

## **RELATÓRIO DE ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES**

### **Audiência Pública nº 07/2019**

Proposta da 1ª Revisão dos Parâmetros de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins – SBCF e Antônio Carlos Jobim/Galeão – SBGL e da 2ª Revisão dos Parâmetros de Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante/ASGA – SBSG, em relação à determinação dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS e da metodologia de cálculo do Fator Q, mediante a alteração dos Contratos de Concessão e da Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 1</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto de Salvador
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 8.884 do Sistema AudPub da ANAC.
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <i>6. 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 anos, configura condição sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os IQS referentes ao Atendimento em Pontes de Embarque. A eventual utilização de um determinado período para penalização impede que o mesmo período seja utilizado novamente no prazo de 5 anos descrito anteriormente. (Item aplicável exclusivamente aos contratos dos Aeroportos de Confins e Galeão)</i>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimento. Sugerimos alteração do seguinte texto: " <i>A eventual utilização de um determinado período para penalização impede que o mesmo período seja utilizado novamente no prazo de 5 anos descrito anteriormente.</i> "
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
O texto não está claro quanto à alteração proposta.
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.  Informamos que foi promovida alteração à proposta originária para tornar o texto contratual mais claro quanto a sua finalidade. Desse modo, o item 6 passa ter o seguinte texto:  <i>“6. 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 anos, configura condição sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os IQS referentes ao Atendimento em Pontes de Embarque, (que possuem penalidade específica). Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.”</i>  Portanto, consideramos a contribuição aceita pelas razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 2</b>
<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 2</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
ANEEA
<b>FONTE</b>
SEI 3279821
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
<p>Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:</p> <p>8. <i>A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.</i></p>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
<p>Proposta de texto da Concessionária:</p> <p><i>“8. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, conforme estabelecido na metodologia a ser aprovada pela Agência, os quais deverão ser mantidos, no máximo, por 30 dias após a data da entrega do relatório da auditoria independente à ANAC que poderá nesse prazo auditar as informações que lhe foram entregues relativas ao período de 120 dias. Sem prejuízo, durante todo o período da concessão, a Concessionária deverá manter registros em planilhas das medições realizadas.”</i></p> <p>No que se refere aos registros das medições de tempo de fila de inspeção de segurança e os demais indicadores aferidos, considerando que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) O armazenamento de registros, especialmente vídeos, por tempo indeterminado, possui um valor de investimento extremamente elevado e desproporcional aos parâmetros da Concessão, como é de conhecimento da ANAC. A exemplo do Aeroporto do Galeão, em relação ao armazenamento de vídeos, estima-se que a quantidade de informação armazenada pelo prazo total da concessão supere 980 <i>Terabytes</i>, e que o valor gasto com essa ação supere um milhão de reais. Já no caso do Aeroporto de Confins, tais registros são realizados com a utilização de 35 câmeras gravando 24x7, e estima-se o valor de R\$3.680.000,00 para armazenamento pelo prazo total da Concessão.</li> <li>(ii) Considerando todo o período da concessão, as tecnologias atuais estarão obsoletas e o armazenamento e a utilização dos registros pode se tornar impraticável por questões técnicas;</li> <li>(iii) Os registros são assegurados por auditoria independente, realizada por empresa cancelada pela ANAC;</li> <li>(iv) A ANAC realiza visitas técnicas nos aeroportos concedidos, com frequência mínima quadrimestral, oportunidade na qual também vistoria os registros em questão.</li> </ul>

Desta maneira, propõe-se que o armazenamento de registros audiovisuais esteja disponível por, no máximo, 30 dias após a data da entrega do relatório da auditoria independente à ANAC. Por outro lado, para que seja dado o conforto necessário à Agência, e de forma a garantir o controle das informações e registros audiovisuais ocorridos ao longo dos anos da concessão, sugere-se que os registros das medições em planilhas, as quais são e serão divulgadas mensalmente.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Entendemos que a sugestão proposta é relevante, mas foge ao escopo da RPC. O contrato de concessão estabelece regras gerais a serem seguidas pelas Concessionárias e exceções específicas a essas regras devem ser discutidas caso a caso a partir da provocação de cada Concessionária ou, conforme o caso, ser objeto de regulamentação específica.

Ademais, devido à própria dinamicidade do mercado, em que constantemente novas tecnologias têm sido desenvolvidas enquanto outras se tornam obsoletas, torna-se inócuo prever no contrato todas as exceções possíveis sob o risco desse contrato tornar-se desatualizado antes do término do prazo de 5 anos, para a realização de uma nova RPC.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

#### **NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 3**

#### **DADOS DO COLABORADOR**

GRU Airport Aeroporto Internacional de São Paulo

#### **FONTE**

SEI 3280280

#### **TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

*8. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.*

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

Tendo em vista: (i) que a Agência realiza, periodicamente, visitas técnicas nos aeroportos Concedidos, nas quais verifica os registros das medições realizadas, (ii) a obrigatoriedade das Concessionárias em contratar empresa independente, devidamente aprovada pela ANAC, para realização de auditorias trimestrais nos Indicadores de Qualidade de Serviço e (iii) custo para o armazenamento dos registros por tempo

indeterminado, GRU Airport entente que, o tempo de armazenamento deve ser de até 30 dias após a efetiva validação da Agência para os valores apurados para o ano ao qual se refere a aferição.cla

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Entendemos que a sugestão proposta é relevante, mas foge ao escopo da RPC. O contrato de concessão estabelece regras gerais a serem seguidas pelas Concessionárias e exceções específicas a essas regras devem ser discutidas caso a caso a partir da provocação de cada Concessionária ou, conforme o caso, ser objeto de regulamentação específica.

Ademais, devido à própria dinamicidade do mercado, em que constantemente novas tecnologias têm sido desenvolvidas enquanto outras se tornam obsoletas, torna-se inócuo prever no contrato todas as exceções possíveis sob o risco desse contrato tornar-se desatualizado antes do término do prazo de 5 anos, para a realização de uma nova RPC.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

#### **NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 4**

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Concessionária do Aeroporto de Salvador

#### **FONTE**

Contribuição nº 8.885 do Sistema AudPub da ANAC

#### **TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

#### **Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço**

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração. Os IQSs 13 e 14 (Conforto térmico e conforto acústico) são indicadores bastante subjetivos quando avaliados por passageiros diversos, com variações de idade, gênero, nacionalidade e/ou regiões do Brasil. No intuito de mitigar referidas avaliações subjetivas através da PSP, a Concessionária do Aeroporto de Salvador sugere que os IQS 13 e 14 sejam mensurados de maneira direta e objetiva, através de dados coletados por sensores de temperatura e ruído e que possibilitem o monitoramento automatizado, permitindo a avaliação diretamente mensurável dos resultados, e a comparação com parâmetros estabelecidos em norma específica.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

Dentre os fatores determinantes para o conforto térmico, a literatura destaca a temperatura do ar, radiação térmica, roupas, nível de atividade e fatores pessoais (de

saúde, psicologia, sociologia e fatores situacionais). No interior da edificação do terminal de passageiros, cabe ao Operador Aeroportuário prover infraestrutura que atenda aos fatores de temperatura do ar e radiação térmica, não exercendo qualquer controle sobre os demais fatores envolvidos. Desta forma, e no intuito de mitigar possíveis avaliações subjetivas através da PSP, a Concessionária do Aeroporto de Salvador sugere que este indicador seja mensurado de maneira direta e objetiva, através de dados coletados por sensores de temperatura, instalados em locais previamente definidos, e que possibilitem o monitoramento automatizado da temperatura em diversos locais do aeroporto, permitindo a avaliação diretamente mensurável dos resultados, e a comparação com parâmetros estabelecidos em norma específica.

Igualmente para a avaliação de conforto acústico, entendemos que o volume de ruído deva ser mensurado em níveis de decibéis, tomando-se como referência padrões estabelecidos em legislação específica de acústica. Assim, propomos que este indicador seja monitorado por sensores instalados em locais previamente definidos, e que possibilitem o monitoramento automatizado do ruído em diversos locais do aeroporto, permitindo a comparação com parâmetros estabelecidos em norma específica.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

A Concessionária solicita que os IQS “conforto térmico” e “conforto acústico” sejam medidos de maneira direta e objetiva, no intuito de mitigar possíveis avaliações subjetivas através da PSP.

De fato, a subjetividade é uma característica intrínseca à Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP). Contudo, antes de ser uma característica indesejável, na realidade é o objetivo central da pesquisa: a PSP tem como objetivo avaliar a percepção individual de cada um dos passageiros com relação aos Indicadores de Qualidade listados na pesquisa. “Conforto térmico” e “conforto acústico” estão na PSP porque tem como propósito medir a percepção dos passageiros com relação a esses dois indicadores. Não é possível alcançar esse propósito por meio, unicamente, de uma medição objetiva e direta.

Por exemplo, com relação ao “conforto térmico”, como a própria Concessionária explicitou, há vários fatores que influem nesse indicador, tais como temperatura do ar, radiação térmica, roupas, nível de atividade e fatores pessoais. Assim, a medição do “conforto térmico” por meio de um sensor de temperatura, simplesmente mostra a temperatura em um determinado local e horário, mas não reflete de fato a percepção de conforto térmico pelo passageiro.

Cabe ressaltar que a captação da percepção dos passageiros de um aeroporto quanto a esses aspectos tem ainda o propósito de direcionar os esforços do aeroporto no atendimento das expectativas e necessidades do seu público em particular, o que não

ocorreria caso fossem estabelecidas medidas objetivas comuns a todos os aeroportos.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 5</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil SA Aeroporto de Fortaleza
<b>FONTE</b>
3279768
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:
<b>Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço</b>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão dos IQS na PSP: qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário e conforto térmico.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
Para garantir uma aferição justa, inclusive para que os indicadores no Fator Q possam ser medidos objetivamente, esta Concessionária sugere que itens que possam ser quantificados não sejam objeto de pesquisa (sujeito à opinião subjetiva dos passageiros). Desse modo, esta Concessionária sugere a exclusão dos indicadores abaixo da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, quais sejam:
- Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário: uma velocidade deverá ser acordada e as medições realizadas em dias aleatórios para verificação se ela está sendo disponibilizada ou não.
- Conforto térmico: uma temperatura deverá ser acordada e as medições realizadas em dias aleatórios para verificação se ela está sendo oferecida.
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.
A Concessionária solicita que os IQS “qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário” e “conforto térmico” sejam medidos de maneira direta e objetiva, no intuito de mitigar possíveis avaliações subjetivas através da PSP.
De fato, a subjetividade é uma característica intrínseca à Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP). Contudo, antes de ser uma característica indesejável, na realidade é o objetivo central da pesquisa: a PSP tem como objetivo avaliar a percepção individual de cada um dos passageiros com relação aos Indicadores de Qualidade listados na pesquisa. “Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador

aeroportuário” e “conforto acústico” estão na PSP porque a ANAC tem como propósito medir a percepção dos passageiros com relação a esses dois indicadores. Não é possível alcançar esse propósito por meio, unicamente, de uma medição objetiva e direta.

Por exemplo, com relação ao “conforto térmico”, há vários fatores que influem nesse indicador, tais como temperatura do ar, radiação térmica, roupas, nível de atividade e fatores pessoais. Assim, a medição do “conforto térmico” por meio de um sensor de temperatura, simplesmente mostra a temperatura em um determinado local e horário, mas não reflete de fato a percepção de conforto térmico pelo passageiro.

Cabe ressaltar que a captação da percepção dos passageiros de um aeroporto quanto a esses aspectos tem ainda o propósito de direcionar os esforços do aeroporto no atendimento das expectativas e necessidades do seu público em particular, o que não ocorreria caso fossem estabelecidas medidas objetivas comuns a todos os aeroportos.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 6</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil SA Aeroporto de Porto Alegre
<b>FONTE</b>
3279781
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:
<b>Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço</b>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão dos IQS na PSP: qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário e conforto térmico.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
Para garantir uma aferição justa, inclusive para que os indicadores no Fator Q possam ser medidos objetivamente, esta Concessionária sugere que itens que possam ser quantificados não sejam objeto de pesquisa (sujeito à opinião subjetiva dos passageiros). Desse modo, esta Concessionária sugere a exclusão dos indicadores abaixo da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, quais sejam:
- Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário: uma velocidade deverá ser acordada e as medições realizadas em dias aleatórios para verificação se ela está sendo disponibilizada ou não.
- Conforto térmico: uma temperatura deverá ser acordada e as medições realizadas em dias aleatórios para verificação se ela está sendo oferecida.
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.



**JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

A Concessionária solicita que os IQS “qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário” e “conforto térmico” sejam medidos de maneira direta e objetiva, no intuito de mitigar possíveis avaliações subjetivas através da PSP.

De fato, a subjetividade é uma característica intrínseca à Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP). Contudo, antes de ser uma característica indesejável, na realidade é o objetivo central da pesquisa: a PSP tem como objetivo avaliar a percepção individual de cada um dos passageiros com relação aos Indicadores de Qualidade listados na pesquisa. “Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário” e “conforto acústico” estão na PSP porque a ANAC tem como propósito medir a percepção dos passageiros com relação a esses dois indicadores. Não é possível alcançar esse propósito por meio, unicamente, de uma medição objetiva e direta.

Por exemplo, com relação ao “conforto térmico”, há vários fatores que influem nesse indicador, tais como temperatura do ar, radiação térmica, roupas, nível de atividade e fatores pessoais. Assim, a medição do “conforto térmico” por meio de um sensor de temperatura, simplesmente mostra a temperatura em um determinado local e horário, mas não reflete de fato a percepção de conforto térmico pelo passageiro.

Cabe ressaltar que a captação da percepção dos passageiros de um aeroporto quanto a esses aspectos tem ainda o propósito de direcionar os esforços do aeroporto no atendimento das expectativas e necessidades do seu público em particular, o que não ocorreria caso fossem estabelecidas medidas objetivas comuns a todos os aeroportos.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

**NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 7****DADOS DO COLABORADOR**

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos

**FONTE**

SEI 3279821

**TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

*12. O cálculo da parcela do reajuste relativa ao Fator Q será realizada conforme critérios abaixo.*

**TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

### JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO

Considerar o apresentado no item 5.1.3 do relatório da Rosenberg Associados (SEI 3279823), constante do Anexo 1 deste documento [Contribuições Consolidadas da ANEAA – SEI 3279821]. Onde propõe-se que o formato da curva seja linear para o componente de bonificação dos Indicadores de Qualidade do Serviço, mantendo-se o formato para o decréscimo como proposto pela ANAC.

Item 5.1.3 do Relatório da Rosenberg Associados:

**“5.1.3 Metodologia de cálculo do Fator Q: Discreto vs Contínuo**

*No parágrafo 9.3.6.1. da Nota Técnica 11, a ANAC propõe metodologia para cálculo do Fator Q, visto a adequação ao disposto na 1ª RPC de Guarulhos, Brasília e Viracopos, a partir de um sistema discreto, utilizado atualmente para um sistema contínuo.*

*Na ocasião, a ANAC propôs uma alteração na regulação de incentivo ao propor o sistema híbrido, que contemplava um comportamento contínuo, em determinados intervalos dos Valores de Referência (valor inferior, padrão e meta), de modo que o decréscimo e o bônus nesses intervalos respeitam uma relação direta entre os valores estabelecidos, por meio de uma curva contínua.*

*Há coerência no entendimento da ANAC exposto no parágrafo 9.3.6.2. da Nota Técnica 11. Entretanto, pelo que já foi exposto neste relatório não é possível concordar com o exemplo citado pela ANAC:*

*“Portanto, há possibilidade de que, por exemplo, um aeroporto entregue um serviço de qualidade superior ao de outro, mas que ambos não atinjam a meta definida, não resultando assim em ganho de bônus por nenhum desses aeroportos, nem em diferenciação em termos de incentivo ainda que se tenha uma qualidade de serviço superior em um aeroporto em relação ao outro. Isto gera desincentivo à busca de uma melhor prestação de serviço.”*

*Desta maneira, considerando que:*

- (i) o objetivo da regulação é avaliar a variação de qualidade percebida, a revisão da literatura e a análise de dados internacionais demonstrou que a avaliação por pesquisa de satisfação tende a se tornar constante no longo prazo;*
- (ii) a evolução dos dados históricos demonstra que para cada um dos aeroportos, em um Intervalo de Confiança de 95%, os Valores Inferiores (VI) e os Valores Superiores (VS) são muito próximos à média;*
- (iii) e, que a Agência reguladora Australiana não utiliza classificação entre aeroportos para a pesquisa de satisfação, apenas para os indicadores objetivos.*

*A Rosenberg Associados propõe que o formato da curva seja linear para o componente de bonificação dos indicadores da PSP, mantendo o formato para o decréscimo como proposto pela ANAC, considerando que o peso do decréscimo é superior ao impacto da*

*bonificação e que a ANAC já conta com outros mecanismos de punição caso as Concessionárias não atinjam o padrão estipulado. No caso do decréscimo o incentivo está adequadamente desenhado.”*

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente, a ANAC agradece a contribuição nessa Audiência Pública.

A contribuição da ANEAA faz referência ao item 5.1.3 do Relatório da Rosemberg, que diz respeito ao formato da curva dos indicadores da PSP. Sugere que mantenha o formato para o decréscimo como proposto pela ANAC, mas que seja linear para o componente de bonificação.

Com relação ao decréscimo, a ANAC ratifica que mantém o formato proposto da curva, ou seja:

Se  $R(i) < Vi(i)$ ;

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

Se  $Vi(i) \leq R(i) < \text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i)$ ;

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i) \times \left( \frac{R(i) - (\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i))}{Vi(i) - (\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i))} \right)^{0,5}$$

onde:

$R(i)$  = Resultado do Indicador (i),

$Q(i)$  = Resultado do Fator Q do Indicador (i),

$Vi(i)$  = Valor Inferior do Indicador (i),

$\text{Intervalo}(i)$  = Intervalo do Indicador (i), e

$\text{Decréscimo}(i)$  = Valor de decréscimo do Indicador (i).

Pelo formato da curva, tem-se as seguintes condições:

- quanto mais próximo o resultado da PSP estiver do valor padrão, maior será a proporção de acréscimo positivo do Fator Q. Assim, tem-se o incentivo de aumentar o resultado da PSP à medida que se aproxime do valor padrão estipulado no contrato; e
- por outro lado, quanto mais próximo o resultado da PSP estiver do valor inferior, menor será a proporção de acréscimo positivo do Fator Q em caso de melhoria incremental. Desse modo, desincentiva-se o operador aeroportuário a permitir que o resultado da PSP permaneça perto desse valor. A esse cenário, soma-se ainda a previsão de aplicação de multa contratual, nos casos em que os resultados estejam abaixo do padrão por dois períodos consecutivos.

Logo, o formato da curva na parte negativa do Fator Q, gera incentivos para que a

Concessionária mantenha o resultado da PSP no valor padrão estipulado no Contrato de Concessão.

Quanto à parte da bonificação do Fator Q, a ANAC tinha proposto para a Audiência Pública a seguinte curva:

- Caso haja previsão de Meta para o Indicador:

Se  $Padrão(i) - Intervalo(i) \leq R(i) \leq Padrão(i) + Intervalo(i)$ ;

$$Q(i) = 0$$

Se  $Padrão(i) + Intervalo(i) \leq R(i) < Meta(i)$ ;

$$Q(i) = Bônus(i) \times \left( \frac{R(i) - (Padrão(i) + Intervalo(i))}{Meta(i) - (Padrão(i) + Intervalo(i))} \right)^2$$

Se  $R(i) \geq Meta(i)$ ;

$$Q(i) = Bônus(i)$$

Pelo formato da curva, tem-se as seguintes condições:

- quanto mais próximo o resultado da PSP estiver do valor padrão, menor será a proporção de acréscimo positivo do Fator Q. Ademais, no padrão, não há bonificação e nem acréscimo; e
- por outro lado, quanto mais próximo o resultado da PSP atingir o valor superior, maior será a proporção de bônus para uma mesma variação nos resultados

Conforme exposto na Nota Técnica nº 11/2019, a justificativa para a maior proporção de bônus quanto mais próximo o resultado estivesse da meta, foi que era “*natural que quanto maiores os resultados dos indicadores, mais difícil se torna seu incremento/melhoria e menos interessante sua manutenção pelos concessionários, portanto considera-se adequado propiciar uma taxa de ganho proporcionalmente maior à medida que o resultado do indicador mostre evolução crescente, o que também justifica a melhor adaptação da função exponencial para os incentivos de qualidade dos contratos de concessões de aeroportos*”. Ou seja, no ponto de vista da oferta, é cabível o formato dessa curva. Contudo, cabe questionar se do ponto de vista do consumidor, do usuário do aeroporto, essa curva também se mostraria adequada.

Tomando como exemplo o Indicador de Qualidade “Limpeza dos Banheiros”, os dados de janeiro de 2015 a dezembro de 2018, indicam que a média histórica do resultado da PSP é 4,11 (muito bom). Nesse caso, pergunta-se: quanto o consumidor estaria disposto a pagar mais caso houvesse uma variação de 0,01 no resultado da PSP, se estivesse no nível 4,11? E se estivesse no patamar 4,24?

Segundo o princípio da utilidade marginal decrescente, à medida que se consome mais de determinada mercadoria ou serviço, quantidades adicionais que forem consumidas vão gerar cada vez menos utilidade (apesar da utilidade total aumentar). Desse modo, pode-se dizer que o consumidor estaria disposto a pagar cada vez menos por um incremento de qualidade à medida que a qualidade aumenta.

Assim, no exemplo do indicador “Limpeza do Banheiro”, com base no princípio da utilidade marginal decrescente, não faz sentido o consumidor pagar a mais pelo Fator Q, devido à alteração da nota de 4,24 para 4,25, do que para 4,11 para 4,12. Dessa forma, no ponto de vista da demanda, a curva proposta na Audiência Pública não guarda tanta aderência.

Diante do exposto, dessa forma, a proposta da ANEAA de alterar o formato da curva para linear mostra-se, de certo modo, uma solução mais condizente do que o formato apresentado na Audiência Pública. Sendo a curva linear, os acréscimos de bônus para uma mesma variação do resultado da PSP são iguais, o que representa uma composição intermediária das curvas mais adequadas do ponto de vista da oferta e da demanda.

Portanto, consideramos a contribuição aceita pelas razões acima expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 8</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos
<b>FONTE</b>
SEI 3279821
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <i>A ANAC estabelecerá, em acordo com a Concessionária e após consulta pública, os padrões de desempenho dos Indicadores de Qualidade de Serviço, que estejam alinhados às boas práticas aeroportuárias reconhecidas internacionalmente.</i> (esse item não constava na minuta submetida à Audiência Pública, mas constava originalmente na página 29 do Apêndice C Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e )
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Inclusão.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
A sugestão de inclusão feita nada mais é do que a manutenção/reinserção na RPC de cláusula que já consta dos contratos de concessão de Confins e Galeão. Anteriormente, a Agência manifestou-se pela necessidade de exclusão desta cláusula por causar “interpretação dúbia”, e por tratar-se a RPC de “mecanismo contratual, previsto forçosamente”. Discorda-se da justificativa dada pela Agência, pois, apesar da RPC ser procedimento mandatório, seu processo de elaboração e construção é consensual.

