pela empresa aérea acerca do embarque ou desembarque de PNAE (sim ou não).” (NR)

VI - dar a seguinte redação ao caput do art. 14:

“Art. 14. Os indicadores de Disponibilidade de equipamentos e Instalações lado ar avaliam o desempenho desses elementos quando utilizados pelas empresas aéreas e

pelos passageiros, observadas as exclusões definidas no art. 17 desta Resolução, sendo que o disposto neste artigo não é aplicável para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos.” (NR)

VII - acrescentar o art. 14-A, com a seguinte redação:

“Art. 14-A. Para os indicadores de Disponibilidade de equipamentos e Instalações lado ar as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos deverão observar o disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão e o disposto no art. 15 desta Resolução.” (NR)

VIII - dar a seguinte redação ao caput do art. 16:

“Art. 16. Caso a Concessionária não disponha de nenhum equipamento ou instalação de que tratam o arts. 14 e 14-A desta Resolução, não haverá medição da disponibilidade para esse indicador e não serão calculados os percentuais de acréscimo ou decréscimo da tarifa aeroportuária.” (NR)

IX - dar a seguinte redação ao caput do art. 17:

“Art. 17. Serão excluídas da medição dos indicadores referentes ao art. 14 desta Resolução as indisponibilidades de equipamentos e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores, exceto para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos os quais deverão observar o disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão:” (NR)

X - dar a seguinte redação ao *caput* do art. 18:

Art. 18. O indicador “Atendimento em pontes de embarque” será medido em todos os terminais de passageiros do aeroporto, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais, sendo que o disposto neste artigo não é aplicável para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos.” (NR)

XI - acrescentar o art. 18-A, com a seguinte redação:

“Art.18-A. O indicador “Atendimento em pontes de embarque” será medido em todos os terminais de passageiros do aeroporto, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais, devendo as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos observar o disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.”

§ 1º A Concessionária deverá manter os seguintes registros das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo:

I - mês de medição do indicador;

II - quantidade de passageiros que embarcaram e desembarcaram em pontes de embarque, separados em passageiros domésticos e internacionais; e

III - quantidade total de passageiros que embarcaram e desembarcaram no aeroporto, separados em passageiros domésticos e internacionais.” (NR)

XII - dar a seguinte redação ao art. 22:

“Art. 22. Para fins de comparação entre os valores dos IQS não relacionados à PSP com seus respectivos Padrões e Metas, definidos nos Contratos de Concessão, será utilizada uma casa decimal, respeitado o disposto no art. 10 desta Resolução, exceto para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos, que deverão observar o disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão: (NR)”

XIII - dar a seguinte redação ao § 3º do art. 31:

“Art. 31. ....

.....

§ 3º A pontuação calculada para cada IQS deverá considerar a quantidade de uma casa decimal, respeitado o disposto no art. 10 desta Resolução, exceto para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos, que deverão observar o disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.” (NR)

XIV - revogar o art. 37.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em 1º de fevereiro de 2018.

**JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ**  
Diretor-Presidente