



AUDIÊNCIA PÚBLICA

Comissão de Infraestrutura do Senado Federal

Marcelo Guaranys
Diretor-Presidente

Brasília, 14 de maio de 2014

Instituições

ANAC

Regulação Transporte Aéreo

Regulação Infraestrutura Aeroportuária

Projetos atuais e Desafios

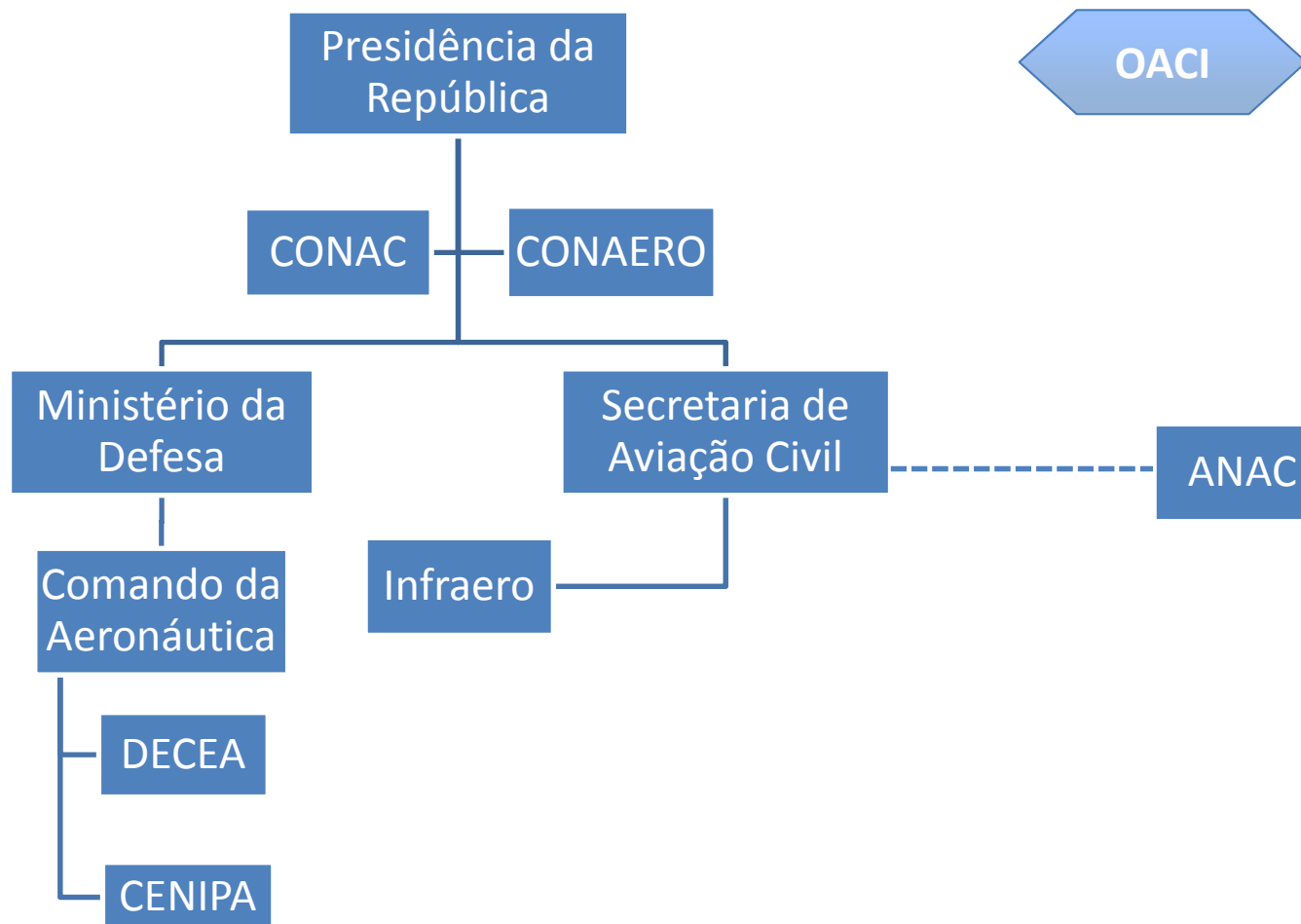
Instituições

ANAC

Regulação Transporte Aéreo

Regulação Infraestrutura Aeroportuária

Projetos Atuais e Desafios