O fato de haver um entendimento sobre determinado ponto contratual divergente não permite que, unilateralmente, seja suprimida uma passagem do contrato para impor a interpretação da Agência. Fazer isto seria negar não apenas o caráter consensual da RPC, mas sim a própria força vinculativa do contrato de concessão.

Sendo assim, caso o referido item seja excluído acabariam por ferir o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos ao se alterar unilateralmente o rol de direitos e deveres dos contratantes, na medida em que há evidente impacto econômico.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente, a ANAC agradece a contribuição nessa Audiência Pública.

A ANAC entende que a cláusula em questão não altera o rito estabelecido para a Revisão dos Parâmetros da Concessão. Com efeito, conforme previsto nos contratos dos aeroportos objeto desta revisão, os parâmetros estabelecidos contratualmente serão aplicados por cinco anos, e as revisões serão realizadas a cada cinco anos do período da concessão. Como se vê, a cláusula é imperativa ao utilizar o termo “será”, estabelecendo assim a obrigatoriedade de realização da RPC no prazo ali fixado.

O item contido no PEA, portanto, deve ser lido no contexto do contrato como um todo e, nesse sentido, ao passo que estabelece a necessidade de acordo, não pode ser interpretado de forma a inviabilizar o cumprimento das diversas cláusulas contratuais que regem a RPC.

Nesta tônica, entende-se que a manutenção do referido item no PEA não traz prejuízos à atuação da Agência neste tema, mas sim informa a maneira de condução desses processos, que deve sempre buscar a participação ativa das concessionárias. Ademais, como salientado no documento inaugural do presente processo de RPC, qualquer divergência de posicionamento deve-se resolver via motivação do ato administrativo, de maneira a explicitar os fundamentos e princípios que nortearam a decisão final da área técnica.

Portanto, consideramos a contribuição aceita pelas razões expostas.

#### **NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 9**

#### **DADOS DO COLABORADOR**

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos

#### **FONTE**

SEI 3279821

#### **TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos

Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

**Tabela 01 – Indicadores de Qualidade de Serviço**

**TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

**JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

Propõe-se a alteração da redação dos indicadores elencados abaixo, devido as motivações explicitadas a seguir:

11. Disponibilidade de Wi-Fi oficial do Operador Aeroportuário (Q): A proposta de revisão da redação deste indicador tem como objetivo facilitar a compreensão do passageiro do que se pretende avaliar, visto que a forma apresentada pela Agência é longa e pode causar confusão, além de induzir o passageiro a avaliar outras redes de internet disponíveis que não as providas pelo aeroporto.

16. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q): A proposta de revisão da redação deste indicador tem como objetivo facilitar a compreensão do passageiro do que se pretende avaliar, visto que a redação apresentada pela Agência pode ocasionar (i) avaliação equivocada do passageiro ao se utilizar o termo “Facilidade de parar o veículo”, visto que as vagas disponíveis no meio-fio do terminal são destinadas apenas ao embarque e desembarque, e não à permanência; e, (ii) utiliza o termo “via de acesso do embarque do terminal”, onde o passageiro pode inferir erroneamente que a via de acesso do embarque do terminal se trata de todo o percurso desde a entrada na via de acesso ao aeroporto, até de fato o acesso de pedestres no terminal de passageiros.

17. Tempo de espera na fila do check-in: A proposta de revisão da redação deste indicador tem como objetivo facilitar a compreensão do passageiro do que se pretende avaliar, visto que a redação apresentada pela Agência, ao utilizar o termo “Tempo de espera de check-in” pode induzir o passageiro a avaliar o tempo para abertura do check-in, e não o tempo do processo de check-in em si, ou até mesmo a avaliação do tempo de processamento do check-in pela companhia aérea. Além disso, ao incorporar a palavra “aeroporto” no final do indicador, pode levar a associação deste serviço a Concessionária, quando o mesmo é de gerência das empresas aéreas.

18. Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário: A proposta de revisão da redação deste indicador visa destacar que o objeto em questão são os estacionamentos oficiais do aeroporto, excluindo-se assim a avaliação dos demais estacionamentos, se existentes.

19. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto: A proposta de revisão da redação deste indicador busca, por meio do binômio “preço-qualidade”, minimizar o impacto do fator preço na percepção do passageiro e, assim, resultar na devida avaliação de valor agregado do produto ou serviço ofertado.

**AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição aceita.

**JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente, a ANAC agradece a contribuição nessa Audiência Pública.

Informamos que as alterações das redações dos indicadores foram oportunas e motivaram a reavaliação dessas redações. Desse modo, deliberou-se a substituição da redação dos indicadores:

- de “qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário” para “disponibilidade de Wi-Fi oficial do Operador Aeroportuário”;
- de “facilidade de parar o veículo na via de acesso do embarque do terminal” para “facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada”;
- de “tempo de espera de check-in no aeroporto” para “tempo de espera na fila do check-in”;
- de “qualidade dos estacionamentos” para “qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário”;
- de “custo da alimentação no aeroporto” para “relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto”.

Portanto, consideramos a contribuição aceita pelas razões expostas.

### NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 10

#### DADOS DO COLABORADOR

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos

#### FONTE

SEI 3279821

#### TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

#### **Tabela 3 - Indicadores de Qualidade de Serviço relativos aos Índices de Satisfação**

#### TIPO DE CONTRIBUIÇÃO

Alteração.

#### JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO

Tem-se como objetivo na revisão da redação deste indicador buscar, por meio do binômio “preço-qualidade”, minimizar o impacto do fator preço na percepção do passageiro e, assim, resultar na devida avaliação de valor agregado do produto ou serviço ofertado. Ressalta-se que esta mesma redação foi implementada após a Revisão dos Parâmetros da Concessão dos aeroportos da primeira rodada, e resultou no melhor desempenho deste indicador, em comparação a escrita anterior, conforme explicitado abaixo:

Redação do indicador	Ano	Padrão	GRU	VCP	BSB
Custo-benefício dos restaurantes e bares	2017	3,2	2,81	3,08	3,00
Relação Preço-Qualidade dos	2018	3,20	2,87	3,06	3,11



restaurantes	2019		2,92	3,11	3,27
Fonte: Relatório de Qualidade do Serviço (“RQS”) publicado nos respectivos sites da Concessionárias de GRU, VCP e BSB.					
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>					
Contribuição aceita.					
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>					
Preliminarmente, a ANAC agradece a contribuição nessa Audiência Pública.					
Informamos que a alteração da redação do indicador foi oportuna e motivou a reavaliação dessa redação, de “custo da alimentação no aeroporto” para “relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto”.					
Portanto, consideramos a contribuição aceita pelas razões expostas.					

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 11</b>					
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>					
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos					
<b>FONTE</b>					
SEI 3279821					
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>					
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:					
<b>Tabela 3 - Indicadores de Qualidade de Serviço relativos aos Índices de Satisfação</b>					
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>					
Alteração.					
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>					
A proposta de revisão da redação deste indicador tem como objetivo facilitar a compreensão do passageiro do que se pretende avaliar, visto que a redação apresentada pela Agência, ao utilizar o termo “Tempo de espera de check-in” pode induzir o passageiro a avaliar o tempo para abertura do check-in, e não o tempo do processo de check-in em si, ou até mesmo a avaliação do tempo de processamento do check-in pela companhia aérea. Além disso, ao incorporar a palavra “aeroporto” no final do indicador, pode levar a associação deste serviço a Concessionária, quando o mesmo é de gerência das empresas aéreas.					
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>					
Contribuição aceita.					
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>					
Preliminarmente, a ANAC agradece a contribuição nessa Audiência Pública.					
Informamos que a alteração da redação do indicador foi oportuna e motivou a reavaliação dessa redação, de “tempo de espera de check-in no aeroporto” para “tempo					

de espera na fila do check-in”.

Portanto, consideramos a contribuição aceita pelas razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 12</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos
<b>FONTE</b>
SEI 3279821
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:
<b>Tabela 3 - Indicadores de Qualidade de Serviço relativos aos Índices de Satisfação</b>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração. Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
A proposta de revisão da redação deste indicador visa destacar que o objeto em questão são os estacionamentos oficiais do aeroporto, excluindo-se assim a avaliação dos demais estacionamentos, se existentes.
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente, a ANAC agradece a contribuição nessa Audiência Pública.
Informamos que a alteração da redação do indicador foi oportuna e motivou a reavaliação dessa redação, de “qualidade dos estacionamentos” para “qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário”.
Portanto, consideramos a contribuição aceita pelas razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 13</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos
<b>FONTE</b>
SEI 3279821
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins e Antônio Carlos Jobim/Galeão:
<i>“12.19. A Concessionária contratará anualmente, a partir do segundo ano da Concessão, uma pesquisa independente de qualidade do serviço de modo a permitir uma avaliação comparativa da performance de qualidade do serviço do aeroporto em relação ao maior número possível de aeroportos no mundo.</i>

*12.19.1 Caso os resultados da pesquisa de Qualidade de Serviço referida no item 12.19 mostrem um declínio do desempenho, a Concessionária produzirá um plano de ação, em conformidade com a ANAC, num prazo de três meses da publicação dos resultados do documento da pesquisa, com o objetivo de restaurar o nível de desempenho do aeroporto.*

*12.19.2 Os resultados da pesquisa de que trata o item 12.19 deverão ser publicados periodicamente no site do aeroporto.”*

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Exclusão.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

A ANEAA verificou que, à exceção dos aeroportos internacionais de Belo Horizonte e Galeão, nenhum outro aeroporto concedido possui tal obrigação, o que torna sem propósito a efetivação do item, já que não permite a referida “avaliação comparativa” dos aeroportos brasileiros.

Além disso, a comparação descontextualizada com aeroportos de outras regiões do mundo não se mostra a mais adequada, pois as diferenças no que tange a (i) perfil de passageiro, (ii) situação econômica dos países, (iii) tipos de rotas ofertadas (long/short haul, doméstico/internacional) comprometem uma comparação equitativa e eficiente.

Por fim, cabe ressaltar que a obrigação das Concessionárias em enviar anualmente à ANAC o Plano de Qualidade de Serviço já contempla o planejamento e execução de ações com o objetivo de promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados. Dessa forma, a proposta da agência de contratação, pelas Concessionárias, de pesquisa independente de qualidade de serviço mostra-se inócua, dado que já existe uma forma contratual de se garantir a prestação adequada do serviço público.

Nesse contexto, considerando que: (i) os recursos são limitados; (ii) prioritariamente os recursos deveriam ser alocados na prestação do serviço de qualidade; (iii) já existe uma forma contratual de se garantir a prestação adequada do serviço público, entende-se que a realização de pesquisa independente de qualidade de serviço poderia ser excluída.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente, a ANAC agradece a contribuição nessa Audiência Pública.

Entendemos que a contribuição não está incluída no âmbito do processo de Revisão de Parâmetros da Concessão (RPC).

O processo de RPC, com relação aos Indicadores de Qualidade do Serviço e da metodologia de cálculo do Fator Q, diz respeito somente à revisão do Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão, não incluindo, portanto, os demais itens do Contrato de Concessão, tal qual o item 12.19 do Anexo 2 objeto da contribuição.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 14</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil SA Aeroporto de Fortaleza
<b>FONTE</b>
SEI 3279768
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <b>Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço</b>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
<p>Itens que a Concessionária sugere que sejam excluídos da pesquisa por serem suscetíveis à subjetividade: Os indicadores apresentados abaixo compõem os aspectos aferidos na Pesquisa de Satisfação dos Passageiros e seu resultado é atingido pela percepção do passageiro, o que não configura algo tangível. Em contrapartida, tais indicadores estão diretamente relacionados à infraestrutura do aeroporto, motivo pelo qual não deveriam depender da subjetividade do passageiro. Assim, esta Concessionária sugere a exclusão dos seguintes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforto acústico: quando o sistema entra em operação é homologado pela ANAC. Pode também ser verificado em uma periodicidade acordada com a concessionária.</li> <li>• Facilidade de parar o veículo na via de acesso do embarque do terminal: a dimensão do meio fio é projetada de acordo com a arquitetura do terminal. Além disso, as especificações mínimas do Terminal de Passageiro, já estão definidas no PEA, o que será devidamente vistoriado no término da Fase I-B.</li> <li>• Facilidade de acessar informações de voos: a validação pode ser aferida pela equipe da ANAC quando da vistoria e homologação da Fase I-B realizada antes da abertura de novas áreas operacionais para confirmar o cumprimento do padrão previamente acordado.</li> <li>• Facilidade de encontrar o seu caminho no terminal: a validação pode ser realizada pela equipe da ANAC quando da vistoria e homologação da Fase I-B, antes da abertura de novas áreas operacionais para confirmar o cumprimento do padrão previamente acordado.</li> </ul>
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.
A Concessionária solicita que os IQS “conforto acústico”, “facilidade de parar o veículo na via de acesso do embarque do terminal”, “facilidade de acessar informações de voos”, “facilidade de encontrar o seu caminho no terminal” sejam excluídos da PSP por

serem suscetíveis à subjetividade.

De fato, a subjetividade é uma característica intrínseca à Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP). Contudo, antes de ser uma característica indesejável, na realidade é o objetivo central da pesquisa: a PSP tem como objetivo avaliar a percepção individual de cada um dos passageiros com relação aos Indicadores de Qualidade listados na pesquisa. “Conforto acústico”, “facilidade de parar o veículo na via de acesso do embarque do terminal”, “facilidade de acessar informações de voos”, “facilidade de encontrar o seu caminho no terminal” estão na PSP porque temos como propósito medir a percepção dos passageiros com relação a esses quatro indicadores. Não é possível alcançar esse propósito por meio, unicamente, de uma medição objetiva e direta.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 15</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil SA Aeroporto de Porto Alegre
<b>FONTE</b>
SEI 3279781
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:
<b>Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço</b>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
<p>Itens que a Concessionária sugere que sejam excluídos da pesquisa por serem suscetíveis à subjetividade: Os indicadores apresentados abaixo compõem os aspectos aferidos na Pesquisa de Satisfação dos Passageiros e seu resultado é atingido pela percepção do passageiro, o que não configura algo tangível. Em contrapartida, tais indicadores estão diretamente relacionados à infraestrutura do aeroporto, motivo pelo qual não deveriam depender da subjetividade do passageiro. Assim, esta Concessionária sugere a exclusão dos seguintes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforto acústico: quando o sistema entra em operação é homologado pela ANAC. Pode também ser verificado em uma periodicidade acordada com a concessionária.</li> <li>• Facilidade de parar o veículo na via de acesso do embarque do terminal: a dimensão do meio fio é projetada de acordo com a arquitetura do terminal. Além disso, as especificações mínimas do Terminal de Passageiro, já estão definidas no PEA, o que será devidamente vistoriado no término da Fase I-B.</li> <li>• Facilidade de acessar informações de voos: a validação pode ser aferida pela equipe da ANAC quando da vistoria e homologação da Fase I-B realizada antes</li> </ul>

<p>da abertura de novas áreas operacionais para confirmar o cumprimento do padrão previamente acordado.</p> <p>Facilidade de encontrar o seu caminho no terminal: a validação pode ser realizada pela equipe da ANAC quando da vistoria e homologação da Fase I-B, antes da abertura de novas áreas operacionais para confirmar o cumprimento do padrão previamente acordado.</p>
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
<p>Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.</p> <p>A Concessionária solicita que os IQS “conforto acústico”, “facilidade de parar o veículo na via de acesso do embarque do terminal”, “facilidade de acessar informações de voos”, “facilidade de encontrar o seu caminho no terminal” sejam excluídos da PSP por serem suscetíveis à subjetividade.</p> <p>De fato, a subjetividade é uma característica intrínseca à Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP). Contudo, antes de ser uma característica indesejável, na realidade é o objetivo central da pesquisa: a PSP tem como objetivo avaliar a percepção individual de cada um dos passageiros com relação aos Indicadores de Qualidade listados na pesquisa. “Conforto acústico”, “facilidade de parar o veículo na via de acesso do embarque do terminal”, “facilidade de acessar informações de voos”, “facilidade de encontrar o seu caminho no terminal” estão na PSP porque temos como propósito medir a percepção dos passageiros com relação a esses quatro indicadores. Não é possível alcançar esse propósito por meio, unicamente, de uma medição objetiva e direta.</p> <p>Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.</p>

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 16</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil SA Aeroporto de Fortaleza
<b>FONTE</b>
3279768
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:
<b>Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço</b>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
Item que não está sob responsabilidade da Concessionária: esta Concessionária não

entende que o indicador “Tempo de espera de check-in no aeroporto” possa ser mensurado sob sua responsabilidade, uma vez que se trata de um serviço prestado pelas companhias aéreas. Neste sentido, sugere a exclusão deste indicador.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Entendemos que o *check-in* constitui elemento obrigatório de processamento de passageiros que, não obstante, está a cargo primordialmente das companhias aéreas. Por isso, diferentemente dos IQS listados na Tabela 2, não serão objeto de comparação com padrões preestabelecidos

Entretanto, conforme estudo apresentado pela FIPE (processo 00058.007757/2019-87, SEI 2742526), este é o elemento mais valorado pelos passageiros em sua experiência no aeroporto. Assim, não obstante o tempo de atendimento em *check-in* não esteja diretamente atrelado à atuação do aeroporto, há formas de atuação dos concessionários para melhoria dessa atividade. Por isso, é um dos indicadores que compõem o Índice de Satisfação.

Esse índice deve ser publicado pela ANAC em seu sítio eletrônico, com atualização trimestral, sem prejuízo de outras ações de divulgação mais amplas. Visa-se com isso trazer maior transparência ao mercado assim como prover um mínimo de informações que possibilite aos usuários do sistema de aviação civil instituir ações organizadas para a melhoria dos serviços ofertados.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

#### **NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 17**

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Fraport Brasil SA Aeroporto de Porto Alegre

#### **FONTE**

3279781

#### **TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

#### **Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço**

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Exclusão.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

Item que não está sob responsabilidade da Concessionária: esta Concessionária não

entende que o indicador “Tempo de espera de check-in no aeroporto” possa ser mensurado sob sua responsabilidade, uma vez que se trata de um serviço prestado pelas companhias aéreas. Neste sentido, sugere a exclusão deste indicador.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Entendemos que o *check-in* constitui elemento obrigatório de processamento de passageiros que, não obstante, está a cargo primordialmente das companhias aéreas. Por isso, diferentemente dos IQS listados na Tabela 2, não serão objeto de comparação com padrões preestabelecidos

Entretanto, conforme estudo apresentado pela FIPE (processo 00058.007757/2019-87, SEI 2742526), este é o elemento mais valorado pelos passageiros em sua experiência no aeroporto. Assim, não obstante o tempo de atendimento em *check-in* não esteja diretamente atrelado à atuação do aeroporto, há formas de atuação dos concessionários para melhoria dessa atividade. Por isso, é um dos indicadores que compõem o Índice de Satisfação.

Esse índice deve ser publicado pela ANAC em seu sítio eletrônico, com atualização trimestral, sem prejuízo de outras ações de divulgação mais amplas. Visa-se com isso trazer maior transparência ao mercado assim como prover um mínimo de informações que possibilite aos usuários do sistema de aviação civil instituir ações organizadas para a melhoria dos serviços ofertados.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

#### **NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 18**

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Fraport Brasil SA Aeroporto de Fortaleza

#### **FONTE**

SEI 3279768

#### **TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

#### **Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço**

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Exclusão.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

Itens não quantitativos: esta Concessionária sugere a realização de pesquisa trimestral sobre indicadores não quantitativos, ou seja, tratam de indicadores que são relacionados



à subjetividade e percepção do passageiro e, portanto, não mensurados de maneira efetiva e concreta. Posto isso, tais indicadores devem ser excluídos do cálculo do Fator Q, ficando sujeitos apenas à notificação prévia e penalidade na reincidência. Os indicadores são:

- Limpeza de banheiros (q)
- Disponibilidade de banheiros
- Limpeza geral do aeroporto (q)
- Conforto na área de embarque
- Qualidade dos estacionamentos
- Custo da alimentação no aeroporto

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Esclarecemos que os indicadores “disponibilidade de banheiros”, “conforto na área de embarque”, “qualidade dos estacionamentos” e “custo da alimentação no aeroporto” não estão incluídos no cálculo do Fator Q.

Além disso, os indicadores “qualidade dos estacionamentos” e “custo da alimentação no aeroporto” não estão sujeitos à notificação prévia e penalidade na reincidência, e não serão objeto de comparação com padrões preestabelecidos. Do contrário, comporão o Índice de Satisfação, juntamente com indicador “tempo de espera na fila do check-in”.

Quanto aos indicadores “limpeza de banheiros” e “limpeza geral do aeroporto” compõem o Fator Q devido ao fato de que são itens os quais estão presentes no processo típico de embarque/desembarque dos passageiros e, além disso, são bastante valorados pelos usuários em sua experiência no aeroporto. Essa valoração é corroborada pelo estudo apresentado pela FIPE (processo 00058.007757/2019-87, SEI 2742526).

Por último, com relação à sugestão a realização de pesquisa trimestral sobre indicadores não quantitativos, cabe fazermos a seguinte consideração. Pela Lei 8.987/1995, cabe à ANAC zelar pela boa qualidade do serviço. Desse modo, uma pesquisa realizada trimestralmente, em que há somente quatro períodos de apuração dos indicadores de qualidade, não consegue fornecer uma estimativa suficiente das condições qualitativas de um determinado aeroporto. Por isso, entendemos que a pesquisa deve ser realizada, pelo menos, mês a mês.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

#### **NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 19**

#### **DADOS DO COLABORADOR**

Fraport Brasil SA Aeroporto de Porto Alegre

<b>FONTE</b>
SEI 3279781
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <b>Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço</b>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
<p>Itens não quantitativos: esta Concessionária sugere a realização de pesquisa trimestral sobre indicadores não quantitativos, ou seja, tratam de indicadores que são relacionados à subjetividade e percepção do passageiro e, portanto, não mensurados de maneira efetiva e concreta. Posto isso, tais indicadores devem ser excluídos do cômputo do Fator Q, ficando sujeitos apenas à notificação prévia e penalidade na reincidência. Os indicadores são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpeza de banheiros</li> <li>• Disponibilidade de banheiros</li> <li>• Limpeza geral do aeroporto</li> <li>• Conforto na área de embarque</li> <li>• Qualidade dos estacionamentos</li> <li>• Custo da alimentação no aeroporto</li> </ul>
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
<p>Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.</p> <p>Esclarecemos que os indicadores “disponibilidade de banheiros”, “conforto na área de embarque”, “qualidade dos estacionamentos” e “custo da alimentação no aeroporto” não estão incluídos no cômputo do Fator Q.</p> <p>Além disso, os indicadores “qualidade dos estacionamentos” e “custo da alimentação no aeroporto” não estão sujeitos à notificação prévia e penalidade na reincidência, e não serão objeto de comparação com padrões preestabelecidos. Do contrário, comporão o Índice de Satisfação, juntamente com indicador “tempo de espera na fila do check-in”.</p> <p>Quanto aos indicadores “limpeza de banheiros” e “limpeza geral do aeroporto” comporem o Fator Q deve-se ao fato de que são itens os quais estão presentes no processo típico de embarque/desembarque dos passageiros e, além disso, são bastante valorados pelos usuários em sua experiência no aeroporto. Essa valoração é corroborada pelo estudo apresentado pela FIPE (processo 00058.007757/2019-87, SEI 2742526).</p> <p>Por último, com relação à sugestão a realização de pesquisa trimestral sobre indicadores</p>

não quantitativos, cabe fazermos a seguinte consideração. Pela Lei 8.987/1995, cabe à ANAC zelar pela boa qualidade do serviço. Desse modo, uma pesquisa realizada trimestralmente, em que há somente quatro períodos de apuração dos indicadores de qualidade, não consegue fornecer uma estimativa suficiente das condições qualitativas de um determinado aeroporto. Por isso, entendemos que a pesquisa seja realizada, pelo menos, mês a mês.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 20</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto de Salvador SA
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 8.886 do Sistema NovoAudPub
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:
<b>Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço</b>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Exclusão.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
Os IQS 13 e 14 influenciam diretamente no conforto da área de embarque, incluindo neste contexto a disponibilidade de assentos. Desta forma, a Concessionária do Aeroporto de Salvador propõe a exclusão do indicador 12 (Conforto na área de embarque), uma vez que a quantidade de assentos é verificada pela ANAC quando da homologação do espaço, e o conforto térmico e acústico podem ser mensurados tecnicamente.
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.
Entendemos que o indicador “conforto na área de embarque” é afetado não somente pelos indicadores mencionados pela Concessionária, mas também por outros fatores, tais como conforto visual, fatores pessoais, dentre outros.
A área de embarque faz parte no processo típico de embarque/desembarque dos passageiros e é bastante valorado pelos usuários em sua experiência no aeroporto. Essa valoração é corroborada pelo estudo apresentado pela FIPE (processo 00058.007757/2019-87, SEI 2742526). Por isso, a importância da medição da percepção dos passageiros com relação a esse indicador.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 21</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos
<b>FONTE</b>
SEI 3280280
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:
<b>Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço</b>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Revisão.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
<b>Retirada do Grupo 6 – Pontes de Embarque</b> A exclusão do Grupo 6 (Pontes de Embarque) da composição do IQS vai contra o objetivo da ANAC em “concentrar os indicadores nos equipamentos que, quando indisponíveis, impactam diretamente o processamento de passageiros e bagagens no Aeroporto”, uma vez que o equipamento ‘Ponte de Embarque’ tem função exclusiva de embarque e desembarque de passageiros nas aeronaves. GRU Airport entende pela necessidade de manter o referido indicador.
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.  As indisponibilidades dos equipamentos desse Grupo (Pontes de Embarque) podem impactar o processamento de passageiros; mas, nesse caso, entendemos que os impactos relevantes serão percebidos no indicador referente a “Atendimento em pontes de embarque”.  O indicador Ponte de Embarque, aferido pelo critério de percentual do tempo disponível, não era capaz de fornecer informação acerca da sua utilização pelo passageiro. Essa informação é melhor captada pelo indicador “Atendimento de Pontes de Embarque”, que mede quantos passageiros embarcaram ou desembarcaram no aeroporto utilizando esse equipamento. Da forma como estava, a Concessionária poderia não atingir o percentual mínimo do movimento de passageiros domésticos em ponte de embarque, mas ser bonificada por este equipamento estar disponível em 100% do tempo. Esta situação gerava incoerência, pois o objetivo principal não era somente a disponibilidade do equipamento, mas a sua disponibilidade associada ao atendimento ao usuário.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 22</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos
<b>FONTE</b>
SEI 3280280
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
<p>Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:</p> <p><b><i>Aumento dos Decréscimos Tarifários por Falha Persistente no Serviço</i></b></p> <p><i>15. O decréscimo tarifário é agravado em 50% em relação ao percentual de redução estabelecido na Tabela 2 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 um total de 6 meses dentro de um ano.</i></p> <p><i>16. Serão levados em consideração para efeitos do agravamento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço todos os Indicadores passíveis de acarretar decréscimo do Fator Q. Os decréscimos quando somados, após aumento das reduções, estarão limitados ao valor máximo de 7,5%.</i></p>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
<p><b>Aumento do Decréscimo Tarifário por Falha Persistente no Serviço:</b> no que se refere aos IQS, o Contrato previa apenas dois tipos de penalidades: (a) o próprio decréscimo pelo não atingimento do valor padrão e (b) a multa pela “não obtenção do padrão estabelecido para cada Indicador de Qualidade de Serviço por 2 períodos consecutivos ou não”.</p> <p>A despeito da justificativa apresentada pela Agência para a inclusão do aumento de decréscimo tarifário por falha Persistente no Serviço, esta regra retira do “fator Q” o caráter de incentivo e o torna verdadeira sanção contratual.</p>
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
<p>Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.</p> <p>Esclarecemos, primeiro, que esse item no contrato não é novo, já estava previsto no Contrato. Somente foi realizada uma alteração que, na verdade, beneficiou as</p>

Concessionárias.

Conforme exposto na Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA, os três contratos trazem previsão de que, se um indicador se mantiver abaixo do padrão por três meses consecutivos ou seis meses não consecutivos em um prazo de um ano, o decréscimo tarifário aplicado àquele indicador será agravado em 50%, respeitado o limite de -7,5% definido contratualmente.

Em discussões com as Concessionárias envolvidas no processo, foi levantado que o prazo trimestral pode ser muito curto para implementação das melhorias necessárias à recuperação do serviço pelo aeroporto. De fato, analisando o comportamento dos indicadores de qualidade de serviço, nota-se que o período médio para aumento e estabilização das notas é algo em torno de quatro meses. Nesse sentido, consideramos pertinente a retirada do período de três meses da cláusula, mantendo-se, para efeitos de incentivo à correção dos problemas, o prazo de seis meses, consecutivos ou não.

Outro ponto que cabe esclarecer é 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. O Fator Q funciona como orientação para os elementos que devem ser priorizados pela Concessionária durante a gestão do aeroporto e na previsão dos investimentos necessários na busca da qualidade dos serviços, além de constituir mecanismo de ajuste da tarifa cobrada ao nível de qualidade do serviço prestado.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 23</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos -
<b>FONTE</b>
SEI 3279821
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:
<b>Tabela 2 – Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do Fator Q.</b>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimento. Solicita-se que a ANAC compartilhe as planilhas das bases de dados e dos cálculos utilizados para a redefinição dos valores de referência dos IQS de disponibilidade de equipamentos.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
Na ausência das bases de dados para que se possa realizar uma análise mais detalhada,

que considere todos os impactos da alteração dos valores de referência do aspecto “Disponibilidade de Equipamentos”, conforme proposto pela ANAC, a ANEAA lista abaixo os pontos essenciais de sua proposta de manutenção da classificação “Outros” e “Planejada”, que devem ser observados pela Agência:

- Previsão de janelas de manutenção que contemplem o tempo médio de manutenção dos equipamentos, assim como tempos de deslocamento e o impacto financeiro na gestão dos contratos dos subsistemas de manutenção monitorados pelos IQS. Conforme apresentado no documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), as janelas de manutenção propostas pela ANAC nesta RPC não atendem a tais critérios.
- Dentre os tipos de indisponibilidades classificados como “Outros”, a ANEAA lista abaixo aqueles cuja exclusão do cálculo dos IQS de disponibilidade de equipamentos é necessária, tendo em vista a total ausência de controle das Concessionárias sobre sua ocorrência, conforme detalhado no documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos):
  - i. Manutenção planejada crítica – aquelas que ultrapassem o tempo médio de execução, por conta de sua criticidade e/ou complexidade;
  - ii. Inspeções estabelecidas por lei;
  - iii. Paralisação por motivos de segurança;
  - iv. Obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento;
  - v. Eventos de força maior, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.
- Diante da grande imprevisibilidade dos eventos de indisponibilidade do tipo “Outros” que ainda serão considerados para cálculo do IQS de disponibilidade de equipamentos, tais como mau uso de terceiros, alarme falso e bagagem presa ou fora do padrão, a ANEAA entende que os tempos médios históricos devem (i) ser considerados na definição dos valores de referência dos IQS, e (ii) ser multiplicados por um fator de segurança de 1,2.

Com a disponibilização da base de dados e do cálculo do valor de referência, a ANEAA se coloca à disposição desta Agência para realizar uma proposição detalhada dos valores de referência em questão.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição aceita parcialmente.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

A base de dados e os cálculos usados nas definições de valores de referência foram disponibilizados no processo correspondente no SEI (documento SEI nº 3343110) e compartilhados com as Concessionárias e com a ANEAA por e-mail (SEI nº 3343167), em 12 de agosto de 2019. Adiciona-se que alguns ajustes foram necessários em virtude de problemas identificados nos cálculos e que os dados utilizados, juntamente com a explicação da definição dos valores foram disponibilizados por meio dos documentos

(xxxx e yyyy)

A manutenção de exclusões na disponibilidade de equipamentos, conforme proposto, contraria os objetivos de aumentar a representatividade do indicador. O fundamento é que o indicador relacionado à disponibilidade seja representativo da qualidade de serviço ofertada ao passageiro e, para este, um dado equipamento possui apenas dois estados: ou está disponível para uso, ou não está. Para este passageiro o motivo da indisponibilidade não é relevante, o passageiro apenas percebe se pode usar (ou não) aquele equipamento.

As paradas nos equipamentos deverão ser classificadas conforme portaria a ser publicada em versão atualizada por esta Agência. Para fins de cálculo dos indicadores de disponibilidade de equipamentos dos aeroportos sujeitos à Revisão dos Parâmetros de Concessão (RPC) em 2019, os seguintes pontos são relevantes:

(i) Minutos de parada classificados como “Outros” não serão mais excludentes do cálculo da disponibilidade de equipamentos. O efeito matemático no resultado do indicador, ao não se excluir minutos classificados como “Outros”, já foi contemplado nos objetivos denominados “Valor Inferior”, “Padrão” e “Valor Superior”, que foram calculados com base nos dados históricos fornecidos pelas próprias Concessionárias. Assim, assumindo a mesma tendência de comportamento da Concessionária (na manutenção de seus equipamentos, gestão de equipes, etc) e do público que usa a infraestrutura em questão, os valores de referência para o cálculo do Fator Q já contemplam este cenário em que as exclusões não mais podem ser feitas.

(ii) A manutenção planejada, conforme estipulado em contrato, deve ser feita preferencialmente nos horários de menor movimento do aeroporto. Neste sentido, as “janelas de tempo” em que a Concessionária poderá fazer manutenção preventiva sem que isso impacte seu indicador deverão ser calculadas em razão da menor movimentação do aeroporto, conforme a oferta de assentos naquele aeroporto. Isso não significa que a Concessionária não pode realizar manutenção em outros horários; mas que, caso assim o faça, os minutos fora desta janela de menor movimento serão considerados como indisponibilidade do equipamento. Não é possível, para este cálculo, considerar elementos como “tempo médio de manutenção”, “tempo de deslocamento de equipes” ou “gestão de contratos de manutenção” pois estes estão relacionados à gestão de equipes e ativos de cada concessionária. Entretanto, ressalta-se que a seleção desses períodos de menor movimentação terá critérios flexíveis possibilitando o agrupamento das horas em intervalos de tempo que sejam adequados para a execução das manutenções planejadas. Esses critérios seguirão a premissa apresentada no Apêndice relativo a qualidade de serviço e serão detalhados em Portaria a ser publicada por esta Agência, levando em consideração as características da movimentação aeroportuária e a flexibilidade necessária para a programação de manutenção da Concessionária.



(iii) As paradas para Obras, sempre que comunicadas previamente a esta Agência, serão retiradas do cálculo dos indicadores, nos termos do Apêndice de qualidade de serviço. Adicionalmente, as manutenções planejadas de longa duração receberão tratamento similar ao dado para as obras, exigindo a comunicação prévia e implicando na exclusão desses eventos no cálculo dos indicadores de disponibilidade. Entretanto, e conforme já explicitado, paradas para “inspeções estabelecidas por lei” e “motivos de segurança” já foram contempladas na previsão dos valores de referência e não serão objeto de exclusão. Sem embargo, “eventos de força maior” *como* “fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo” poderão ser excluídos do cálculo do Fator Q, desde que a Concessionária se manifeste no processo específico relativo ao cálculo do Fator Q. Ou seja, estes elementos não serão descontados ou excluídos dos relatórios mensais de disponibilidade de equipamentos e, na ocorrência de eventos desta natureza, a Concessionária deverá manter ampla e farta documentação comprobatória do evento em questão, e deverá manifestar-se no momento correto, quando esta Agência, mediante análise dos fatos alegados, poderá expurgar os eventos individuais do cálculo do Fator Q.

(iv) Paradas classificadas como “mau uso de terceiros, alarme falso e bagagem presa ou fora do padrão” já foram consideradas na definição dos valores de referência, usando as bases de dados informadas pelas Concessionárias. A metodologia aplicada nessa definição é conservadora e já contempla um fator de segurança razoável, uma vez que leva em consideração todas as paradas para manutenções planejadas e por outros motivos, excluindo-se apenas as obras de infraestrutura e manutenções planejadas de longa duração, e seleciona o terceiro quartil dos resultados históricos como valor superior e, ainda, uma média entre valor inferior e valor superior para a definição do padrão. Além disso, ressalta-se que a contribuição em questão não apresenta como chegou ao fator solicitado “de 1,2” e que os dados históricos não apresentam informações padronizadas quanto ao motivo da indisponibilidade, o que dificulta a consideração deste elemento da forma proposta. Entretanto, os resultados mensais foram recalculados considerando um incremento de 20% (compatível com o fator de segurança sugerido) em todos os minutos de indisponibilidade classificados como “outros motivos”, exceto nos casos de obras. A seleção de valores de referência (padrão e valor superior) com base nos valores de média e máximo desse novo conjunto de dados, representaria uma exigência superior aos valores de referência propostos. Desse modo, diante dos riscos associados à alteração de metodologia, optou-se pela manutenção da forma de cálculo dos valores de referência conforme originalmente proposto por esta Gerência.

Portanto, a contribuição foi aceita parcialmente considerando as razões expostas.

**NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 24**

**DADOS DO COLABORADOR**

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos

<b>FONTE</b>
SEI - 3279821
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
<p>Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:</p> <p><i>“23. Serão avaliados os seguintes grupos de equipamentos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a) Elevadores escadas e esteiras rolantes;</i></li> <li><i>b) Sistema de processamento de bagagens (embarque); e</i></li> <li><i>c) Sistema de restituição de bagagens (desembarque).”</i> </li></ul>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
<p>Proposta de texto da Concessionária:</p> <p><i>“Serão avaliados os seguintes grupos de equipamentos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a) Elevadores, escadas e esteiras rolantes;</i></li> <li><i>b) Sistema de processamento e restituição de bagagens (embarque e desembarque).”</i> <p>Sugere-se que o sistema de bagagens (processamento e restituição) seja tratado de maneira unificada, uma vez que se trata de equipamentos que possuem exatamente os mesmos componentes na sua estrutura principal e realizam funções semelhantes de realizar a transposição de bagagens entre o lado terra e o lado ar do aeroporto. Aliado a isso, na nota técnica desta RPC, nota-se uma tendência da Agência em reduzir e simplificar os indicadores monitorados em termos de qualidade dos serviços prestados, e essa seria uma boa oportunidade para promover uma simplificação adicional tanto na perspectiva da Agência, quanto das Concessionárias operadoras dos aeroportos.</p> <p>Para facilitar a compreensão da sugestão realizada acima, foram listados na perspectiva técnica os principais elementos que compõem o sistema de bagagens, subdividindo-os em Grupos 05 e 06:</p> <p>Grupo 05:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Balanças</li> <li>2. Injetora</li> <li>3. Coletora</li> <li>4. Carrossel</li> </ol> <p>Grupo 06:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Injetora</li> <li>2. Coletora</li> <li>3. Carrossel</li> </ol> </li></ul>

Pode-se observar acima que o único componente que diferencia um grupo de outro é o item de balanças, presente apenas no sistema de processamento de embarque (Grupo 05), uma vez que este realiza a pesagem das bagagens no processo de check-in.

No mais, os dois grupos tratam de sistemas de tração, compostos de uma sequência de motores, sensores, lonas, correntes de tração, rolos tracionadores e quadros elétricos, que executam a mesma função requerida, de transportar bagagens do ponto A para o ponto B no aeroporto.

Por fim, esta alteração está em linha com o parâmetro utilizado, por exemplo, para o monitoramento do Grupo 04, composto por:

- Elevadores
- Escadas
- Tapetes rolantes
- Plataformas de PNAE

Apesar dos equipamentos que compõe este grupo deterem a mesma função, que é a de transportar passageiros, nem todos realizam apenas transporte vertical, a exemplo dos tapetes rolantes que transportam passageiros horizontalmente, mas, ainda assim, estão agrupados em um mesmo indicador de disponibilidade, facilitando seu acompanhamento pela Agência e pelas Concessionárias.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Embora existam semelhanças entre os equipamentos do sistema de processamento e de restituição de bagagens, é importante ter claro o que se espera medir com os indicadores de disponibilidade de equipamentos: a qualidade do serviço ofertado aos passageiros. Neste sentido, o momento do despacho da bagagem não se confunde com o de sua restituição, ainda que os equipamentos sejam similares. É comum que o sistema de processamento (embarque) possua alguma redundância, possua equipamentos de Raios X, assim como outros elementos mais complexos, e, por outro lado, é comum que o sistema de restituição (desembarque) seja substancialmente mais simples. Sob a ótica do serviço prestado, entende-se que a esteira de restituição (desembarque) tem um potencial de impactar a qualidade de serviço que não se confunde com o impacto ocasionado pela esteira de processamento (embarque).

Adicionalmente, os grupos mencionados sofrem a ação de agentes diferentes (companhias aéreas, passageiros) e o tratamento desses dados de maneira separada facilita a identificação de problemas específicos no aeroporto. Cabe ressaltar ainda que a junção dos dois grupos dificultaria a análise dos dados históricos, que é extremamente importante na avaliação desses indicadores, sobretudo nesse momento onde há uma

alteração significativa na metodologia de cálculo. Desse modo, o monitoramento dos grupos de processamento e restituição de bagagens será mantido da maneira segregada.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 25</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos
<b>FONTE</b>
SEI - 3279821
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <i>24. Para o grupo de elevadores, esteiras e escadas rolantes serão monitorados os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros no embarque e desembarque.</i>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Esclarecimento.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
A ANEAA solicita esclarecimentos quanto à metodologia que foi considerada para classificação dos equipamentos da área pública e sua aplicação prática. As Concessionárias entendem que, para os equipamentos localizados na área pública, visto que não é possível segregar o fluxo nesta área entre doméstico e internacional, embarque e desembarque, conforme proposto pela Agência, será realizado o monitoramento de todos os equipamentos. O entendimento está correto?
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição esclarecida.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.  Deverão ser observados os fluxos aos quais cada equipamento está sujeito. Desse modo, para equipamentos que estejam sujeitos simultaneamente a mais de um fluxo, como é o caso dos equipamentos da área pública, esses fluxos deverão ser somados. Ou seja, serão analisadas as disponibilidades de equipamentos conforme os fluxos de embarque doméstico, embarque internacional, desembarque doméstico, desembarque internacional, bem como das combinações destes fluxos de passageiros.  Portanto, consideramos esclarecida a questão apresentada por essa contribuição
<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 26</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos -
<b>FONTE</b>

SEI – 3279821

**TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

*27. O monitoramento dos equipamentos e instalações acima listados considerará a sua disponibilidade nos horários que concentram 90% dos passageiros processados em cada mês, considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque, doméstico e internacional.*

**TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

**JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

Em relação aos equipamentos localizados na área pública, a ANEAA solicita esclarecimentos quanto à metodologia utilizada para a classificação dos mesmos como pertencentes ao fluxo de embarque, desembarque, doméstico e internacional, e para a definição dos horários de monitoramento. Ainda, a ANEAA solicita esclarecimentos sobre como a metodologia proposta pela agência deverá ser aplicada na prática. A ANEAA entende que, para os equipamentos localizados na área pública, será realizado o monitoramento de todos os equipamentos nos horários de operação do Aeroporto, visto que não é possível segregar o fluxo nesta área. O entendimento está correto?

A ANEAA solicita, ainda, esclarecimentos quanto à fonte de dados que deverá ser utilizada para mensuração dos 90% dos passageiros. Nesse sentido, o entendimento da ANEAA é de que seja utilizado o sistema de voos planejados da ANAC, SIROS, analogamente utilizado para definição dos horários de medição do tempo de fila e que a periodicidade de definição dos horários de monitoramento seja trimestral, pois avaliou-se que a confiabilidade do planejamento da malha aérea se dá neste período, conforme apresentado e exemplificado no Documento SEI 3279827.

A ANEAA solicita, ainda, esclarecimentos da Agência quanto à metodologia utilizada para definição dos horários de monitoramento dos equipamentos, tendo em vista que, ao considerar os horários dispostos no sistema de voos planejados da Agência, SIROS, tem-se os horários de embarque e desembarque, porém, a utilização dos equipamentos pelos passageiros no embarque ocorre antes do horário de partida da aeronave e, no desembarque, ocorre após o horário de chegada da aeronave. Sendo assim, para fins de definição da metodologia a ser utilizada para o monitoramento da disponibilidade de equipamentos, as Concessionárias entendem que será considerado um tempo de deslocamento análogo ao utilizado na medição do tempo de fila, qual seja, 1 hora para voos domésticos e 2 horas para voos internacionais, pois o horário apresentado no relatório do SIROS é o horário de decolagem para o embarque e pouso para o desembarque e os passageiros utilizaram/utilizarão os equipamentos antes de embarcar e após desembarcarem.

**AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição esclarecida.

**JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Deverão ser observados os fluxos aos quais cada equipamento está sujeito. Desse modo, para equipamentos que estejam sujeitos simultaneamente a mais de um fluxo, como é o caso dos equipamentos da área pública, esses fluxos deverão ser somados. Como exemplo, para os equipamentos que estejam submetidos simultaneamente aos fluxos de embarque doméstico, embarque internacional, desembarque doméstico e desembarque internacional, deverá ser analisado o somatório dos passageiros esperados em cada intervalo horário, considerando todos os fluxos.