Instituições

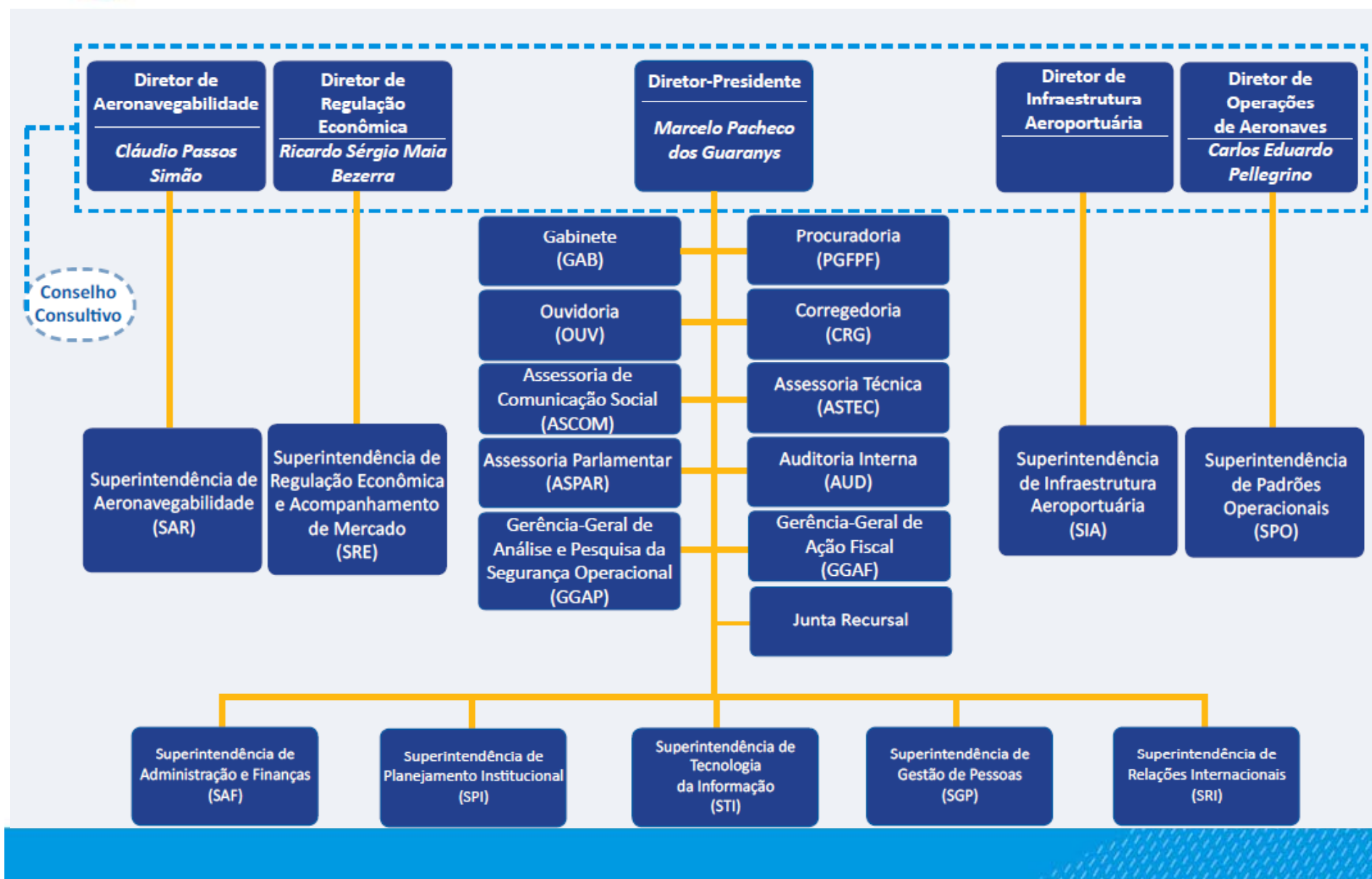
ANAC

Regulação Transporte Aéreo

Regulação Infraestrutura Aeroportuária

Projetos Atuais e Desafios

Organograma Institucional





Macroprocessos

REGULAÇÃO

- Regulação Técnica (Security, Safety)
- Regulação Econômica (Modelo de concessão de aeroportos e sua gestão, acompanhamento de mercado)
- Regulação da Qualidade de Serviços