Com relação à fonte de dados a ser usada para a análise de passageiros processados e a identificação dos horários de monitoramento para os indicadores de disponibilidade, esclarecemos que deverá ser utilizada a previsão de voos (SIROS ou sistema similar), na forma descrita em Portaria a ser publicada pela Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA. A referida Portaria definirá a forma de cálculo, periodicidade e forma de envio desses horários à ANAC.

Cabe ressaltar que o texto do item questionado da contribuição sofreu alteração no ponto que fixava o percentual de passageiros a ser considerado para o monitoramento de disponibilidade. Apesar de o percentual de 90% dos passageiros processados ser adequado para a realidade atual dos aeroportos, sendo possível selecionar “janelas” adequadas para a realização de manutenções planejadas em horários que somam apenas 10% dos passageiros e manter o monitoramento de disponibilidade nos demais intervalos, as características da movimentação aeroportuária, bem como da previsão de voos futuros, podem sofrer alterações significativas em um período de cinco anos (período até a próxima RPC). Desse modo, a definição desses pontos, sujeitos a variações no curto prazo, será feita em Portaria da SRA, levando em consideração a confiabilidade dos dados de planejamento da malha aérea, as características da movimentação aeroportuária e a necessidade de planejamento de manutenção das Concessionárias.

A respeito da utilização de tempos de deslocamento na definição dos horários de monitoramento de disponibilidade, é importante destacar que a seleção dos horários de monitoramento de disponibilidade é feita a partir de uma aproximação da movimentação aeroportuária esperada. Diversos fatores estão relacionados com a movimentação de passageiros no Terminal, como antecedência na chegada para embarque e tempos de processamento em cada componente, entre outros. Cada um desses fatores pode variar entre aeroportos, entre dias da semana ou entre fluxos diferentes. Além disso, na proposta inicialmente apresentada, os voos são agrupados em horas, desconsiderando os minutos.

Ao efetuar o cálculo agrupando em horas (e desconsiderando os minutos), teremos juntos os voos decolando no minuto 10 e os voos decolando no minuto 50, por exemplo. Se por um lado seria razoável subtrair uma hora para os voos decolando no minuto 10 (para refletir quando esse passageiro teria passado pela infraestrutura de processamento de passageiros), por outro lado pode não ser adequado subtrair uma hora para os voos decolando no minuto 50, pois, neste caso, seria considerado que o passageiro utilizou a infraestrutura no período compreendido entre 1 hora e 50 minutos antes da decolagem e 50 minutos antes da decolagem.

Desse modo, considerando os fatores já mencionados, somado ao fato de que são muitos os equipamentos presentes no caminho de um passageiro, tanto no embarque como no desembarque, uma aproximação por adição ou subtração de horas em razão de decolagem ou pouso não se traduz automaticamente em maior exatidão na definição das horas de real utilização dos equipamentos.

Por fim, reforçamos que a forma de cálculo desses horários será definida em Portaria da SRA e que os tempos de deslocamento podem vir a ser utilizados após a análise mais aprofundada dos pontos levantados acima.

Portanto, consideramos esclarecida a questão apresentada por essa contribuição.

#### **NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 27**

#### **DADOS DO COLABORADOR**

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos -

#### **FONTE**

SEI - 3279821

#### **TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

*27. O monitoramento dos equipamentos e instalações acima listados considerará a sua disponibilidade nos horários que concentram 90% dos passageiros processados em cada mês, considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque, doméstico e internacional.*

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

O monitoramento dos equipamentos e instalações acima listados considerará a sua disponibilidade nos horários de funcionamento do Aeroporto.

Para os equipamentos localizados nas áreas restritas, nos horários de menor movimento,

será permitido o desligamento dos equipamentos redundantes com base na avaliação trimestral da concentração de 90% da movimentação apresentada no relatório de voos planejados do sistema SIROS. A Concessionária enviará o planejamento trimestral dos desligamentos nos seguintes meses: dezembro, março, junho e setembro

A ANEAA solicita que nos horários de menor movimento, exemplificados por meio da metodologia apresentada nas Tabelas 01, 02, 03 e 04 do Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), seja permitido o desligamento dos equipamentos redundantes da área restrita a fim de preservar a vida útil dos mesmos, bem como o consumo de energia sem necessidade. Sem prejuízos aos usuários, as Concessionárias poderão realizar o religamento imediato de um ou mais ativos em caso de necessidade apontada pela operação. Além disso, a ANEAA sugere que a revisão dos horários de menor movimento seja feita trimestralmente, com base no relatório de voos planejados do sistema SIROS, pois avaliou-se que a confiabilidade do planejamento da malha aérea se dá neste período.

Além disso, conforme exemplificado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), considerando a utilização do sistema de voos planejados da ANAC, SIROS, as janelas de manutenção se tornam inviáveis, tendo em vista os períodos de curta duração para realização de manutenções preventivas. Como apresentado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), ao analisar em conjunto as janelas previstas para realização de manutenção, em muitos casos de 2h, e os tempos de manutenções necessários para os equipamentos componentes dos grupos 04, 05 e 06, nota-se que realizar a manutenção dos ativos conforme metodologia proposta pela Agência é inviável. Tem-se que o tempo médio de manutenção preventiva dos equipamentos é de 300 min, e que alguns intervalos observados na simulação da metodologia proposta pela Agência já adaptada pela RIOgaleão, conforme demonstrado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), resultam em apenas 120 min.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição aceita parcialmente.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

O monitoramento dos equipamentos não considerará os horários de funcionamento do aeroporto, mas apenas os horários com movimentação relevante de passageiros, observando os fluxos aos quais cada equipamento está submetido. Desse modo, a metodologia proposta para os indicadores de disponibilidade contempla a possibilidade de desligamento dos equipamentos nos horários de menor movimentação. A partir da previsão da movimentação de passageiros, a Concessionária deverá definir os horários relevantes para o monitoramento de disponibilidade para cada equipamento. Nos demais horários, o equipamento não será monitorado.



A exemplo, se um aeroporto opera dois voos internacionais por dia, situação na qual o cálculo da movimentação relevante de passageiros aponta para as horas das 17h às 21h, os equipamentos influenciados exclusivamente por este fluxo poderão ficar desligados até as 17hs e após as 21hs sem que isso impacte negativamente o indicador em questão.

A declaração dos horários de monitoramento, para cada fluxo identificado no aeroporto, deverá ser feita seguindo Portaria da SRA, que definirá a forma de cálculo, periodicidade e forma de envio à ANAC. A referida Portaria levará em consideração a confiabilidade dos dados de planejamento da malha aérea, as características da movimentação aeroportuária e a necessidade de planejamento de manutenção das Concessionárias, em alinhamento com a contribuição apresentada pela ANEAA.

Com relação à manutenção planejada, ressaltamos que, conforme estipulado em contrato, deve ser feita preferencialmente nos horários de menor movimento do aeroporto. Neste sentido, as “janelas de tempo”, em que a Concessionária poderá fazer manutenção preventiva sem que isso impacte seu indicador, deverão ser calculadas em razão da menor movimentação do aeroporto, conforme a oferta de assentos naquele aeroporto. Isso não significa que a Concessionária não pode realizar manutenção em outros horários; mas que, caso assim o faça, os minutos fora desta janela de menor movimento serão considerados como indisponibilidade do equipamento. Entretanto, após análise das dificuldades levantadas na contribuição, ressaltamos que a seleção desses períodos de menor movimentação terá critérios flexíveis possibilitando o agrupamento das horas em intervalos de tempo que sejam adequados para a execução das manutenções planejadas. Esses critérios seguirão a premissa apresentada no Apêndice relativo a qualidade de serviço e serão detalhados em Portaria a ser publicada por esta Agência, levando em consideração as características da movimentação aeroportuária e a flexibilidade necessária para a programação de manutenção da Concessionária.

Portanto, a contribuição foi aceita parcialmente considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 28</b>
-----------------------------------

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
-----------------------------

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos -
--

<b>FONTE</b>
--------------

SEI - 3279821
---------------

<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
------------------------------------

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:
--

<i>28. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 26, sem distinção do motivo</i>
--

*causador.*

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de operação do aeroporto. Serão excluídas da medição dos indicadores as indisponibilidades de equipamentos e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores:

- i. Horas de desligamento planejadas;
- ii. Manutenções planejadas;
- iii. Inspeções estabelecidas por lei;
- iv. Paralisação por motivos de segurança;
- v. Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (“mau uso de terceiros”);
- vi. Obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento;
- vii. Eventos de força maior, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

A ANEAA entende que é inviável e tampouco razoável a exclusão das classificações (iii), (iv), (v), (vi) e (vii), tendo em vista que estes tipos de ocorrência, que são do tipo “outros motivos” (“O”), fogem completamente ao controle das Concessionárias. Tais classificações representam em média 30% do número total de ocorrências registradas no período de 2016 a 2018, conforme informado pelos Relatórios Mensais de Resultados IQS Não PSP e ainda no Anexo 2 a este documento. Além disso, destaca-se que a inclusão do item (i) se faz necessária tendo em vista que a proposta de monitoramento apresentada pela Agência é inviável e não aplicável à realidade operacional do aeroporto, e que o item (ii) apresenta uma solução eficiente de manutenção dos recursos da Concessionária.

Quanto ao item (i), “horas de desligamentos planejadas”, no Documento SEI 3279827, é apresentada análise a respeito da vida útil dos equipamentos, na qual é visto que o funcionamento ininterrupto dos mesmos acarreta desgaste desnecessário dos elementos, sem mencionar o consumo extra de energia. Sendo assim, solicita-se que seja mantido o formato atual, com o envio do Plano Anual de Manutenção (“PAM”), que contempla o planejamento das manutenções preventivas padrões para o ano por equipamento. Além disso, a propõe-se o desligamento dos equipamentos redundantes localizados na área restrita, nos horários de menor movimento, exemplificados através da metodologia apresentada nas Tabelas 01, 02, 03 e 04 do Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos).

Quanto ao item (ii), “manutenções planejadas”, as Concessionárias esclarecem que, ao analisar em conjunto as janelas previstas para realização de manutenção, em muitos casos de 2h, e os tempos de manutenções necessários para os equipamentos componentes dos grupos 04, 05 e 06, nota-se que realizar a manutenção dos ativos

conforme metodologia proposta pela Agência é inviável. Tem-se que o tempo médio de manutenção preventiva dos equipamentos explicitados no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos) é de em média 300 min, e que alguns intervalos observados na simulação da metodologia proposta pela Agência já adaptada pela RIOgaleão, conforme demonstrado no Documento SEI 3279827, resultam em apenas 120 min.

Destaca-se também como parte relevante dos chamados, a recorrência do tipo de indisponibilidade “mau uso de terceiros”, item (vi), devido a utilização incorreta dos sistemas de bagagens por parte, principalmente, das companhias aéreas. Embora as Concessionárias realizem treinamento junto às equipes de operações das companhias aéreas, as falhas ocasionadas pela inserção de bagagens, e outros volumes fora de padrão, persistem, e acredita-se que sejam devido à grande rotatividade no efetivo das empresas aéreas, ou empresas terceiras contratadas pelas mesmas. Este tipo de evento, demanda maior tempo na execução do reparo, gerando custos excessivos, desgaste da vida útil e redução da confiabilidade do ativo, conforme demonstrado ao longo do Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos).

Outra necessidade de desligamento existente é por “motivo de segurança”, item (iv), tanto para preservação da segurança dos usuários, prestadores de serviço, e integrantes da comunidade aeroportuária, quanto do equipamento em si. Exemplos deste tipo de desligamento são: atividades sobrepostas na projeção dos equipamentos, manutenções preventivas no sistema elétrico do aeroporto, limpeza do equipamento ou na sua projeção, acidente no equipamento (como queda na escada rolante), entre outros.

Adicionalmente deve-se considerar os eventos de “força maior”, item (vii), tais como a falha no fornecimento de energia elétrica, fenômenos da natureza como chuvas e ventos fortes, fora dos padrões meteorológicos. Novamente, destaca-se que são eventos externos ao aeroporto.

Por fim, existem as “inspeções estabelecidas por lei”, item (iii), nas quais os desligamentos são solicitados através dos representantes de órgãos fiscalizadores (CREA, INMETRO, GEM e outros), durante suas inspeções e vistorias. As inspeções obrigatórias ocorrem conforme agenda do Órgão competente, não havendo por parte das Concessionárias gestão sobre as datas e horários das visitas, e por isso a mesma, não deveria ser penalizada com a contabilização desta indisponibilidade.

A eliminação das classificações de motivo causador acima elencadas, na prática, acarreta a responsabilização das Concessionárias pelo resultado do Indicador até mesmo nos casos em que esta não tenha qualquer ingerência sobre tais motivos. Nesse sentido, ressalta-se que a alteração do regime de responsabilização das Concessionárias no curso do processo de concessão ultrapassa o objetivo que o contrato deu à RPC.

Dessa forma, a ANEAA entende que, para a realização das manutenções, será estritamente necessária a manutenção das classificações “Outros” e “Planejada”, conforme justificado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos).

Ainda, para os equipamentos localizados na área restrita, nos horários de menor movimento, exemplificados por meio da metodologia apresentada nas Tabelas 01, 02, 03 e 04 do Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), deverá ser permitido o desligamento dos equipamentos redundantes a fim de preservar a vida útil dos mesmos, bem como o consumo de energia sem necessidade. Sem prejuízos aos usuários, as Concessionárias poderão realizar o religamento imediato de um ou mais ativos em caso de necessidade operacional.

Alternativamente, caso não seja acatada a solicitação formulada acima, a ANEAA lista abaixo os pontos essenciais de sua proposta de manutenção da classificação “Outros” e “Planejada”, que devem ser observados pela Agência:

- Previsão de janelas de manutenção que contemplem o tempo médio de manutenção dos equipamentos, assim como tempos de deslocamento e o impacto financeiro na gestão dos contratos dos subsistemas de manutenção monitorados pelos IQS. Conforme apresentado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), as janelas de manutenção propostas pela ANAC nesta RPC não atendem a tais critérios.
- Dentre os tipos de indisponibilidades classificados como “Outros”, a ANEAA lista abaixo aqueles cuja exclusão do cálculo dos IQS de disponibilidade de equipamentos é necessária, tendo em vista a total ingerência das Concessionárias sobre sua ocorrência, conforme detalhado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos):
  - i. Manutenção planejada crítica – aquelas que ultrapassem o tempo médio de execução, por conta de sua criticidade e/ou complexidade;
  - ii. Inspeções estabelecidas por lei;
  - iii. Paralisação por motivos de segurança;
  - iv. Obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento;
  - v. Eventos de força maior, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.
- Diante da grande imprevisibilidade dos eventos de indisponibilidade do tipo “Outros” que ainda serão considerados para cálculo do IQS de disponibilidade de equipamentos, tais como mau uso de terceiros, alarme falso e bagagem presa ou fora do padrão, a ANEAA entende que os tempos médios históricos devem (i) ser considerados na definição dos valores de referência dos IQS, e (ii) ser multiplicados por um fator de segurança de 1,2.

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

A manutenção de exclusões na disponibilidade de equipamentos, conforme proposto, contraria o objetivo de aumentar a representatividade do indicador. O fundamento é que o indicador relacionado à disponibilidade seja representativo da qualidade de serviço ofertada ao passageiro e, para este, um dado equipamento possui apenas dois estados: ou está disponível para uso, ou não está. Para este passageiro o motivo da indisponibilidade não é relevante, o passageiro apenas percebe se pode usar (ou não) aquele equipamento.

O monitoramento dos equipamentos considerará os horários com movimentação relevante de passageiros, observando os fluxos aos quais cada equipamento está submetido. Desse modo, a metodologia proposta para os indicadores de disponibilidade contempla a possibilidade de desligamento dos equipamentos nos horários de menor movimentação. A partir da previsão da movimentação de passageiros, a Concessionária deverá definir os horários relevantes para o monitoramento de disponibilidade para cada equipamento. Nos demais horários, o equipamento não será monitorado.

A exemplo, se um aeroporto opera dois voos internacionais por dia, situação na qual o cálculo da movimentação relevante de passageiros aponta para as horas das 17h às 21h, os equipamentos influenciados exclusivamente por este fluxo poderão ficar desligados até as 17hs e após as 21hs sem que isso impacte negativamente o indicador em questão.

As paradas nos equipamentos deverão ser classificadas conforme portaria a ser publicada em versão atualizada por esta Agência. Para fins de cálculo dos indicadores de disponibilidade de equipamentos dos aeroportos sujeitos à Revisão dos Parâmetros de Concessão (RPC) em 2019, os seguintes pontos são relevantes:

(i) Minutos de parada classificados como “Outros” não serão mais excluídos do cálculo da disponibilidade de equipamentos. O efeito matemático no resultado do indicador, ao não se excluir minutos classificados como “Outros”, já foi contemplado nos objetivos denominados “Valor Inferior”, “Padrão” e “Valor Superior”, que foram calculados com base nos dados históricos fornecidos pelas próprias Concessionárias. Assim, assumindo a mesma tendência de comportamento da Concessionária (na manutenção de seus equipamentos, gestão de equipes, etc) e do público que usa a infraestrutura em questão, os valores de referência para o cálculo do Fator Q já contemplam este cenário em que as exclusões não mais podem ser feitas.

(ii) A manutenção planejada, conforme estipulado em contrato, deve ser feita preferencialmente nos horários de menor movimento do aeroporto. Neste sentido, as “janelas de tempo” em que a Concessionária poderá fazer manutenção preventiva sem

que isso impacte seu indicador deverão ser calculadas em razão da menor movimentação do aeroporto, conforme a oferta de assentos naquele aeroporto. Isso não significa que a Concessionária não pode realizar manutenção em outros horários; mas que, caso assim o faça, os minutos fora desta janela de menor movimento serão considerados como indisponibilidade do equipamento. Ressalta-se que a seleção desses períodos de menor movimentação terá critérios flexíveis possibilitando o agrupamento das horas em intervalos de tempo que sejam adequados para a execução das manutenções planejadas. Esses critérios seguirão a premissa apresentada no Apêndice relativo a qualidade de serviço e serão detalhados em Portaria a ser publicada por esta Agência, levando em consideração as características da movimentação aeroportuária e a flexibilidade necessária para a programação de manutenção da Concessionária.

(iii) As paradas para Obras, sempre que comunicadas previamente a esta Agência, serão retiradas do cálculo dos indicadores, nos termos do Apêndice de qualidade de serviço. Adicionalmente, as manutenções planejadas de longa duração receberão tratamento similar ao dado para as obras, exigindo a comunicação prévia e implicando na exclusão desses eventos no cálculo dos indicadores de disponibilidade. Entretanto, e conforme já explicitado, paradas para “inspeções estabelecidas por lei” e “motivos de segurança” já foram contempladas na previsão dos valores de referência e não serão objeto de exclusão. Sem embargo, “eventos de força maior”, “fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo” poderão ser excluídos do cálculo do Fator Q, desde que a Concessionária se manifeste no processo específico relativo ao cálculo do Fator Q. Ou seja, estes elementos não serão descontados ou excluídos dos relatórios mensais de disponibilidade de equipamentos e, na ocorrência de eventos desta natureza, a Concessionária deverá manter ampla e farta documentação comprobatória do evento em questão, e deverá manifestar-se no momento correto, quando esta Agência, mediante análise dos fatos alegados, poderá expurgar os eventos individuais do cálculo do Fator Q.

(iv) Paradas classificadas como “mau uso de terceiros, alarme falso e bagagem presa ou fora do padrão” já foram consideradas na definição dos valores de referência, usando as bases de dados informadas pelas Concessionárias. A metodologia aplicada nessa definição é conservadora e já contempla um fator de segurança razoável, uma vez que leva em consideração todas as paradas para manutenções planejadas e por outros motivos, excluindo-se apenas as obras de infraestrutura e manutenções planejadas de longa duração, e seleciona o terceiro quartil dos resultados históricos como valor superior e, ainda, uma média entre valor inferior e valor superior para a definição do padrão. Além disso, ressalta-se que a contribuição em questão não apresenta como chegou ao fator solicitado “de 1,2” e que os dados históricos não apresentam informações padronizadas quanto ao motivo da indisponibilidade, o que dificulta a consideração deste elemento da forma proposta. Entretanto, os resultados mensais foram recalculados considerando um incremento de 20% (compatível com o fator de segurança sugerido) em todos os minutos de indisponibilidade classificados como

“outros motivos”, exceto nos casos de obras. A seleção de valores de referência (padrão e valor superior) com base nos valores de média e máximo desse novo conjunto de dados, representaria uma exigência superior aos valores de referência propostos. Desse modo, diante dos riscos associados à alteração de metodologia, optou-se pela manutenção da forma de cálculo dos valores de referência conforme originalmente proposto por esta Gerência.

Ao contrário do que a ANEAA alega, a eliminação das classificações não implicará em responsabilização da concessionária por motivos alheios à sua amplitude de ação, posto que estes elementos foram considerados na definição das novas métricas para cada indicador. Não se trata, portanto, de retirar as exclusões/classificações e manter os índices de antes (o que configuraria responsabilizar a concessionária) mas de retirar as exclusões e simultaneamente recalcular os parâmetros como se as mesmas nunca tivessem ocorrido, ou seja, incluindo seus efeitos nos cálculos.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

#### **NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 29**

#### **DADOS DO COLABORADOR**

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos

#### **FONTE**

SEI – 3279821

#### **TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

*29. No caso de indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento, os equipamentos afetados serão desconsiderados para o cálculo da disponibilidade, desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência.*

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

No caso de indisponibilidade devido a: obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento; horas de desligamento planejadas; manutenções planejadas; inspeções estabelecidas por lei; paralização por motivos de segurança; indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (“mau uso de terceiros”); eventos de força maior, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo; os equipamentos afetados serão desconsiderados para o cálculo da disponibilidade, desde que a ANAC tenha sido notificados com no mínimo 5 dias de antecedência, para os casos de obras e desligamentos planejados.

A ANEAA entende que é inviável e tampouco razoável a exclusão das classificações (iii), (iv), (v), (vi) e (vii), tendo em vista que estes tipos de ocorrência, que são do tipo “outros motivos” (“O”), fogem ao controle das Concessionárias. Tais classificações, representam em média 30% do número total de ocorrências registradas no período de 2016 a 2018, conforme informado pelos Relatórios Mensais de Resultados IQS Não PSP e ainda no Anexo 2 a este documento. Além disso, destaca-se que a inclusão do item (i) se faz necessária tendo em vista que a proposta de monitoramento apresentada pela Agência é inviável e não aplicável a realidade operacional do aeroporto, e que o item (ii) apresenta uma solução eficiente de manutenção dos recursos da Concessionária.

Quanto ao item (i), “horas de desligamentos planejadas”, no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), é apresentada uma análise a respeito da vida útil dos equipamentos, na qual é visto que o funcionamento ininterrupto dos mesmos, acarreta desgastes desnecessários dos elementos, sem mencionar o consumo extra de energia. Sendo assim, a ANEAA solicita que seja mantido o formato atual, com o envio do Plano Anual de Manutenção (“PAM”), que contempla o planejamento das manutenções preventivas padrões para o ano por equipamento. Além disso, propõe-se que haja o desligamento dos equipamentos redundantes localizados na área restrita, nos horários de menor movimento, exemplificados através da metodologia apresentada nas Tabelas 01, 02, 03 e 04 do Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos).

Quanto ao item (ii), “manutenções planejadas”, a ANEAA esclarece que ao analisar em conjunto as janelas previstas para realização de manutenção, em muitos casos de 2h, e os tempos de manutenções necessários para os equipamentos componentes dos grupos 04, 05 e 06, nota-se que realizar a manutenção dos ativos conforme metodologia proposta pela Agência é inviável. Tem-se que o tempo médio de manutenção dos equipamentos explicitados no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos) é de em média 300 min, e que alguns intervalos observados na simulação da metodologia proposta pela Agência já adaptada pelas Concessionárias resultam em apenas 120 min.

Destaca-se também como parte relevante dos chamados, a recorrência do tipo de indisponibilidade “mau uso de terceiros”, item (vi), devido a utilização incorreta dos sistemas de bagagens por parte, principalmente, das companhias aéreas. Embora as Concessionárias realizem treinamento junto as equipes de operações das companhias aéreas, as falhas ocasionadas pela inserção de bagagens, e outros volumes fora de padrão, persistem, e acredita-se que sejam devido à grande rotatividade no efetivo das empresas aéreas, ou empresas terceiras contratadas pelas mesmas. Este tipo de evento, demanda maior tempo na execução do reparo, gerando custos excessivos, desgaste da vida útil e redução da confiabilidade do ativo, conforme demonstrado ao longo do Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos).



Outra necessidade de desligamento existente, é por “motivo de segurança”, item (iv), tanto para preservação da segurança dos usuários, prestadores de serviço e integrantes da comunidade aeroportuária, quanto do equipamento em si. Exemplos deste tipo de desligamento são: atividades sobrepostas na projeção dos equipamentos, manutenções preventivas no sistema elétrico do aeroporto, limpeza do equipamento ou na sua projeção, acidente no equipamento (como queda na escada rolante), entre outros.

Adicionalmente deve-se considerar os eventos de “força maior”, item (vii), tais como a falha no fornecimento de energia elétrica, fenômenos da natureza como chuvas e ventos fortes, fora dos padrões meteorológicos. Novamente, destaca-se que são eventos externos ao aeroporto.

Por fim, existem as “inspeções estabelecidas por lei”, item (iii), nas quais os desligamentos são solicitados através dos representantes de órgãos fiscalizadores (CREA, INMETRO, GEM e outros), durante suas inspeções e vistorias. As inspeções obrigatórias ocorrem conforme agenda do Órgão competente, não havendo por parte das Concessionárias gestão sobre as datas e horários das visitas, e por isso a mesma, não deveria ser penalizada com a contabilização desta indisponibilidade.

A eliminação das classificações de motivo causador acima elencadas, na prática, acarreta a responsabilização das Concessionárias pelo resultado do Indicador até mesmo nos casos em que esta não tenha qualquer ingerência sobre tais motivos. Nesse sentido, ressalta-se que a alteração do regime de responsabilização das Concessionárias no curso do processo de concessão ultrapassa o objetivo que o contrato deu à RPC.

Alternativamente, caso não seja acatada a solicitação formulada acima, a ANEAA lista abaixo os pontos essenciais de sua proposta de manutenção da classificação “Outros” e “Planejada”, que devem ser observados pela Agência:

- Previsão de janelas de manutenção que contemplem o tempo médio de manutenção dos equipamentos, assim como tempos de deslocamento e o impacto financeiro na gestão dos contratos dos subsistemas de manutenção monitorados pelos IQS. Conforme apresentado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), as janelas de manutenção propostas pela ANAC nesta RPC não atendem a tais critérios.
- Dentre os tipos de indisponibilidades classificados como “Outros”, a ANEAA lista abaixo aqueles cuja exclusão do cálculo dos IQS de disponibilidade de equipamentos é necessária, tendo em vista a total ingerência das Concessionárias sobre sua ocorrência, conforme detalhado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos):
  - vi. Manutenção planejada crítica – aquelas que ultrapassem o tempo médio de execução, por conta de sua criticidade e/ou complexidade;
  - vii. Inspeções estabelecidas por lei;
  - viii. Paralisação por motivos de segurança;

- ix. Obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento;
- x. Eventos de força maior, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

Diante da grande imprevisibilidade dos eventos de indisponibilidade do tipo “Outros” que ainda serão considerados para cálculo do IQS de disponibilidade de equipamentos, tais como mau uso de terceiros, alarme falso e bagagem presa ou fora do padrão, a ANEAA entende que os tempos médios históricos devem (i) ser considerados na definição dos valores de referência dos IQS, e (ii) ser multiplicados por um fator de segurança de 1,2.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

A manutenção de exclusões na disponibilidade de equipamentos, conforme proposto, contraria o objetivo de aumentar a representatividade do indicador. O fundamento é que o indicador relacionado à disponibilidade seja representativo da qualidade de serviço ofertada ao passageiro e, para este, um dado equipamento possui apenas dois estados: ou está disponível para uso, ou não está. Para este passageiro o motivo da indisponibilidade não é relevante, o passageiro apenas percebe se pode usar (ou não) aquele equipamento.

O monitoramento dos equipamentos considerará os horários com movimentação relevante de passageiros, observando os fluxos aos quais cada equipamento está submetido. Desse modo, a metodologia proposta para os indicadores de disponibilidade contempla a possibilidade de desligamento dos equipamentos nos horários de menor movimentação. A partir da previsão da movimentação de passageiros, a Concessionária deverá definir os horários relevantes para o monitoramento de disponibilidade para cada equipamento. Nos demais horários, o equipamento não será monitorado.

A exemplo, se um aeroporto opera dois voos internacionais por dia, situação na qual o cálculo da movimentação relevante de passageiros aponta para as horas das 17h às 21h, os equipamentos influenciados exclusivamente por este fluxo poderão ficar desligados até as 17hs e após as 21hs sem que isso impacte negativamente o indicador em questão.

As paradas nos equipamentos deverão ser classificadas conforme portaria a ser publicada em versão atualizada por esta Agência. Para fins de cálculo dos indicadores de disponibilidade de equipamentos dos aeroportos sujeitos à Revisão dos Parâmetros de Concessão (RPC) em 2019, os seguintes pontos são relevantes:

(i) Minutos de parada classificados como “Outros” não serão mais excluídos do cálculo da disponibilidade de equipamentos. O efeito matemático no resultado do indicador, ao não se excluir minutos classificados como “Outros”, já foi contemplado nos objetivos denominados “Valor Inferior”, “Padrão” e “Valor Superior”, que foram calculados com base nos dados históricos fornecidos pelas próprias Concessionárias. Assim, assumindo a mesma tendência de comportamento da Concessionária (na manutenção de seus equipamentos, gestão de equipes, etc) e do público que usa a infraestrutura em questão, os valores de referência para o cálculo do Fator Q já contemplam este cenário em que as exclusões não mais podem ser feitas.

(ii) A manutenção planejada, conforme estipulado em contrato, deve ser feita preferencialmente nos horários de menor movimento do aeroporto. Neste sentido, as “janelas de tempo” em que a Concessionária poderá fazer manutenção preventiva sem que isso impacte seu indicador deverão ser calculadas em razão da menor movimentação do aeroporto, conforme a oferta de assentos naquele aeroporto. Isso não significa que a Concessionária não pode realizar manutenção em outros horários; mas que, caso assim o faça, os minutos fora desta janela de menor movimento serão considerados como indisponibilidade do equipamento. Ressalta-se que a seleção desses períodos de menor movimentação terá critérios flexíveis possibilitando o agrupamento das horas em intervalos de tempo que sejam adequados para a execução das manutenções planejadas. Esses critérios seguirão a premissa apresentada no Apêndice relativo a qualidade de serviço e serão detalhados em Portaria a ser publicada por esta Agência, levando em consideração as características da movimentação aeroportuária e a flexibilidade necessária para a programação de manutenção da Concessionária.

(iii) As paradas para Obras, sempre que comunicadas previamente a esta Agência, serão retiradas do cálculo dos indicadores, nos termos do Apêndice de qualidade de serviço. Adicionalmente, as manutenções planejadas de longa duração receberão tratamento similar ao dado para as obras, exigindo a comunicação prévia e implicando na exclusão desses eventos no cálculo dos indicadores de disponibilidade. Entretanto, e conforme já explicitado, paradas para “inspeções estabelecidas por lei” e “motivos de segurança” já foram contempladas na previsão dos valores de referência e não serão objeto de exclusão. Sem embargo, “eventos de força maior” “fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo” poderão ser excluídos do cálculo do Fator Q, desde que a Concessionária se manifeste no processo específico relativo ao cálculo do Fator Q. Ou seja, estes elementos não serão descontados ou excluídos dos relatórios mensais de disponibilidade de equipamentos e, na ocorrência de eventos desta natureza, a Concessionária deverá manter ampla e farta documentação comprobatória do evento em questão, e deverá manifestar-se no momento correto, quando esta Agência, mediante análise dos fatos alegados, poderá expurgar os eventos individuais do cálculo do Fator Q.

(iv) Paradas classificadas como “mau uso de terceiros, alarme falso e bagagem presa ou

fora do padrão” já foram consideradas na definição dos valores de referência, usando as bases de dados informadas pelas Concessionárias. A metodologia aplicada nessa definição é conservadora e já contempla um fator de segurança razoável, uma vez que leva em consideração todas as paradas para manutenções planejadas e por outros motivos, excluindo-se apenas as obras de infraestrutura e manutenções planejadas de longa duração, e seleciona o terceiro quartil dos resultados históricos como valor superior e, ainda, uma média entre valor inferior e valor superior para a definição do padrão. Além disso, ressalta-se que a contribuição em questão não apresenta como chegou ao fator solicitado “de 1,2” e que os dados históricos não apresentam informações padronizadas quanto ao motivo da indisponibilidade, o que dificulta a consideração deste elemento da forma proposta. Entretanto, os resultados mensais foram recalculados considerando um incremento de 20% (compatível com o fator de segurança sugerido) em todos os minutos de indisponibilidade classificados como “outros motivos”, exceto nos casos de obras. A seleção de valores de referência (padrão e valor superior) com base nos valores de média e máximo desse novo conjunto de dados, representaria uma exigência superior aos valores de referência propostos. Desse modo, diante dos riscos associados à alteração de metodologia, optou-se pela manutenção da forma de cálculo dos valores de referência conforme originalmente proposto por esta Gerência.

Ao contrário do que a ANEAA alega, a eliminação das classificações não implicará em responsabilização da concessionária por motivos alheios à sua amplitude de ação, posto que estes elementos foram considerados na definição das novas métricas para cada indicador. Não se trata, portanto, de retirar as exclusões/classificações e manter os índices de antes (o que configuraria responsabilizar a concessionária) mas de retirar as exclusões e simultaneamente recalcular os parâmetros como se as mesmas nunca tivessem ocorrido, ou seja, incluindo seus efeitos nos cálculos.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 30</b>
-----------------------------------

<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
-----------------------------

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos
--

<b>FONTE</b>
--------------

SEI - 3279821
---------------

<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
------------------------------------

<u>Resolução 372/2015</u>
---------------------------

<i>Art. 17, caput. 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, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, as quais deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão:</i>
--

<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
Proposta de texto da ANEAA:  <i>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:</i> <ul style="list-style-type: none"><li><i>i. Horas de desligamento planejadas;</i></li><li><i>ii. Manutenções planejadas;</i></li><li><i>iii. Inspeções estabelecidas por lei;</i></li><li><i>iv. Paralisação por motivos de segurança;</i></li><li><i>v. Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (“mau uso de terceiros”);</i></li><li><i>vi. Obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento;</i></li><li><i>vii. Eventos de força maior, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.</i></li></ul> <p>A ANEAA entende que é inviável e tampouco razoável a exclusão das classificações (iii), (iv), (v), (vi) e (vii), tendo em vista que estes tipos de ocorrência, que são do tipo “outros motivos” (“O”), fogem completamente ao controle das concessionárias. Tais classificações, representam em média 30% do número total de ocorrências registradas no período de 2016 a 2018, conforme informado pelos Relatórios Mensais de Resultados IQS Não PSP e ainda no Anexo 2 a este documento. Além disso, destaca-se que a inclusão do item (i) se faz necessária tendo em vista que a proposta de monitoramento apresentada pela Agência é inviável e não aplicável à realidade operacional do aeroporto, e que o item (ii) apresenta uma solução eficiente de manutenção dos recursos da Concessionária.</p> <p>Quanto ao item (i), “horas de desligamentos planejadas”, no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), é apresentada uma análise a respeito da vida útil dos equipamentos, na qual é visto que o funcionamento ininterrupto dos mesmos acarreta desgaste desnecessário dos elementos, sem mencionar o consumo extra de energia. Sendo assim, a ANEAA solicita que seja mantido o formato atual, com o envio do Plano Anual de Manutenção (“PAM”), que contempla o planejamento das manutenções preventivas padrões para o ano por equipamento. Além disso, propõe-se o desligamento dos equipamentos redundantes localizados na área restrita, nos horários de menor movimento, exemplificados através da metodologia apresentada nas Tabelas 01, 02, 03 e 04 do Anexo 2 deste material.</p> <p>Quanto ao item (ii), “manutenções planejadas”, esclarece-se que, ao analisar em conjunto as janelas previstas para realização de manutenção, em muitos casos de 2h, e</p>

os tempos de manutenções necessários para os equipamentos componentes dos grupos 04, 05 e 06, nota-se que realizar a manutenção dos ativos conforme metodologia proposta pela Agência é inviável. Tem-se que o tempo médio de manutenção preventiva dos equipamentos explicitados no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos) é de em média 300 min, e que alguns intervalos observados na simulação da metodologia proposta pela Agência já adaptada pela RIOgaleão, conforme demonstrado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), resultam em apenas 120 min.

Destaca-se também como parte relevante dos chamados, a recorrência do tipo de indisponibilidade “mau uso de terceiros”, item (vi), devido a utilização incorreta dos sistemas de bagagens por parte, principalmente, das companhias aéreas. Embora a Concessionária realize treinamento junto às equipes de operações das companhias aéreas, as falhas ocasionadas pela inserção de bagagens, e outros volumes fora de padrão, persistem, e acredita-se que sejam devido à grande rotatividade no efetivo das empresas aéreas, ou empresas terceiras contratadas pelas mesmas. Este tipo de evento, demanda maior tempo na execução do reparo, gerando custos excessivos, desgaste da vida útil e redução da confiabilidade do ativo, conforme demonstrado ao longo do Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos).

Outra necessidade de desligamento existente, é por “motivo de segurança”, item (iv), tanto para preservação da segurança dos usuários, prestadores de serviço, e integrantes da comunidade aeroportuária, quanto do equipamento em si. Exemplos deste tipo de desligamento são: atividades sobrepostas na projeção dos equipamentos, manutenções preventivas no sistema elétrico do aeroporto, limpeza do equipamento ou na sua projeção, acidente no equipamento (como queda na escada rolante), entre outros.

Adicionalmente deve-se considerar os eventos de “força maior”, item (vii), tais como a falha no fornecimento de energia elétrica, fenômenos da natureza como chuvas e ventos fortes, fora dos padrões meteorológicos. Novamente, destaca-se que são eventos externos ao aeroporto.

Por fim, existem as “inspeções estabelecidas por lei”, item (iii), nas quais os desligamentos são solicitados através dos representantes de órgãos fiscalizadores (CREA, INMETRO, GEM e outros), durante suas inspeções e vistorias. As inspeções obrigatórias ocorrem conforme agenda do Órgão competente, não havendo por parte das concessionárias gestão sobre as datas e horários das visitas, e por isso a mesma não deveria ser penalizada com a contabilização desta indisponibilidade.

A eliminação das classificações de motivo causador acima elencadas, na prática, acarreta a responsabilização da concessionária pelo resultado do Indicador até mesmo nos casos em que esta não tenha qualquer ingerência sobre tais motivos. Nesse sentido, ressalta-se que a alteração do regime de responsabilização das concessionárias no curso

do processo de concessão ultrapassa o objetivo que o contrato deu à RPC.

Dessa forma, as concessionárias entendem que, para a realização das manutenções, será estritamente necessária a manutenção das classificações “Outros” e “Planejada”, conforme justificado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos).

Ainda, para os equipamentos localizados na área restrita, nos horários de menor movimento, exemplificados por meio da metodologia apresentada nas Tabelas 01, 02, 03 e 04 do Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), deverá ser permitido o desligamento dos equipamentos redundantes a fim de preservar a vida útil dos mesmos, bem como o consumo de energia sem necessidade. Sem prejuízos aos usuários, as concessionárias poderão realizar o religamento imediato de um ou mais ativos em caso de necessidade operacional.

Alternativamente, caso não seja acatada a solicitação formulada acima, a ANEAA lista abaixo os pontos essenciais de sua proposta de manutenção da classificação “Outros” e “Planejada”, que devem ser observados pela Agência:

- Previsão de janelas de manutenção que contemplem o tempo médio de manutenção dos equipamentos, assim como tempos de deslocamento e o impacto financeiro na gestão dos contratos dos subsistemas de manutenção monitorados pelos IQS. Conforme apresentado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), as janelas de manutenção propostas pela ANAC nesta RPC não atendem a tais critérios.
- Dentre os tipos de indisponibilidades classificados como “Outros”, a ANEAA lista abaixo aqueles cuja exclusão do cálculo dos IQS de disponibilidade de equipamentos é necessária, tendo em vista a total ingerência das Concessionárias sobre sua ocorrência, conforme detalhado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos):
  - xi. Manutenção planejada crítica – aquelas que ultrapassem o tempo médio de execução, por conta de sua criticidade e/ou complexidade;
  - xii. Inspeções estabelecidas por lei;
  - xiii. Paralisação por motivos de segurança;  
Obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento;
  - xiv. Eventos de força maior, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.
- Diante da grande imprevisibilidade dos eventos de indisponibilidade do tipo “Outros” que ainda serão considerados para cálculo do IQS de disponibilidade de equipamentos, tais como mau uso de terceiros, alarme falso e bagagem presa ou fora do padrão, a ANEAA entende que os tempos médios históricos devem (i) ser considerados na definição dos valores de referência dos IQS, e (ii) ser multiplicados por um fator de segurança de 1,2.

**AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

**JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

A manutenção de exclusões na disponibilidade de equipamentos, conforme proposto, contraria o objetivo de aumentar a representatividade do indicador. O fundamento é que o indicador relacionado à disponibilidade seja representativo da qualidade de serviço ofertada ao passageiro e, para este, um dado equipamento possui apenas dois estados: ou está disponível para uso, ou não está. Para este passageiro o motivo da indisponibilidade não é relevante, o passageiro apenas percebe se pode usar (ou não) aquele equipamento.

O monitoramento dos equipamentos considerará os horários com movimentação relevante de passageiros, observando os fluxos aos quais cada equipamento está submetido. Desse modo, a metodologia proposta para os indicadores de disponibilidade contempla a possibilidade de desligamento dos equipamentos nos horários de menor movimentação. A partir da previsão da movimentação de passageiros, a Concessionária deverá definir os horários relevantes para o monitoramento de disponibilidade para cada equipamento. Nos demais horários, o equipamento não será monitorado.

A exemplo, se um aeroporto opera dois voos internacionais por dia, situação na qual o cálculo da movimentação relevante de passageiros aponta para as horas das 17h às 21h, os equipamentos influenciados exclusivamente por este fluxo poderão ficar desligados até as 17hs e após as 21hs sem que isso impacte negativamente o indicador em questão.

As paradas nos equipamentos deverão ser classificadas conforme portaria a ser publicada em versão atualizada por esta Agência. Para fins de cálculo dos indicadores de disponibilidade de equipamentos dos aeroportos sujeitos à Revisão dos Parâmetros de Concessão (RPC) em 2019, os seguintes pontos são relevantes:

(i) Minutos de parada classificados como “Outros” não serão mais excludentes do cálculo da disponibilidade de equipamentos. O efeito matemático no resultado do indicador, ao não se excluir minutos classificados como “Outros”, já foi contemplado nos objetivos denominados “Valor Inferior”, “Padrão” e “Valor Superior”, que foram calculados com base nos dados históricos fornecidos pelas próprias Concessionárias. Assim, assumindo a mesma tendência de comportamento da Concessionária (na manutenção de seus equipamentos, gestão de equipes, etc) e do público que usa a infraestrutura em questão, os valores de referência para o cálculo do Fator Q já contemplam este cenário em que as exclusões não mais podem ser feitas.

(ii) A manutenção planejada, conforme estipulado em contrato, deve ser feita preferencialmente nos horários de menor movimento do aeroporto. Neste sentido, as



“janelas de tempo” em que a Concessionária poderá fazer manutenção preventiva sem que isso impacte seu indicador deverão ser calculadas em razão da menor movimentação do aeroporto, conforme a oferta de assentos naquele aeroporto. Isso não significa que a Concessionária não pode realizar manutenção em outros horários; mas que, caso assim o faça, os minutos fora desta janela de menor movimento serão considerados como indisponibilidade do equipamento. Ressalta-se que a seleção desses períodos de menor movimentação terá critérios flexíveis possibilitando o agrupamento das horas em intervalos de tempo que sejam adequados para a execução das manutenções planejadas. Esses critérios seguirão a premissa apresentada no Apêndice relativo a qualidade de serviço e serão detalhados em Portaria a ser publicada por esta Agência, levando em consideração as características da movimentação aeroportuária e a flexibilidade necessária para a programação de manutenção da Concessionária.

(iii) As paradas para Obras, sempre que comunicadas previamente a esta Agência, serão retiradas do cálculo dos indicadores, nos termos do Apêndice de qualidade de serviço. Adicionalmente, as manutenções planejadas de longa duração receberão tratamento similar ao dado para as obras, exigindo a comunicação prévia e implicando na exclusão desses eventos no cálculo dos indicadores de disponibilidade. Entretanto, e conforme já explicitado, paradas para “inspeções estabelecidas por lei” e “motivos de segurança” já foram contempladas na previsão dos valores de referência e não serão objeto de exclusão. Sem embargo, “eventos de força maior”, “fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo” poderão ser excluídos do cálculo do Fator Q, desde que a Concessionária se manifeste no processo específico relativo ao cálculo do Fator Q. Ou seja, estes elementos não serão descontados ou excluídos dos relatórios mensais de disponibilidade de equipamentos e, na ocorrência de eventos desta natureza, a Concessionária deverá manter ampla e farta documentação comprobatória do evento em questão, e deverá manifestar-se no momento correto, quando esta Agência, mediante análise dos fatos alegados, poderá expurgar os eventos individuais do cálculo do Fator Q.