FISCALIZAÇÃO

- Fiscalização de prestação de assistência a passageiros
- Fiscalização de segurança operacional
- Fiscalização de segurança contra atos de interferência ilícita

CERTIFICAÇÃO

- Empresas aéreas
- Operações de aeronaves
- Empresas de manutenção
- Simuladores de voo
- Profissionais
- Escolas e centros de treinamento
- Infraestrutura aeroportuária
- Produtos aeronáuticos
- Empresas de fabricação

REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

- Negociação de acordos internacionais
- Representação junto à Organização Internacional de Aviação Civil – OACI e outros Organismos
- Comunicação interna e externa
- Relacionamento com usuários e Ouvidoria

GESTÃO INTERNA

Planejamento, orçamento, recursos humanos, tecnologia, serviços

Instituições

ANAC

Regulação Transporte Aéreo

Regulação Infraestrutura Aeroportuária

Projetos atuais e desafios

Por que regular o transporte aéreo?

Monopólio Natural ?

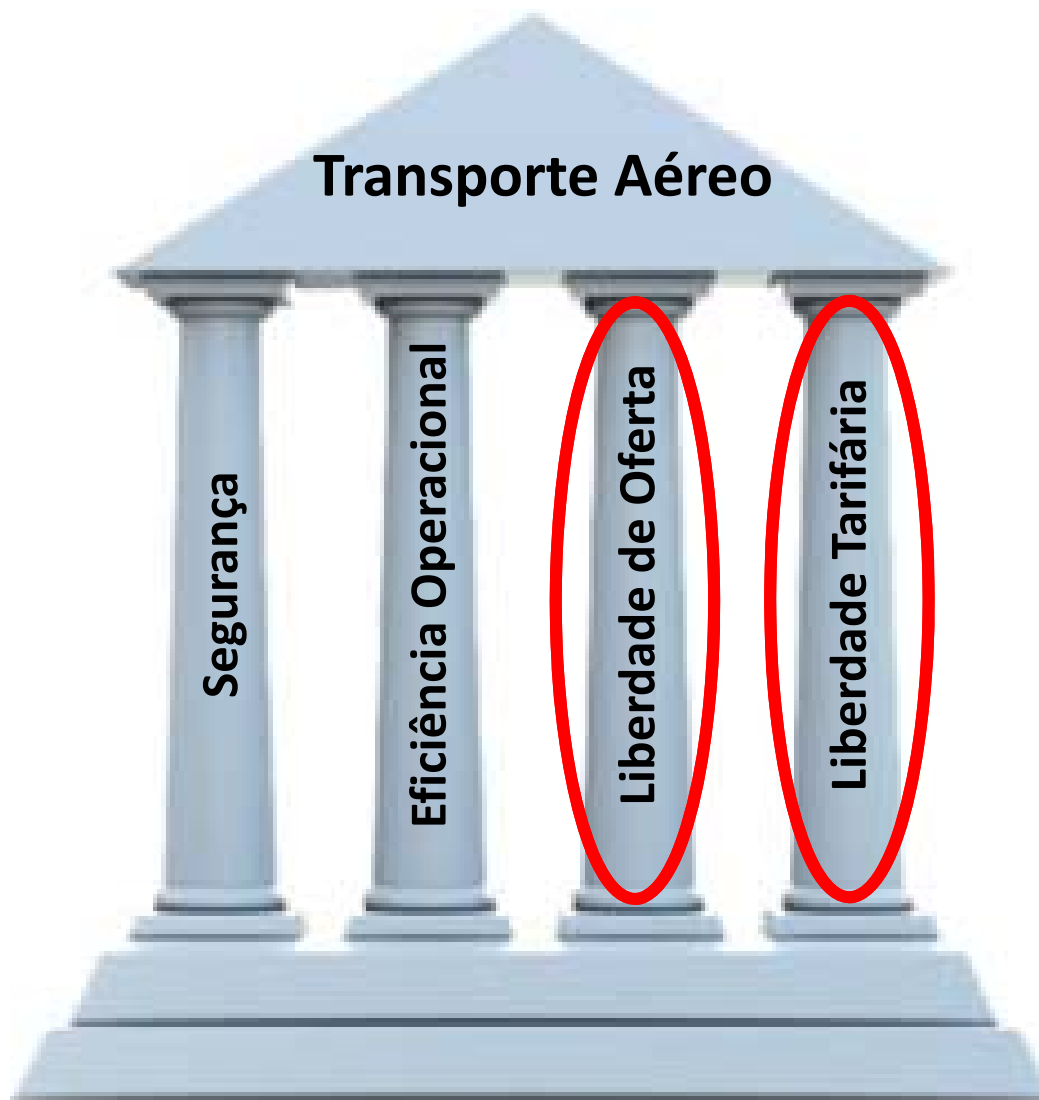
- Barreiras a entrada
 - Física – espaço na infraestrutura
 - Econômicas – custo para início da operação
 - Entrada – leasing
 - Saída – mobilidade dos ativos
 - Regulatórias ou institucional
 - Instituto de delegação
 - Limitação de capital estrangeiro
- Economias de escala