(iv) Paradas classificadas como “mau uso de terceiros, alarme falso e bagagem presa ou fora do padrão” já foram consideradas na definição dos valores de referência, usando as bases de dados informadas pelas Concessionárias. A metodologia aplicada nessa definição é conservadora e já contempla um fator de segurança razoável, uma vez que leva em consideração todas as paradas para manutenções planejadas e por outros motivos, excluindo-se apenas as obras de infraestrutura e manutenções planejadas de longa duração, e seleciona o terceiro quartil dos resultados históricos como valor superior e, ainda, uma média entre valor inferior e valor superior para a definição do padrão. Além disso, ressalta-se que a contribuição em questão não apresenta como chegou ao fator solicitado “de 1,2” e que os dados históricos não apresentam informações padronizadas quanto ao motivo da indisponibilidade, o que dificulta a consideração deste elemento da forma proposta. Entretanto, os resultados mensais foram recalculados considerando um incremento de 20% (compatível com o fator de

segurança sugerido) em todos os minutos de indisponibilidade classificados como “outros motivos”, exceto nos casos de obras. A seleção de valores de referência (padrão e valor superior) com base nos valores de média e máximo desse novo conjunto de dados, representaria uma exigência superior aos valores de referência propostos. Desse modo, diante dos riscos associados à alteração de metodologia, optou-se pela manutenção da forma de cálculo dos valores de referência conforme originalmente proposto por esta Gerência.

Ao contrário do que a ANEAA alega, a eliminação das classificações não implicará em responsabilização da concessionária por motivos alheios à sua amplitude de ação, posto que estes elementos foram considerados na definição das novas métricas para cada indicador. Não se trata, portanto, de retirar as exclusões/classificações e manter os índices de antes (o que com figuraria responsabilizar a concessionária) mas de retirar as exclusões e simultaneamente recalcular os parâmetros como se as mesmas nunca tivessem ocorrido, ou seja, incluindo seus efeitos nos cálculos.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

#### NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 31

#### DADOS DO COLABORADOR

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos

#### FONTE

SEI - 3279821

#### TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR

##### Resolução 372/2015

*Art. 17, caput. 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, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, as quais deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão:*

#### TIPO DE CONTRIBUIÇÃO

Alteração. I - Manutenção planejada como parte da programação anual previamente submetida à ANAC.

#### JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO

Quanto a classificação “manutenções planejadas”, a ANEAA esclarece que ao analisar em conjunto as janelas previstas para realização de manutenção, em muitos casos de 2h, e os tempos de manutenções necessários para os equipamentos componentes dos grupos 04, 05 e 06, nota-se que realizar a manutenção dos ativos conforme metodologia proposta pela Agência é inviável. Tem-se que o tempo médio de manutenção preventiva dos equipamentos explicitados no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos) é de em média 300 min, e que alguns intervalos observados na simulação da metodologia proposta pela Agência já adaptada pelas concessionárias

resultam em apenas 120 min.

A Concessionária entende que ao manter a classificação “manutenções planejadas” será necessário o envio do Plano Anual de Manutenção (PAM).

Alternativamente, caso não seja acatada a solicitação formulada acima, a ANEAA lista abaixo os pontos essenciais de sua proposta de manutenção da classificação “Outros” e “Planejada”, que devem ser observados pela Agência:

- Previsão de janelas de manutenção que contemplem o tempo médio de manutenção dos equipamentos, assim como tempos de deslocamento e o impacto financeiro na gestão dos contratos dos subsistemas de manutenção monitorados pelos IQS. Conforme apresentado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos), as janelas de manutenção propostas pela ANAC nesta RPC não atendem a tais critérios.
- Dentre os tipos de indisponibilidades classificados como “Outros”, a ANEAA lista abaixo aqueles cuja exclusão do cálculo dos IQS de disponibilidade de equipamentos é necessária, tendo em vista a total ingerência das Concessionárias sobre sua ocorrência, conforme detalhado no Documento SEI 3279827 (Anexo 2 – Disponibilidade de Equipamentos):
  - xv. Manutenção planejada crítica – aquelas que ultrapassem o tempo médio de execução, por conta de sua criticidade e/ou complexidade;
  - xvi. Inspeções estabelecidas por lei;
  - xvii. Paralisação por motivos de segurança;
  - xviii. Obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento;
  - xix. Eventos de força maior, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

Diante da grande imprevisibilidade dos eventos de indisponibilidade do tipo “Outros” que ainda serão considerados para cálculo do IQS de disponibilidade de equipamentos, tais como mau uso de terceiros, alarme falso e bagagem presa ou fora do padrão, a ANEAA entende que os tempos médios históricos devem (i) ser considerados na definição dos valores de referência dos IQS, e (ii) ser multiplicados por um fator de segurança de 1,2.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

A manutenção de exclusões na disponibilidade de equipamentos, conforme proposto, contraria o objetivo de aumentar a representatividade do indicador. O fundamento é que o indicador relacionado à disponibilidade seja representativo da qualidade de serviço

ofertada ao passageiro e, para este, um dado equipamento possui apenas dois estados: ou está disponível para uso, ou não está. Para este passageiro o motivo da indisponibilidade não é relevante, o passageiro apenas percebe se pode usar (ou não) aquele equipamento.

As paradas nos equipamentos deverão ser classificadas conforme portaria a ser publicada em versão atualizada por esta Agência. Para fins de cálculo dos indicadores de disponibilidade de equipamentos dos aeroportos sujeitos à Revisão dos Parâmetros de Concessão (RPC) em 2019, os seguintes pontos são relevantes:

(i) Minutos de parada classificados como “Outros” não serão mais excludentes do cálculo da disponibilidade de equipamentos. O efeito matemático no resultado do indicador, ao não se excluir minutos classificados como “Outros”, já foi contemplado nos objetivos denominados “Valor Inferior”, “Padrão” e “Valor Superior”, que foram calculados com base nos dados históricos fornecidos pelas próprias Concessionárias. Assim, assumindo a mesma tendência de comportamento da Concessionária (na manutenção de seus equipamentos, gestão de equipes, etc) e do público que usa a infraestrutura em questão, os valores de referência para o cálculo do Fator Q já contemplam este cenário em que as exclusões não mais podem ser feitas.

(ii) A manutenção planejada, conforme estipulado em contrato, deve ser feita preferencialmente nos horários de menor movimento do aeroporto. Neste sentido, as “janelas de tempo” em que a Concessionária poderá fazer manutenção preventiva sem que isso impacte seu indicador deverão ser calculadas em razão da menor movimentação do aeroporto, conforme a oferta de assentos naquele aeroporto. Isso não significa que a Concessionária não pode realizar manutenção em outros horários; mas que, caso assim o faça, os minutos fora desta janela de menor movimento serão considerados como indisponibilidade do equipamento. Ressalta-se que a seleção desses períodos de menor movimentação terá critérios flexíveis possibilitando o agrupamento das horas em intervalos de tempo que sejam adequados para a execução das manutenções planejadas. Esses critérios seguirão a premissa apresentada no Apêndice relativo a qualidade de serviço e serão detalhados em Portaria a ser publicada por esta Agência, levando em consideração as características da movimentação aeroportuária e a flexibilidade necessária para a programação de manutenção da Concessionária.

(iii) As paradas para Obras, sempre que comunicadas previamente a esta Agência, serão retiradas do cálculo dos indicadores, nos termos do Apêndice de qualidade de serviço. Adicionalmente, as manutenções planejadas de longa duração receberão tratamento similar ao dado para as obras, exigindo a comunicação prévia e implicando na exclusão desses eventos no cálculo dos indicadores de disponibilidade. Entretanto, e conforme já explicitado, paradas para “inspeções estabelecidas por lei” e “motivos de segurança” já foram contempladas na previsão dos valores de referência e não serão objeto de exclusão. Sem embargo, “eventos de força maior”, “fenômenos climáticos extremos,

greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo” poderão ser excluídos do cálculo do Fator Q, desde que a Concessionária se manifeste no processo específico relativo ao cálculo do Fator Q. Ou seja, estes elementos não serão descontados ou excluídos dos relatórios mensais de disponibilidade de equipamentos e, na ocorrência de eventos desta natureza, a Concessionária deverá manter ampla e farta documentação comprobatória do evento em questão, e deverá manifestar-se no momento correto, quando esta Agência, mediante análise dos fatos alegados, poderá expurgar os eventos individuais do cálculo do Fator Q.

(iv) Paradas classificadas como “mau uso de terceiros, alarme falso e bagagem presa ou fora do padrão” já foram consideradas na definição dos valores de referência, usando as bases de dados informadas pelas Concessionárias. A metodologia aplicada nessa definição é conservadora e já contempla um fator de segurança razoável, uma vez que leva em consideração todas as paradas para manutenções planejadas e por outros motivos, excluindo-se apenas as obras de infraestrutura e manutenções planejadas de longa duração, e seleciona o terceiro quartil dos resultados históricos como valor superior e, ainda, uma média entre valor inferior e valor superior para a definição do padrão. Além disso, ressalta-se que a contribuição em questão não apresenta como chegou ao fator solicitado “de 1,2” e que os dados históricos não apresentam informações padronizadas quanto ao motivo da indisponibilidade, o que dificulta a consideração deste elemento da forma proposta. Entretanto, os resultados mensais foram recalculados considerando um incremento de 20% (compatível com o fator de segurança sugerido) em todos os minutos de indisponibilidade classificados como “outros motivos”, exceto nos casos de obras. A seleção de valores de referência (padrão e valor superior) com base nos valores de média e máximo desse novo conjunto de dados, representaria uma exigência superior aos valores de referência propostos. Desse modo, diante dos riscos associados à alteração de metodologia, optou-se pela manutenção da forma de cálculo dos valores de referência conforme originalmente proposto por esta Gerência.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 32</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos
<b>FONTE</b>
SEI 3280280
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <i>27. O monitoramento dos equipamentos e instalações acima listados considerará a sua disponibilidade nos horários que concentram 90% dos passageiros processados em</i>

*cada mês, considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque, doméstico e internacional.*

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

Manutenção planejada nos horários de menor movimento: a regra proposta não observa a dinâmica das operações e atividades a serem realizadas nas manutenções preventivas. Restringir a execução das manutenções preventivas apenas em horários fixos de menor movimento, com base nas janelas do SIROS, se torna impraticável.

Os recursos disponíveis para execução das manutenções preventivas, a saber: mão de obra, equipamentos, materiais e contratação de serviços, foram dimensionados com base na premissa de horário livre de atuação, observando o período de menor movimento e gerando o menor impacto operacional possível.

Assim, para que sejam realizadas em períodos fixos e de menor movimento, torna-se imprescindível redimensionar os recursos necessários para execução gerando aumento significativo dos custos previstos.

Além disso, o período de menor movimento pode não ser suficiente para execução de todas as manutenções preventivas previstas, como nos casos de manutenções complexas e de longa duração, onde são realizadas revisões e trocas de componentes de desgaste. Mesmo que hipoteticamente fosse possível a realização de manutenções em curto prazo, contrariando as recomendações de fabricantes e corpo técnico de engenharia, ainda assim, deve-se considerar que para determinados grupos de equipamentos há grande risco de aumento dos acidentes de trabalho, bem como a possibilidade de se potencializar a ocorrências de serviço e atividades de baixa qualidade.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Com relação à proposta para os indicadores disponibilidade de equipamentos, no que se refere às manutenções planejadas, é importante destacar que, conforme estipulado no contrato de concessão, devem ser observados os horários de menor movimento do aeroporto para a realização dessas manutenções, o que se propõe agora é o critério para definição desses horários, em observância ao elemento contratual. Neste sentido, entendemos que quaisquer recursos aplicados na execução de manutenções preventivas devem observar as obrigações previstas contratualmente.

As “janelas de tempo”, em que a Concessionária poderá fazer manutenção preventiva sem que isso impacte seu indicador, deverão ser calculadas em razão da menor movimentação do aeroporto, conforme a oferta de assentos naquele aeroporto. Isso não

significa que a Concessionária não pode realizar manutenção em outros horários; mas que, caso assim o faça, os minutos fora desta janela de menor movimento serão considerados como indisponibilidade do equipamento. Adicionalmente, após análise das dificuldades levantadas nas contribuições desta Audiência Pública, ressaltamos que a seleção desses períodos de menor movimentação terá critérios flexíveis possibilitando o agrupamento das horas em intervalos de tempo que sejam adequados para a execução das manutenções planejadas. Esses critérios seguirão a premissa apresentada no Apêndice relativo a qualidade de serviço e serão detalhados em Portaria a ser publicada por esta Agência, levando em consideração as características da movimentação aeroportuária e a flexibilidade necessária para a programação de manutenção da Concessionária.

A forma com a qual o cálculo do Fator Q é realizado, considerando o grupo dos equipamentos e o somatório dos tempos para o cálculo dos indicadores, implica que ocorrências individuais de manutenções complexas que extrapolem o tempo previsto não são representativas para o resultado do indicador.

Vale ressaltar, ainda, que as manutenções planejadas de longa duração receberão tratamento similar ao dado para as obras, exigindo a comunicação prévia e implicando na exclusão desses eventos no cálculo dos indicadores de disponibilidade.

Adicionalmente, como já explicado, os cálculos para definição dos valores de referência e da forma de definição das “janelas” de manutenção foram feitos a partir dos dados informados pelas próprias concessionárias, bem como pela análise da distribuição movimentação aeroportuária. Neste sentido, os dados apontam que a proposta de manutenção nas janelas de menor movimento é exequível. Portanto, com base nos dados analisados, e sem maiores informações, esta Gerência não tem motivos para concluir que as manutenções realizadas nesses períodos possam acarretar riscos extraordinários na execução das manutenções ou comprometer a qualidade do serviço.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 33</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto de Salvador SA
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 8.887 do Sistema NovoAudPubl
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:
<i>27. O monitoramento dos equipamentos e instalações acima listados considerará a sua</i>

*disponibilidade nos horários que concentram 90% dos passageiros processados em cada mês, considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque, doméstico e internacional.*

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

A Concessionária do Aeroporto de Salvador solicita esclarecimentos sobre a metodologia adotada para a definição da base de dados e dos parâmetros de medição da disponibilidade dos equipamentos e instalações nos horários que concentram 90% dos passageiros processados em cada mês.

A Concessionária concorda com o monitoramento da disponibilidade dos referidos equipamentos e instalações nos horários que concentram 90% dos passageiros processados em cada mês. Porém, faz-se necessário maiores esclarecimentos sobre a metodologia adotada para a definição da base de dados e dos parâmetros de medição.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição esclarecida.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Com relação à metodologia para a determinação dos horários de monitoramento dos indicadores de disponibilidade, esclarecemos que deverão ser observados os fluxos aos quais cada equipamento está sujeito. Desse modo, para equipamentos que estejam sujeitos simultaneamente a mais de um fluxo, como é o caso dos equipamentos da área pública, esses fluxos deverão ser somados. Como exemplo, para os equipamentos que estejam submetidos simultaneamente aos fluxos de embarque doméstico, embarque internacional, desembarque doméstico e desembarque internacional, deverá ser analisado o somatório dos passageiros esperados em cada intervalo horário, considerando todos os fluxos.

Com relação à fonte de dados a ser usada para a análise de passageiros processados e a identificação dos horários de monitoramento, esclarecemos que deverá ser utilizada a previsão de voos (SIROS ou sistema similar), na forma descrita em Portaria a ser publicada pela Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA. A referida Portaria definirá a forma de cálculo, periodicidade e forma de envio desses horários à ANAC.

Cabe ressaltar que o texto do item questionado da contribuição sofreu alteração no ponto que fixava o percentual de passageiros a ser considerado para o monitoramento de disponibilidade. Apesar de o percentual de 90% dos passageiros processados ser adequado para a realidade atual dos aeroportos, sendo possível selecionar “janelas” adequadas para a realização de manutenções planejadas em horários que somam apenas 10% dos passageiros e manter o monitoramento de disponibilidade nos demais intervalos, as características da movimentação aeroportuária, bem como da previsão de voos futuros, podem sofrer alterações significativas em um período de cinco anos (período até a próxima RPC). Desse



modo, a definição desses pontos, sujeitos a variações no curto prazo, será feita em Portaria da SRA, levando em consideração a confiabilidade dos dados de planejamento da malha aérea, as características da movimentação aeroportuária e a necessidade de planejamento de manutenção das Concessionárias.

Portanto, consideramos esclarecida a questão apresentada por essa contribuição.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 34</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil SA Aeroporto de Fortaleza
<b>FONTE</b>
SEI 3279768
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <i>18. A medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção que incluam acesso de passageiros da área aberta ao público em geral até as áreas restritas, e nos horários de maior movimento do aeroporto. Desde que devidamente motivado, a ANAC poderá solicitar medições em outros canais de inspeção caso seja identificado fluxo relevante de passageiros.</i>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração. Tempo na fila de inspeção de segurança: medição por imagens, em hora pico no canal de inspeção, máximo de 5 (cinco) medições por mês.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
Não justificado.
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.  Entendemos que a sugestão proposta é relevante, mas foge ao escopo da RPC. Os Contratos de Concessão estabelecem regras gerais. As sugestões propostas pelas Concessionária, por sua vez, são regras específicas que dizem respeito à metodologia para a medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança, matéria que é tratada em regulamentação específica (Resolução ou Portaria).  Portanto, a contribuição não foi aceita considerando a razão exposta.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 35</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil SA Aeroporto de Porto Alegre

<b>FONTE</b>
SEI 3279781
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <i>18. A medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção que incluam acesso de passageiros da área aberta ao público em geral até as áreas restritas, e nos horários de maior movimento do aeroporto. Desde que devidamente motivado, a ANAC poderá solicitar medições em outros canais de inspeção caso seja identificado fluxo relevante de passageiros.</i>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração. Tempo na fila de inspeção de segurança: medição por imagens, em hora pico no canal de inspeção, máximo de 5 (cinco) medições por mês.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
Não justificado.
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.  Entendemos que a sugestão proposta é relevante, mas foge ao escopo da RPC. Os Contratos de Concessão estabelecem regras gerais. As sugestões propostas pelas Concessionária, por sua vez, são regras específicas que dizem respeito à metodologia para a medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança, matéria que é tratada em regulamentação específica (Resolução ou Portaria).  Portanto, a contribuição não foi aceita considerando a razão exposta.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 36</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Concessionária do Aeroporto de Salvador S.A.
<b>FONTE</b>
Contribuição nº 8888 do Sistema AUDPUB da ANAC
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <i>17. A medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será contada a partir do momento no qual o passageiro para na fila de inspeção até o momento em que o mesmo deposita seus objetos na esteira do Raio-X, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.</i>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>

Alteração.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

A Concessionária do Aeroporto de Salvador sugere que sejam feitas considerações acerca da metodologia de medição do IQS de tempo na fila, possibilitando excluir as diversas situações atípicas, e até mesmo possibilitando a implementação de tecnologias para mensuração automática dos dados.

A metodologia proposta para aferição do indicador Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança apresenta algumas fragilidades que podem ser evidenciadas em diversas ocorrências das amostras coletadas. Entendendo que as orientações para medição do IQS estão fundamentadas em alguma literatura de referência, a Concessionária sugere adequações na metodologia, no intuito de proporcionar uma coleta de dados que representem melhor a realidade nos canais de inspeção.

São constantes os passageiros do horário de medição que apresentam comportamento atípico, e que podem contribuir para desvios no cálculo do indicador. Foram evidenciados casos de passageiros parando na fila para descansar, para aguardar grupos de amigos, para falar ao telefone, dentre outras atitudes não previstas. Existem passageiros que mudam de fila e se dirigem para a fila de prioridades, tendo seu atendimento antecipado. Todas essas situações são atípicas e afetam diretamente o cálculo do IQS, uma vez que a metodologia proposta não prevê a exclusão destas amostras.

Tal metodologia é bem específica e não existe tecnologia no mercado que possibilite a automatização do processo de medição deste IQS. A Concessionária do Aeroporto de Salvador tentou desenvolver um algoritmo junto a dois fornecedores diferentes, inclusive utilizando reconhecimento facial, porém não obteve sucesso para aplicação da métrica definida nos documentos de referência da ANAC.

Existem tecnologias no mercado que possibilitam a medição de tempos em filas, de maneira contínua, por até 24 horas por dia, tornando possível avaliar a média dos tempos nas filas de inspeção de todos os passageiros ao longo do dia, considerando todo o percurso do passageiro e excluindo as filas de prioridade, que tendem a ser mais rápidas, e também os passageiros que não seguem o fluxo normal da fila, permanecendo parados por algum motivo.

As diversas tecnologias disponíveis permitem auditabilidade do processo, além de dados confiáveis sobre todos os horários de operação do aeroporto.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Entendemos que a sugestão proposta é relevante, mas foge ao escopo da RPC. O contrato

de concessão estabelece regras gerais a serem seguidas pelas Concessionárias e exceções específicas a essas regras devem ser discutidas caso a caso a partir da provocação de cada Concessionária ou, conforme o caso, ser objeto de regulamentação específica.

Ademais, devido à própria dinamicidade do mercado, em que constantemente novas tecnologias têm sido desenvolvidas enquanto outras se tornam obsoletas, torna-se inócuo prever no contrato todas as exceções possíveis sob o risco desse contrato tornar-se desatualizado antes do término do prazo de 5 anos, para a realização de uma nova RPC.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 37</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos
<b>FONTE</b>
SEI 3279821
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
<p>Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:</p> <p><i>18. A medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção que incluam acesso de passageiros da área aberta ao público em geral até as áreas restritas, e nos horários de maior movimento do aeroporto. Desde que devidamente motivado, a ANAC poderá solicitar medições em outros canais de inspeção caso seja identificado fluxo relevante de passageiros.</i></p>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
<p>Proposta de texto da ANEAA:</p> <p><i>A medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção que incluam acesso de passageiros da área aberta ao público em geral até as áreas restritas no sistema terminal de passageiros. Além disso, os tempos deverão ser aferidos ao longo de todo o horário de operação do aeroporto, sendo realizada uma medição a cada hora cheia, no total de 18 medições aferidas por dia nos respectivos canais de inspeção do aeroporto.</i></p> <p>A ANEAA propõe que a medição do indicador seja realizada ao longo de todo o horário de funcionamento do aeroporto, e não somente no horário de maior movimento, pois, ao realizar-se a medição desta forma, obtém-se uma representação limitada da qualidade de serviço ofertada, ignorando-se o acompanhamento da qualidade do serviço prestado para os demais passageiros, de voos em horários de menor movimento. Deve ser aplicado a este contexto o previsto no art. 6º da Lei nº 8.987/95, onde tem-se como obrigação do</p>

concessionário a manutenção do serviço adequado, bem como o princípio da isonomia, que implicam, necessariamente, na prestação de um serviço adequado para todos os usuários, e não apenas para aqueles em determinado período do dia. No mesmo sentido, a Cláusula 3.3.1. do Contrato de Concessão, prevê que é direito dos usuários, sem distinção, receber um serviço adequado.

Importante esclarecer, também, que qualidade do serviço, abordada no Apêndice C do Anexo 2 do Contrato, não se confunde com nível de serviço, previsto no Apêndice B do mesmo anexo, sendo certo que este está relacionado aos parâmetros mínimos de dimensionamento utilizados para monitorar a materialização de gatilho de investimento, enquanto aquele destina-se a medir o desempenho da Concessionária na prestação dos serviços que lhe foram outorgados. Sendo assim, ressalta-se que o monitoramento e a avaliação de horas pico devem estar inseridos na avaliação do nível de serviço e parâmetros de dimensionamento, não nos indicadores de qualidade do serviço. Desta forma, existe uma linha clara que diferencia o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados pela Concessionária e o nível de serviço provido pela infraestrutura do aeroporto, tal que essa diferenciação deve ser resgatada ao retornar a medição do IQS de tempo de fila de inspeção de segurança para períodos que reflitam toda a operação do aeroporto e não somente os horários pico.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Inicialmente, cabe esclarecer que a proposta da Agência ao estabelecer que a medição se dê em momentos de maior movimentação é que a performance do componente seja verificada em seu período de maior stress. Com efeito, se a Concessionária consegue performar de maneira satisfatória nos horários de maior movimentação, em que há maior demanda de recursos humanos e materiais, não há motivos para crer que a parcela de passageiros processados nos horários de menor fluxo seja atendida com parâmetros de qualidade inferiores.

O maior risco à adequada prestação do serviço reside no momento em que o componente medido se torna gargalo ao processamento de passageiros. Ademais, a medição nos períodos de maior movimento é claramente mais representativa da experiência da maior parcela dos passageiros do aeroporto, de maneira que, com um viés de otimização de recursos, a opção da área técnica é que as medições ocorram nesses períodos.

Salienta-se, ademais, que, para a medição nos horários de menor movimento pudesse ser incluída no cômputo do indicador, a fórmula atual deveria ser revisada: medições nas horas de maior movimento não devem ser tratadas de forma semelhante às medições realizadas nos horários de menor movimento, sob risco de ferir o princípio da isonomia. A fórmula deveria conter uma ponderação, com peso maior para os horários de maior movimentação

de passageiros.

Dessa forma, a inclusão da medição em todos os horários com a fórmula atual não se mostra adequada.

**NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 38**

**DADOS DO COLABORADOR**

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos

**FONTE**

SEI 3279821

**TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Resolução 372/ 2015

*“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, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante.*

(...)

*§ 2º 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.*

**TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

**JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

Proposta de texto da ANEAA:

*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, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante.*

*§ 2º As medições serão feitas de modo amostral, ao longo de todo o horário de operação do aeroporto, limitadas a um total de 18 (dezoito) medições diárias, sendo realizada uma medição a cada hora cheia em cada canal de inspeção do aeroporto que incluam acesso de passageiros da área aberta ao público em geral até as áreas restritas no terminal de passageiros.*

A ANEAA propõe que a medição do indicador seja realizada ao longo de todo o horário de

funcionamento do aeroporto, e não somente no horário de maior movimento, pois, ao realizar-se a medição desta forma, obtém-se uma representação limitada da qualidade de serviço ofertada, pois ignora o acompanhamento da qualidade do serviço prestado para os demais passageiros, de voos em horários de menor movimento. Deve ser aplicado a este contexto o previsto no art. 6º da Lei nº 8.987/95, onde tem-se como obrigação do concessionário a manutenção do serviço adequado, bem como o princípio da isonomia, que implicam, necessariamente, na prestação de um serviço adequado para todos os usuários, e não apenas para aqueles em determinado período do dia. No mesmo sentido, a Cláusula 3.3.1. do Contrato de Concessão, prevê que é direito dos usuários, sem distinção, receber um serviço adequado.

Importante esclarecer, também, que qualidade do serviço, abordada no Apêndice C do Anexo 2 do Contrato, não se confunde com nível de serviço, previsto no Apêndice B do mesmo anexo, sendo certo que este está relacionado aos parâmetros mínimos de dimensionamento utilizados para monitorar a materialização de gatilho de investimento, enquanto aquele destina-se a medir o desempenho da concessionária na prestação dos serviços que lhe foram outorgados. Sendo assim, ressalta-se que o monitoramento e a avaliação de horas pico devem estar inseridos na avaliação do nível de serviço e parâmetros de dimensionamento, não nos indicadores de qualidade do serviço. Desta forma, existe uma linha clara que diferencia o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados pela concessionária e o nível de serviço provido pela infraestrutura do aeroporto, tal que tal diferenciação deve ser resgatada ao retornar a medição do IQS de tempo de fila de inspeção de segurança para períodos que reflitam toda a operação do aeroporto e não somente os horários pico.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Inicialmente, cabe esclarecer que a proposta da Agência ao estabelecer que a medição se dê em momentos de maior movimentação é que a performance do componente seja verificada em seu período de maior stress. Com efeito, se a Concessionária consegue performar de maneira satisfatória nos horários de maior movimentação, em que há maior demanda de recursos humanos e materiais, não há motivos para crer que a parcela de passageiros processados nos horários de menor fluxo seja atendida com parâmetros de qualidade inferior.

O maior risco à adequada prestação do serviço reside no momento em que o componente medido se torna gargalo ao processamento de passageiros. Ademais, a medição nos períodos de maior movimento é claramente mais representativa da experiência da maior parcela dos passageiros do aeroporto, de maneira que, com um viés de otimização de recursos, a opção da área técnica é que as medições ocorram nesses períodos.

Salienta-se, ademais, que, para a medição nos horários de menor movimento pudesse ser incluída no cômputo do indicador, a fórmula atual deveria ser revisada: medições nas horas de maior movimento não devem ser tratadas de forma semelhante às medições realizadas nos horários de menor movimento, sob risco de ferir o princípio da isonomia. A fórmula deveria conter uma ponderação, com peso maior para os horários de maior movimentação de passageiros.

Dessa forma, a inclusão da medição em todos os horários com a fórmula atual não se mostra adequada.

NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 39							
DADOS DO COLABORADOR							
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos							
FONTE							
SEI 3279821							
TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR							
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:							
<b>Tabela 2 – Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do Fator Q</b>							
TIPO DE CONTRIBUIÇÃO							
Alteração - Revisão da Tabela 2 proposta pela Agência, no âmbito desta Audiência Pública, alterando os pontos apresentados na tabela a seguir, baseada nas informações e tratativas disponíveis no Anexo 1 deste documento – Relatório da Rosenberg Associados.							
IQS Não PSP							
Aspecto	Indicadores	VI	Padrão	Meta	Intervalo	Decréscimo	Bônus
Serviços diretos	1.1 Tempo na fila de inspeção de segurança (Q) - Pax aguardando até 5 min	90,0%	93,7%	-	-	-1,00%	-
	1.2. Tempo na fila de inspeção de segurança (Q) - Pax aguardando até 15 min	95,0%	99,2%	-	-	-1,00%	-
IQS PSP							
Mobilidade	7. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	3,60	3,90	4,10	0,15	-0,40%	0,25%



	8. Facilidade de acessar as informações de voos (Q)	3,60	3,90	-	0,15	-0,30%	-
Serviços Básicos	9. Limpeza de banheiros (Q)	3,40	4,00	4,20	0,10	-0,40%	0,25%
	11. Disponibilidade de Wi-Fi oficial do aeroporto (Q)	2,80	3,20	3,50	0,18	-0,30%	0,25%
Ambiente	13. Conforto térmico (Q)	3,60	4,00	4,20	0,10	-0,40%	0,25%
	15. Limpeza geral do aeroporto (Q)	3,70	4,10	-	-	-0,40%	-
Acesso	16. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	3,10	3,40	-	0,25	-0,30%	-

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

A ANEAA apresenta, no Anexo 1 deste documento (SEI 3279823), proposta de metodologia para a atualização dos valores de referência dos Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do fator Q, de acordo com aspectos econômicos e financeiros, elaborada pela empresa de consultoria Rosenberg e Associados.

A Agência alega que algumas das alterações propostas seguiram a experiência de aeroportos internacionais nas respectivas áreas. A ANEAA entende que a definição de Padrões e Metas pode levar em consideração parâmetros internacionais, desde que sejam evidenciados os benefícios da aplicação de modelos internacionais à realidade contratual dos aeroportos brasileiros, bem como ponderados os aspectos políticos, econômicos e culturais dos locais onde os aeroportos utilizados como comparação estão inseridos, as realidades individuais de cada aeroporto, o nível de maturidade das concessões, as características operacionais dos aeroportos, tais como demanda e arrecadação tarifária, e as circunstâncias em que cada Concessionária assumiu a operação. Dessa forma, não é razoável que a definição dos novos padrões e metas pela RPC simplesmente reproduza valores observados em outros aeroportos estrangeiros, sem que seja feita uma análise crítica dos pontos supracitados.

Como consequência desta inovação proposta 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. É importante ressaltar que as Concessionárias

trabalham, planejam e investem recursos visando atingir as metas estabelecidas no Anexo 2 do Contrato de Concessão. Dessa forma, considerando que: (i) os recursos são limitados; (ii) prioritariamente os recursos deveriam ser alocados na prestação do serviço de qualidade; (iii) não há registros significativos na ouvidoria das Concessionárias de reclamações relacionadas ao funcionamento de equipamentos nos aeroportos (no caso do Galeão, os registros representam menos de 1% das reclamações recebidas pela ouvidoria nos últimos 3 anos), alocar uma grande quantidade de recursos para o atingimento de indicadores muito elevados pode ocasionar distorções na aplicação dos recursos em prejuízo da qualidade do serviço e do usuário.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição aceita parcialmente.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

De fato, concorda-se com ANEAA no sentido de que não é razoável a definição de padrões e metas simplesmente reproduzindo valores observados em outros aeroportos estrangeiros, sem que seja feita uma análise crítica. Por isso, foram revisados os valores de referência dos indicadores apresentados na Audiência Pública, levando em consideração os resultados realizados pelos aeroportos concedidos no Brasil a partir de 2015. Vale dizer que também foi efetuada simulação do Fator Q com os valores revisados e verificou-se que para as Concessionárias dos Aeroportos de São Gonçalo, Galeão e Confins o Fator Q foi maior do que zero, mesmo que alguns valores tenham sido elevados. A metodologia e a memória de cálculo para os indicadores estão detalhadamente mostradas na Nota Técnica nº 20/2019/GQES/SRA (SEI 3414571) e seus anexos.

Portanto, dado que os valores foram revisados, mas não foram semelhantes aos valores propostos pela ANEAA, a contribuição foi aceita parcialmente.

#### **NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 40**

#### **DADOS DO COLABORADOR**

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos

#### **FONTE**

SEI 3279821

#### **TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**

Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante:

*11. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela acima, serão utilizadas duas casas decimais.*

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Alteração.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

Sugestão de texto proposto pela ANEAA:

*“11. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela acima, será utilizada uma casa decimal.”*

A ANEAA entende, assim como apresentado na Carta nº 085/2017/ANEAA, que o uso de algarismos decimais significativos pode parecer, num primeiro momento, uma pequena modificação, que objetiva apenas o arredondamento de valores. Contudo, em medidas que trabalham porcentagem, ou seja, que examinam a proporção de determinado valor sobre uma fração de 100 partes iguais, a adição de casas decimais acarreta grandes impactos. Assim, a título de ilustração, quanto à disponibilidade de equipamentos e instalação, cujo padrão era de 99%, caso a Concessionária obtivesse 98,5% da disponibilidade, seguindo as regras de matemática aplicáveis, não seria prejudicada com decréscimo, pois o arredondamento pela ausência de casa decimal ajustaria a disponibilidade para 99%. Da mesma forma, caso obtivesse uma disponibilidade de 99,5%, ganharia o bônus integralmente, atingindo o valor de 100% pelo mesmo critério de arredondamento. Conforme ilustrado pela tabela abaixo, pegue-se como exemplo o caso da meta para o indicador do sistema de processamento/restituição de bagagens, no qual:

	Contrato	Resolução 372/2015	RPC 2ª rodada
Padrão	99%	99,0%	99,80%
Arredondamento para atingimento do padrão	98,5%	98,95%	99,795%
% Máximo de Falha	1,500%	1,050%	0,205%
Minutos anuais de indisponibilidade para atender ao valor Padrão	7.884,00	5.518,80	1.077,48
Horas anuais de indisponibilidade para atender ao valor Padrão	131,40	91,98	17,96
Δ em relação ao Contrato de Concessão		-30%	-30%

Como consequência desta inovação proposta 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. É importante ressaltar que as Concessionárias trabalham, planejam e investem recursos visando atingir as metas estabelecidas no Anexo 2 do Contrato de Concessão. Dessa forma, considerando que: (i) os recursos são limitados; (ii) prioritariamente os recursos deveriam ser alocados na prestação do serviço de qualidade; (iii) não há registros significativos na ouvidoria das Concessionárias de reclamações relacionadas ao funcionamento de equipamentos nos aeroportos (no caso do Galeão, os registros representam menos de 1% das reclamações recebidas pela ouvidoria nos últimos 3 anos), alocar uma grande quantidade de recursos para o atingimento de indicadores muito elevados pode ocasionar distorções na aplicação dos recursos em prejuízo da qualidade do serviço e do usuário.

Adicionalmente, destaca-se o fato de que os Aeroportos tiveram sua infraestrutura recentemente renovada, infraestrutura esta que deverá ser mantida pelos próximos 05 anos, de modo que, considerando o desgaste natural do tempo sobre os equipamentos, a tendência natural é de haver o aumento na quantidade de manutenções necessárias, o que torna ainda mais perversas as metas e padrões constantes da proposta da agência para o indicador de manutenção de equipamentos, que reduz o tempo de atendimento para meros segundos.

Outra preocupação é a “Percepção Declinante de Novidade”, conforme demonstrado no relatório elaborado pela FIPE e já enviado à Agência, que consiste no efeito promovido pelos investimentos, quando recém-lançados ou aquisições de novos equipamentos, que podem levar a níveis de avaliação mais altos no início, devido ao efeito novidade que surpreende e excita o usuário, levando-o a avaliar de forma favorável. No entanto, o encantamento inicial com o “novo” - o que denominamos de “Percepção Declinante de Novidade” - pode rapidamente passar, sem que o investimento ou equipamento tenha depreciado ou reduzido o seu nível de serviço, mas apenas deixado de ser uma novidade, levando a notas subsequentes sutilmente, mas estatisticamente significantes em níveis inferiores, implicando na penalização às Concessionárias.

Além disso, conforme exposto no item 7 acima, as Concessionárias entendem que a aplicação das melhores práticas internacionais deve evidenciar os benefícios da aplicação de tais práticas à realidade contratual dos aeroportos brasileiros, considerando-se os aspectos políticos, econômicos e culturais dos locais onde os aeroportos utilizados como comparação estão inseridos, as realidades individuais de cada aeroporto, o nível de maturidade das concessões, as características operacionais dos aeroportos, tais como demanda e arrecadação tarifária, e as circunstâncias em que cada Concessionária assumiu a operação. Dessa forma, não é razoável que a definição dos novos padrões e metas pela RPC simplesmente reproduza valores observados em outros aeroportos estrangeiros, sem que seja feita uma análise crítica dos pontos supracitados.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

A contribuição apresenta, inicialmente, o argumento que o aumento do número de casas decimais prejudica as Concessionárias em relação à redução do tempo em minutos de indisponibilidade de equipamentos. Os valores numéricos apresentados são coerentes, mas precisam ser analisados em conjunto com outros pontos:

(i) A forma de aplicação do fator Q sofreu alteração. Para os indicadores de disponibilidade de equipamentos, enquanto havia decréscimo total abaixo do valor de padrão, passa a haver bônus acima desse valor.

(ii) Na elaboração dos valores de referência, os valores históricos são considerados sem arredondamento. Desse modo, os valores propostos mantêm coerência com a performance de fato atingida pelos aeroportos.

(iii) Para os indicadores de disponibilidade de equipamentos, considerando as alterações na metodologia proposta e os dados históricos, não é possível fazer uma comparação simples entre os minutos de indisponibilidade associados com os valores de referência antigos e novos. Entretanto, os valores de referência selecionados não visam uma elevação no nível de exigência desses indicadores.

(iv) Ademais, com relação ao desgaste natural dos equipamentos e maior necessidade de manutenção, ressaltamos que é uma preocupação analisada na definição dos valores de referência para os indicadores associados e não na seleção do número de casas decimais.

Destaca-se que o conceito de percepção declinante de novidade aplica-se à avaliação de passageiros, não possuindo relação com a quantidade de casas decimais utilizadas na média obtida das notas pela avaliação da percepção do passageiro por meio das pesquisas. Desse modo, e considerando que os dados históricos são avaliados sem arredondamentos na composição dos valores de referência, não há aumento no nível de exigência pela utilização de duas casas decimais.

Com relação à definição de novos padrões e metas simplesmente pela reprodução de valores observados em aeroportos estrangeiros, ressaltamos que todas as definições dos valores de referência para os indicadores sujeitos ao Fator Q foram precedidas de análises dos dados dos aeroportos concedidos no Brasil.

Por fim, a presente RPC visa incorporar as vantagens do modelo contínuo ao possibilitar um melhor balanceamento tarifário (bônus ou decréscimos variáveis) para a concessionária em razão do seu desempenho. Desse modo, a utilização de duas casas decimais possibilita a obtenção de um maior número de resultados diferentes e, conseqüentemente, viabiliza a aplicação de valores de Fator Q intermediários ao bônus ou decréscimo máximos previstos.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 41</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos
<b>FONTE</b>
SEI 3279821
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <i>36. A amostra deverá contemplar 1500 entrevistas anuais com passageiros que estão embarcando no Aeroporto, escalonada durante cada mês conforme determinação a ser</i>

*expedida pela ANAC, a qual considerará a distribuição em função da movimentação anual e sua sazonalidade.*

#### **TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Esclarecimento.

#### **JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

Conforme informações constantes do item 5.1.1. do Anexo 1 (SEI 3279823) deste documento, solicita-se esclarecimento da ANAC quanto ao impacto da redução da amostra da Pesquisa de Satisfação de Passageiros no desvio padrão dos resultados, que deve ser considerado no cálculo do Valor de Referência Intervalo dos IQS da PSP.

Adicionalmente, considerando a redução da amostra e conseqüente alteração dos intervalos de confiança, sugere-se que a ANAC revise os referidos os intervalos conforme explanado item 5.1.2 do Anexo 1 (SEI 3279823) deste documento.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição aceita parcialmente.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Para o cálculo do tamanho da amostra, foi considerada a margem de erro de 2,5%, associada ao nível de confiança estabelecido 95% para os Aeroportos de Galeão e Confins, e uma margem de erro de 3%, associada ao mesmo nível de confiança de 95%, para o Aeroporto de São Gonçalo do Amarante.

Já para a construção do intervalo em torno do valor padrão, em que não ocorrerá a incidência de decréscimo ou de bonificação, foi utilizado o conceito estatístico de intervalo de confiança, dado que o valor padrão da PSP de um determinado IQS é uma estimativa da performance média do mercado brasileiro para esse indicador, com base na amostra das médias ponderadas dos resultados da PSP dos aeroportos concedidos no período de janeiro de 2015 a dezembro de 2018.

Para o cálculo do intervalo de confiança (IC), aplicou-se a seguinte fórmula matemática:

$$IC = \bar{X} \pm \text{margem de erro}$$

Onde:

$\bar{X}$  = média amostral, que no presente caso é a meta do indicador;

$$\text{Margem de erro} = 1,96 * \frac{S_x}{\sqrt{n-1}}$$

$S_x$  = desvio padrão estimado, que no presente caso é o desvio padrão das médias ponderadas dos aeroportos, no período de janeiro de 2015 a dezembro de 2018; e

n = tamanho da amostra, que no presente caso é 48 (quantidade de meses compreendido entre o período de janeiro de 2015 a dezembro de 2018).

Dado que os intervalos em torno do valor padrão foram revisados, conforme sugestão da ANEAA, mas com metodologia distinta da sugerida, a contribuição foi aceita parcialmente.

**NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 42**
**DADOS DO COLABORADOR**

ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos

**FONTE**

SEI 3279821

**TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR**
Resolução 372/2015

*Art. 10, § 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, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, as quais deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão, observando a regra de arredondamento disposta na ABNT NBR 5891:2014.*

**TIPO DE CONTRIBUIÇÃO**

Exclusão.

**JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO**

A ANEAA entende, assim como apresentado na Carta nº 085/2017/ANEAA, que o uso de algarismos decimais significativos pode parecer, num primeiro momento, uma pequena modificação, que objetiva apenas o arredondamento de valores. Contudo, em medidas que trabalham porcentagem, ou seja, que examinam a proporção de determinado valor sobre uma fração de 100 partes iguais, a adição de casas decimais acarreta grandes impactos. Assim, a título de ilustração, quanto à disponibilidade de equipamentos e instalação, cujo padrão era de 99%, caso a Concessionária obtivesse 98,5% da disponibilidade, seguindo as regras de matemática aplicáveis, não seria prejudicada com decréscimo, pois o arredondamento pela ausência de casa decimal ajustaria a disponibilidade para 99%. Da mesma forma, caso obtivesse uma disponibilidade de 99,5%, ganharia o bônus integralmente, atingindo o valor de 100% pelo mesmo critério de arredondamento. Conforme ilustrado pela tabela abaixo, pegue-se como exemplo o caso da meta para o indicador do sistema de processamento/restituição de bagagens, no qual:

	Contrato	Resolução 372/2015	RPC 2ª rodada
Padrão	99%	99,0%	99,80%
Arredondamento para atingimento do padrão	98,5%	98,95%	99,795%
% Máximo de Falha	1,500%	1,050%	0,205%
Minutos anuais de indisponibilidade para atender ao valor Padrão	7.884,00	5.518,80	1.077,48

Horas anuais de indisponibilidade para atender ao valor Padrão	131,40	91,98	17,96
Δ em relação ao Contrato de Concessão		-30%	-30%

Como consequência desta inovação proposta 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. É importante ressaltar que as Concessionárias trabalham, planejam e investem recursos visando atingir as metas estabelecidas no Anexo 2 do Contrato de Concessão. Dessa forma, considerando que: (i) os recursos são limitados; (ii) prioritariamente os recursos deveriam ser alocados na prestação do serviço de qualidade; (iii) não há registros significativos na ouvidoria das Concessionárias de reclamações relacionadas ao funcionamento de equipamentos nos aeroportos (no caso do Galeão, os registros representam menos de 1% das reclamações recebidas pela ouvidoria nos últimos 3 anos), alocar uma grande quantidade de recursos para o atingimento de indicadores muito elevados pode ocasionar distorções na aplicação dos recursos em prejuízo da qualidade do serviço e do usuário.