Assimetria de Informações ?

- Técnica
 - Conhecimento específico sobre condições de segurança
- Qualidade
 - Elementos não observáveis (pontualidade, distância entre assentos etc.)

Externalidades?

- Alguns custos podem não ser considerados





Regime de livre concorrência

- **Liberdade de oferta**

Art. 48, § 1º, da Lei 11.182/2005

Fica assegurada às empresas concessionárias de serviços aéreos domésticos a exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na ANAC, observada exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequadas expedidas pela ANAC.

- **Liberdade tarifária**

Art. 49. Na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.

§ 1º No regime de liberdade tarifária, as concessionárias ou permissionárias poderão determinar suas próprias tarifas, devendo comunicá-las à ANAC, em prazo por esta definido.

§ 2º [\(VETADO\)](#)

§ 3º A ANAC estabelecerá os mecanismos para assegurar a fiscalização e a publicidade das tarifas.

- **Medidas para aumento da concorrência:**
 - Regulamentação do uso de slots
 - Liberalização tarifária internacional
 - América do Sul: 2009
 - Todas as rotas: 2010
 - Abertura dos aeroportos centrais: Santos Dumont e Pampulha

- **Medidas para aumento da qualidade:**
 - Prestação de assistência ao passageiro nos casos de atraso, cancelamento e preterição
 - Divulgação de Informações:
 - o Regularidade e pontualidade na hora da compra e nos aeroportos
 - o Espaço útil entre os assentos das aeronaves
 - Regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro – REATAR
 - Regulamentação da acessibilidade de PNAE



Aspectos de qualidade: Serviços Aéreos e Infraestrutura

Programa de avaliação dimensional – Selo ANAC

- Objetivo: Ampliar informações aos passageiros;
- Não há regulação de conforto. Exigência mínima é de segurança;
- Liberdade tarifária – princípio legal – empresas podem cobrar valores diferenciados;

- Adesão obrigatória;
- Selo conferido às aeronaves com espaço útil mínimo entre as poltronas superior a 73cm.



Letra de Referência	Faixa
A	pitch > 73cm
B	73cm ≥ pitch > 71cm
C	71cm ≥ pitch > 69cm
D	69cm ≥ pitch > 67cm
E	67cm ≥ pitch



Aspectos de qualidade: Serviços Aéreos e Infraestrutura

Resolução ANAC 141/2010

- Garantia do direito a informação ao passageiro;
- Estabelece direitos dos passageiros em caso de alterações no contrato de transporte na hipótese de atrasos, cancelamentos e preterição de embarque (em vigor desde 13/06/2010);
- Atendimento 24 horas na ANAC pelo: **0800 725 4445**

Situação	Direitos do Passageiro
Atraso a partir de 1 hora	• Comunicação (internet, telefonemas, etc)
Atraso a partir de 2 horas	• Alimentação
Atraso a partir de 4 horas, cancelamento	• Acomodação ou hospedagem • Transporte até o local de acomodação • Reembolso integral • Reacomodação em outro voo
Preterição	• Deverá ser sempre negociada entre a companhia aérea e os passageiros • Reacomodação ou reembolso