Adicionalmente, destaca-se o fato de que os Aeroportos tiveram sua infraestrutura recentemente renovada, infraestrutura esta que deverá ser mantida pelos próximos 05 anos, de modo que, considerando o desgaste natural do tempo sobre os equipamentos, a tendência natural é de haver o aumento na quantidade de manutenções necessárias, o que torna ainda mais perversas as metas e padrões constantes da proposta da agência para o indicador de manutenção de equipamentos, que reduz o tempo de atendimento para meros segundos.

Outra preocupação é a “Percepção Declinante de Novidade”, conforme demonstrado no relatório elaborado pela FIPE e já enviado à Agência, que consiste no efeito promovido pelos investimentos, quando recém-lançados ou aquisições de novos equipamentos, que podem levar a níveis de avaliação mais altos no início, devido ao efeito novidade que surpreende e excita o usuário, levando-o a avaliar de forma favorável. No entanto, o encantamento inicial com o “novo” - o que denominamos de “Percepção Declinante de Novidade” - pode rapidamente passar, sem que o investimento ou equipamento tenha depreciado ou reduzido o seu nível de serviço, mas apenas deixado de ser uma novidade, levando a notas subsequentes sutilmente, mas estatisticamente significantes em níveis inferiores, implicando na penalização às Concessionárias.

Além disso, conforme exposto no item 7 acima, as Concessionárias entendem que a aplicação das melhores práticas internacionais deve evidenciar os benefícios da aplicação de tais práticas à realidade contratual dos aeroportos brasileiros, considerando-se os aspectos políticos, econômicos e culturais dos locais onde os aeroportos utilizados como comparação estão inseridos, as realidades individuais de cada aeroporto, o nível de maturidade das concessões, as características operacionais dos aeroportos, tais como



demanda e arrecadação tarifária, e as circunstâncias em que cada Concessionária assumiu a operação. Dessa forma, não é razoável que a definição dos novos padrões e metas pela RPC simplesmente reproduza valores observados em outros aeroportos estrangeiros, sem que seja feita uma análise crítica dos pontos supracitados.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

A contribuição apresenta, inicialmente, o argumento que o aumento do número de casas decimais prejudica as Concessionárias em relação à redução do tempo em minutos de indisponibilidade de equipamentos. Os valores numéricos apresentados são coerentes, mas precisam ser analisados em conjunto com outros pontos:

(i) A forma de aplicação do Fator Q sofreu alteração. Para os indicadores de disponibilidade de equipamentos, enquanto havia decréscimo total abaixo do valor de padrão, passa a haver bônus acima desse valor.

(ii) Na elaboração dos valores de referência, os valores históricos são considerados sem arredondamento. Desse modo, os valores propostos mantêm coerência com a performance de fato atingida pelos aeroportos.

(iii) Para os indicadores de disponibilidade de equipamentos, considerando as alterações na metodologia proposta e os dados históricos, não é possível fazer uma comparação simples entre os minutos de indisponibilidade associados com os valores de referência antigos e novos. Entretanto, os valores de referência selecionados não visam uma elevação no nível de exigência desses indicadores.

(iv) Ademais, com relação ao desgaste natural dos equipamentos e maior necessidade de manutenção, ressaltamos que é uma preocupação analisada na definição dos valores de referência para os indicadores associados e não na seleção do número de casas decimais.

Destaca-se que o conceito de percepção declinante de novidade aplica-se à avaliação de passageiros, não possuindo relação com a quantidade de casas decimais utilizadas na média obtida das notas pela avaliação da percepção do passageiro por meio das pesquisas. Desse modo, e considerando que os dados históricos são avaliados sem arredondamentos na composição dos valores de referência, não há aumento no nível de exigência pela utilização de duas casas decimais.

Com relação à definição de novos padrões e metas simplesmente pela reprodução de valores observados em aeroportos estrangeiros, ressaltamos que todas as definições dos valores de referência para os indicadores sujeitos ao Fator Q foram precedidas de análises dos dados dos aeroportos concedidos no Brasil.

Por fim, a presente RPC visa incorporar as vantagens do modelo contínuo ao possibilitar

um melhor balanceamento tarifário (bônus ou decréscimos variáveis) para a concessionária em razão do seu desempenho. Desse modo, a utilização de duas casas decimais possibilita a obtenção de um maior número de resultados diferentes e, conseqüentemente, viabiliza a aplicação de valores de Fator Q intermediários ao bônus ou decréscimo máximos previstos.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 43</b>			
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>			
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos			
<b>FONTE</b>			
SEI 3279821			
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>			
<u>Resolução 372/2015</u>			
<i>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, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, que deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.</i>			
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>			
Alteração.			
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>			
A ANEAA entende, assim como apresentado na Carta nº 085/2017/ANEAA, que o uso de algarismos decimais significativos pode parecer, num primeiro momento, uma pequena modificação, que objetiva apenas o arredondamento de valores. Contudo, em medidas que trabalham porcentagem, ou seja, que examinam a proporção de determinado valor sobre uma fração de 100 partes iguais, a adição de casas decimais acarreta grandes impactos. Assim, a título de ilustração, quanto à disponibilidade de equipamentos e instalação, cujo padrão era de 99%, caso a Concessionária obtivesse 98,5% da disponibilidade, seguindo as regras de matemática aplicáveis, não seria prejudicada com decréscimo, pois o arredondamento pela ausência de casa decimal ajustaria a disponibilidade para 99%. Da mesma forma, caso obtivesse uma disponibilidade de 99,5%, ganharia o bônus integralmente, atingindo o valor de 100% pelo mesmo critério de arredondamento. Conforme ilustrado pela tabela abaixo, pegue-se como exemplo o caso da meta para o indicador do sistema de processamento/restituição de bagagens, no qual:			
	Contrato	Resolução 372/2015	RPC 2ª rodada
Padrão	99%	99,0%	99,80%
Arredondamento para atingimento do padrão	98,5%	98,95%	99,795%
% Máximo de Falha	1,500%	1,050%	0,205%
Minutos anuais de indisponibilidade para atender	7.884,00	5.518,80	1.077,48

ao valor Padrão			
Horas anuais de indisponibilidade para atender ao valor Padrão	131,40	91,98	17,96
Δ em relação ao Contrato de Concessão		-30%	-30%

Como consequência desta inovação proposta 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. É importante ressaltar que as Concessionárias trabalham, planejam e investem recursos visando atingir as metas estabelecidas no Anexo 2 do Contrato de Concessão. Dessa forma, considerando que: (i) os recursos são limitados; (ii) prioritariamente os recursos deveriam ser alocados na prestação do serviço de qualidade; (iii) não há registros significativos na ouvidoria das Concessionárias de reclamações relacionadas ao funcionamento de equipamentos nos aeroportos (no caso do Galeão, os registros representam menos de 1% das reclamações recebidas pela ouvidoria nos últimos 3 anos), alocar uma grande quantidade de recursos para o atingimento de indicadores muito elevados pode ocasionar distorções na aplicação dos recursos em prejuízo da qualidade do serviço e do usuário.

Adicionalmente, destaca-se o fato de que os Aeroportos tiveram sua infraestrutura recentemente renovada, infraestrutura esta que deverá ser mantida pelos próximos 05 anos, de modo que, considerando o desgaste natural do tempo sobre os equipamentos, a tendência natural é de haver o aumento na quantidade de manutenções necessárias, o que torna ainda mais perversas as metas e padrões constantes da proposta da agência para o indicador de manutenção de equipamentos, que reduz o tempo de atendimento para meros segundos.

Outra preocupação é a “Percepção Declinante de Novidade”, conforme demonstrado no relatório elaborado pela FIPE e já enviado à Agência, que consiste no efeito promovido pelos investimentos, quando recém-lançados ou aquisições de novos equipamentos, que podem levar a níveis de avaliação mais altos no início, devido ao efeito novidade que surpreende e excita o usuário, levando-o a avaliar de forma favorável. No entanto, o encantamento inicial com o “novo” - o que denominamos de “Percepção Declinante de Novidade” - pode rapidamente passar, sem que o investimento ou equipamento tenha depreciado ou reduzido o seu nível de serviço, mas apenas deixado de ser uma novidade, levando a notas subsequentes sutilmente, mas estatisticamente significantes em níveis inferiores, implicando na penalização às Concessionárias.

Além disso, conforme exposto no item 7 acima, as Concessionárias entendem que a aplicação das melhores práticas internacionais deve evidenciar os benefícios da aplicação de tais práticas à realidade contratual dos aeroportos brasileiros, considerando-se os aspectos políticos, econômicos e culturais dos locais onde os aeroportos utilizados como comparação estão inseridos, as realidades individuais de cada aeroporto, o nível de

maturidade das concessões, as características operacionais dos aeroportos, tais como demanda e arrecadação tarifária, e as circunstâncias em que cada Concessionária assumiu a operação. Dessa forma, não é razoável que a definição dos novos padrões e metas pela RPC simplesmente reproduza valores observados em outros aeroportos estrangeiros, sem que seja feita uma análise crítica dos pontos supracitados.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

A contribuição apresenta, inicialmente, o argumento que o aumento do número de casas decimais prejudica as Concessionárias em relação à redução do tempo em minutos de indisponibilidade de equipamentos. Os valores numéricos apresentados são coerentes, mas precisam ser analisados em conjunto com outros pontos:

(i) A forma de aplicação do Fator Q sofreu alteração. Para os indicadores de disponibilidade de equipamentos, enquanto havia decréscimo total abaixo do valor de padrão, passa a haver bônus acima desse valor.

(ii) Na elaboração dos valores de referência, os valores históricos são considerados sem arredondamento. Desse modo, os valores propostos mantêm coerência com a performance de fato atingida pelos aeroportos.

(iii) Para os indicadores de disponibilidade de equipamentos, considerando as alterações na metodologia proposta e os dados históricos, não é possível fazer uma comparação simples entre os minutos de indisponibilidade associados com os valores de referência antigos e novos. Entretanto, os valores de referência selecionados não visam uma elevação no nível de exigência desses indicadores.

(iv) Ademais, com relação ao desgaste natural dos equipamentos e maior necessidade de manutenção, ressaltamos que é uma preocupação analisada na definição dos valores de referência para os indicadores associados e não na seleção do número de casas decimais.

Destaca-se que o conceito de percepção declinante de novidade aplica-se à avaliação de passageiros, não possuindo relação com a quantidade de casas decimais utilizadas na média obtida das notas pela avaliação da percepção do passageiro por meio das pesquisas. Desse modo, e considerando que os dados históricos são avaliados sem arredondamentos na composição dos valores de referência, não há aumento no nível de exigência pela utilização de duas casas decimais.

Com relação à definição de novos padrões e metas simplesmente pela reprodução de valores observados em aeroportos estrangeiros, ressaltamos que todas as definições dos valores de referência para os indicadores sujeitos ao Fator Q foram precedidas de análises dos dados dos aeroportos concedidos no Brasil.

Por fim, a presente RPC visa incorporar as vantagens do modelo contínuo ao possibilitar um melhor balanceamento tarifário (bônus ou decréscimos variáveis) para a concessionária em razão do seu desempenho. Desse modo, a utilização de duas casas decimais possibilita a obtenção de um maior número de resultados diferentes e, conseqüentemente, viabiliza a aplicação de valores de Fator Q intermediários ao bônus ou decréscimo máximos previstos.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 44</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
ANEAA - Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos
<b>FONTE</b>
SEI 3279821
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
<u>Resolução 372/2015</u> Art. 31, §3º. <i>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, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, que deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.</i>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração. 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, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, que deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
A ANEAA entende, assim como apresentado na Carta nº 085/2017/ANEAA, que o uso de algarismos decimais significativos pode parecer, num primeiro momento, uma pequena modificação, que objetiva apenas o arredondamento de valores. Contudo, em medidas que trabalham porcentagem, ou seja, que examinam a proporção de determinado valor sobre uma fração de 100 partes iguais, a adição de casas decimais acarreta grandes impactos. Assim, a título de ilustração, quanto à disponibilidade de equipamentos e instalação, cujo padrão era de 99%, caso a Concessionária obtivesse 98,5% da disponibilidade, seguindo as regras de matemática aplicáveis, não seria prejudicada com decréscimo, pois o arredondamento pela ausência de casa decimal ajustaria a disponibilidade para 99%. Da mesma forma, caso obtivesse uma disponibilidade de 99,5%, ganharia o bônus integralmente, atingindo o valor de 100% pelo mesmo critério de arredondamento. Conforme ilustrado pela tabela abaixo, pegue-se como exemplo o caso da meta para o indicador do sistema de processamento/restituição de bagagens, no qual:

	Contrato	Resolução 372/2015	RPC 2ª rodada
Padrão	99%	99,0%	99,80%
Arredondamento para atingimento do padrão	98,5%	98,95%	99,795%
% Máximo de Falha	1,500%	1,050%	0,205%
Minutos anuais de indisponibilidade para atender ao valor Padrão	7.884,00	5.518,80	1.077,48
Horas anuais de indisponibilidade para atender ao valor Padrão	131,40	91,98	17,96
Δ em relação ao Contrato de Concessão		-30%	-30%

Como consequência desta inovação proposta 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. É importante ressaltar que as Concessionárias trabalham, planejam e investem recursos visando atingir as metas estabelecidas no Anexo 2 do Contrato de Concessão. Dessa forma, considerando que: (i) os recursos são limitados; (ii) prioritariamente os recursos deveriam ser alocados na prestação do serviço de qualidade; (iii) não há registros significativos na ouvidoria das Concessionárias de reclamações relacionadas ao funcionamento de equipamentos nos aeroportos (no caso do Galeão, os registros representam menos de 1% das reclamações recebidas pela ouvidoria nos últimos 3 anos), alocar uma grande quantidade de recursos para o atingimento de indicadores muito elevados pode ocasionar distorções na aplicação dos recursos em prejuízo da qualidade do serviço e do usuário.

Adicionalmente, destaca-se o fato de que os Aeroportos tiveram sua infraestrutura recentemente renovada, infraestrutura esta que deverá ser mantida pelos próximos 05 anos, de modo que, considerando o desgaste natural do tempo sobre os equipamentos, a tendência natural é de haver o aumento na quantidade de manutenções necessárias, o que torna ainda mais perversas as metas e padrões constantes da proposta da agência para o indicador de manutenção de equipamentos, que reduz o tempo de atendimento para meros segundos.

Outra preocupação é a “Percepção Declinante de Novidade”, conforme demonstrado no relatório elaborado pela FIPE e já enviado à Agência, que consiste no efeito promovido pelos investimentos, quando recém-lançados ou aquisições de novos equipamentos, que podem levar a níveis de avaliação mais altos no início, devido ao efeito novidade que surpreende e excita o usuário, levando-o a avaliar de forma favorável. No entanto, o encantamento inicial com o “novo” - o que denominamos de “Percepção Declinante de Novidade” - pode rapidamente passar, sem que o investimento ou equipamento tenha depreciado ou reduzido o seu nível de serviço, mas apenas deixado de ser uma novidade, levando a notas subsequentes sutilmente, mas estatisticamente significantes em níveis inferiores, implicando na penalização às Concessionárias.

Além disso, conforme exposto no item 7 acima, as Concessionárias entendem que a aplicação das melhores práticas internacionais deve evidenciar os benefícios da aplicação de tais práticas à realidade contratual dos aeroportos brasileiros, considerando-se os aspectos políticos, econômicos e culturais dos locais onde os aeroportos utilizados como comparação estão inseridos, as realidades individuais de cada aeroporto, o nível de maturidade das concessões, as características operacionais dos aeroportos, tais como demanda e arrecadação tarifária, e as circunstâncias em que cada Concessionária assumiu a operação. Dessa forma, não é razoável que a definição dos novos padrões e metas pela RPC simplesmente reproduza valores observados em outros aeroportos estrangeiros, sem que seja feita uma análise crítica dos pontos supracitados.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição não aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

A contribuição apresenta, inicialmente, o argumento que o aumento do número de casas decimais prejudica as Concessionárias em relação à redução do tempo em minutos de indisponibilidade de equipamentos. Os valores numéricos apresentados são coerentes, mas precisam ser analisados em conjunto com outros pontos:

(i) A forma de aplicação do Fator Q sofreu alteração. Para os indicadores de disponibilidade de equipamentos, enquanto havia decréscimo total abaixo do valor de padrão, passa a haver bônus acima desse valor.

(ii) Na elaboração dos valores de referência, os valores históricos são considerados sem arredondamento. Desse modo, os valores propostos mantêm coerência com a performance de fato atingida pelos aeroportos.

(iii) Para os indicadores de disponibilidade de equipamentos, considerando as alterações na metodologia proposta e os dados históricos, não é possível fazer uma comparação simples entre os minutos de indisponibilidade associados com os valores de referência antigos e novos. Entretanto, os valores de referência selecionados não visam uma elevação no nível de exigência desses indicadores.

(iv) Ademais, com relação ao desgaste natural dos equipamentos e maior necessidade de manutenção, ressaltamos que é uma preocupação analisada na definição dos valores de referência para os indicadores associados e não na seleção do número de casas decimais.

Destaca-se que o conceito de percepção declinante de novidade aplica-se à avaliação de passageiros, não possuindo relação com a quantidade de casas decimais utilizadas na média obtida das notas pela avaliação da percepção do passageiro por meio das pesquisas. Desse modo, e considerando que os dados históricos são avaliados sem arredondamentos na composição dos valores de referência, não há aumento no nível de exigência pela utilização de duas casas decimais.

Com relação à definição de novos padrões e metas simplesmente pela reprodução de valores observados em aeroportos estrangeiros, ressaltamos que todas as definições dos valores de referência para os indicadores sujeitos ao Fator Q foram precedidas de análises dos dados dos aeroportos concedidos no Brasil.

Por fim, a presente RPC visa incorporar as vantagens do modelo contínuo ao possibilitar um melhor balanceamento tarifário (bônus ou decréscimos variáveis) para a concessionária em razão do seu desempenho. Desse modo, a utilização de duas casas decimais possibilita a obtenção de um maior número de resultados diferentes e, conseqüentemente, viabiliza a aplicação de valores de Fator Q intermediários ao bônus ou decréscimo máximos previstos.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 45</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil SA Aeroporto de Fortaleza
<b>FONTE</b>
3279768
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <i>11. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela acima, serão utilizadas duas casas decimais.</i>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
A Concessionária entende que a proposta de utilização de duas casas decimais para fins de cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço representa alteração unilateral do Contrato de Concessão e, conseqüentemente, relevante impacto no equilíbrio econômico-financeiro do contrato, razão pela qual esta utilização não é cabível, devendo então ser mantida a regra atual.
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.  No modelo contínuo 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.  Quanto ao alegado impacto no equilíbrio econômico-financeiro do contrato, cabe ressaltar que a manifestação não apresentou a correlação entre o suposto aumento de custo e o



número de casas decimais do modelo proposto. Ressalta-se que o próprio Contrato de Concessão estabelece a possibilidade de alterações relacionadas ao Fator Q, conforme disposto no item 12.15 do Anexo 2 dos Contratos de Galeão e Confins: "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".

De outro modo, é possível verificar que o modelo contínuo 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.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 46</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Fraport Brasil SA de Porto Alegre
<b>FONTE</b>
3279781
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante: <i>11. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela acima, serão utilizadas duas casas decimais</i>
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
A Concessionária entende que a proposta de utilização de duas casas decimais para fins de cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço representa alteração unilateral do Contrato de Concessão e, conseqüentemente, relevante impacto no equilíbrio econômico-financeiro do contrato, razão pela qual esta utilização não é cabível, devendo então ser mantida a regra atual.
<b>AVALIAÇÃO DA ANAC</b>
Contribuição não aceita.
<b>JUSTIFICATIVA DA ANAC</b>
Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.  O modelo contínuo 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.

Quanto ao alegado impacto no equilíbrio econômico-financeiro do contrato, cabe ressaltar que a manifestação não apresentou a correlação entre o suposto aumento de custo e o número de casas decimais do modelo proposto. Ressalta-se que o próprio Contrato de Concessão estabelece a possibilidade de alterações relacionadas ao Fator Q, conforme disposto no item 12.15 do Anexo 2 dos Contratos de Galeão e Confins: "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".

De outro modo, é possível verificar que o modelo contínuo 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.

Portanto, a contribuição não foi aceita considerando as razões expostas.

<b>NÚMERO DA CONTRIBUIÇÃO: 47</b>
<b>DADOS DO COLABORADOR</b>
Secretaria de Advocacia da Concorrência e Produtividade do Ministério da Economia – SEAE/MF
<b>FONTE</b>
Contribuição nº do Sistema AudPub da ANAC.
<b>TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR</b>
Tabela 1
<b>TIPO DE CONTRIBUIÇÃO</b>
Alteração.
<b>JUSTIFICATIVA DA CONTRIBUIÇÃO</b>
A Tabela 1 da Minuta de Decisão apresenta os itens que compõem os Indicadores de Qualidade, no número 19, apontando com um "(Q)" aqueles que compõem o cálculo do Fator Q. Ocorre que o item 3 da mesma minuta menciona que apenas 12 itens compõem o cálculo do Fator Q, mas a Tabela 1 traz 13 itens marcados com "(Q)". Assim, recomenda-se que essa tabela seja corrigida, apontando com um "(Q)" apenas os 12 itens que compõem, de fato, o cálculo do Fator Q.
A presente contribuição é parte integrante do Parecer SEI nº 53/2019/COGTS/SAC/SEAE/SEPEC-ME, de 22 de julho de 2019, integrante do Processo SEI nº 10099.100320/2019-99.
Ao analisar a "Tabela 9 – Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do Fator

Q” (O item 10 do Anexo I da minuta de Decisão cita “Tabela 2”, mas o título da tabela é “Tabela 9 – Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do Fator Q”) da citada minuta de Decisão – que traz o padrão e o impacto de cada indicador que compõe o cálculo do Fator Q - , identificou-se que o “Conforto na área de embarque” não apresenta valores, isto é, não compõe o cálculo do Fator Q. No entanto, no item 12 da Tabela 1, este indicador está marcado como indicador que comporá o cálculo do Fator Q.

Assim, recomenda-se que a Anac verifique essa eventual inconsistência, corrigindo-a, e for o caso, quando da edição definitiva da Decisão que implantará a RPC ora analisada.

#### **AVALIAÇÃO DA ANAC**

Contribuição aceita.

#### **JUSTIFICATIVA DA ANAC**

Preliminarmente agradecemos a sua contribuição nessa audiência pública.

Informamos que foi realizada a correção da Tabela 1. O Fator Q foi atribuído erroneamente para o indicador “Conforto na área de embarque”.

Portanto, a contribuição foi aceita considerando as razões expostas