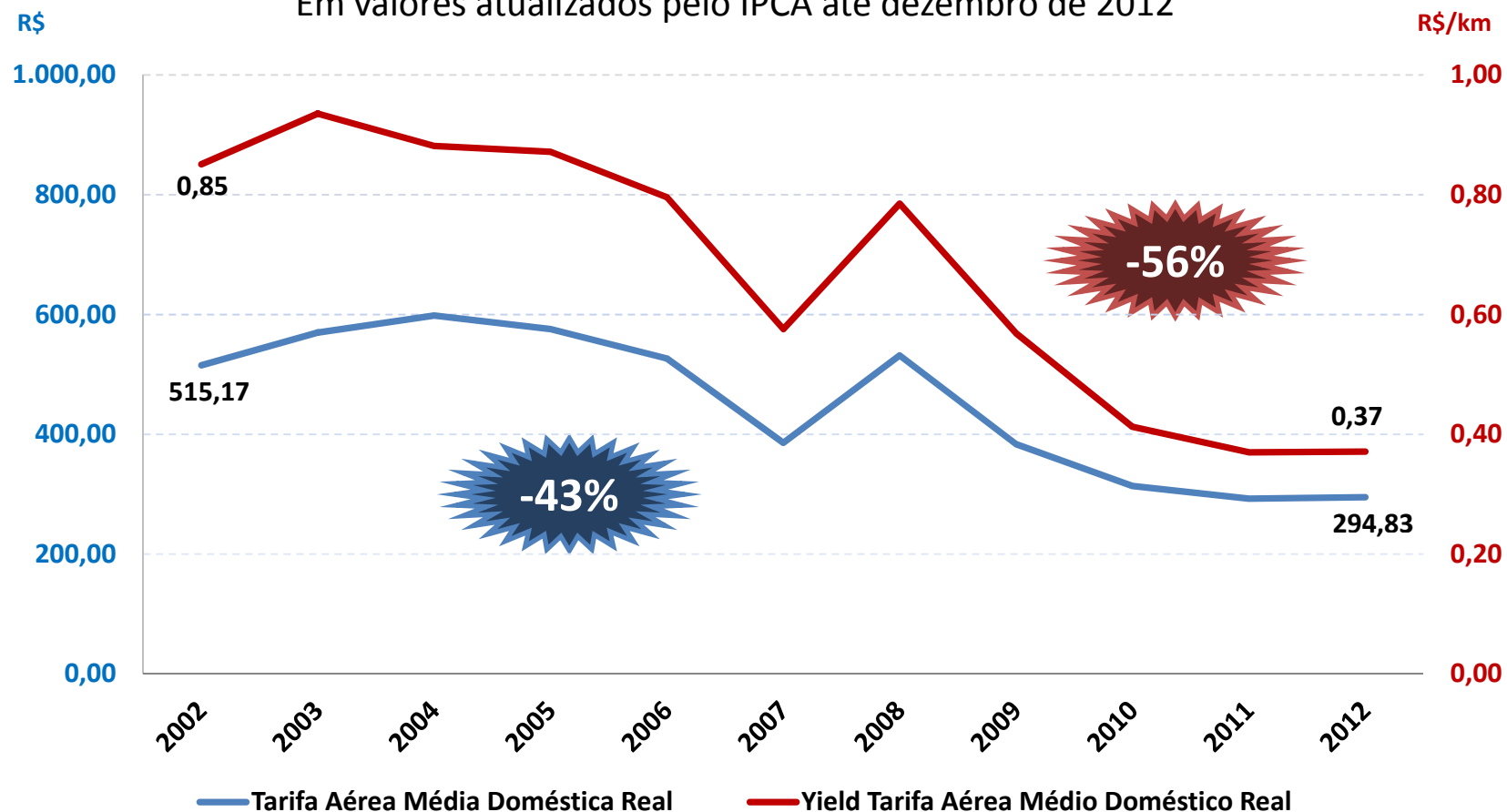


Resolução nº 280/2013 – Aprimora as regras sobre o acesso ao transporte aéreo de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE):

- Transfere das companhias aéreas para o operador aeroportuário a responsabilidade pelo fornecimento de mecanismos adequados para o embarque ou desembarque de PNAE
- Acaba com a limitação da quantidade de PNAE por voo
- Amplia de 10% para 50% o número de assentos de corredor com braços móveis em aeronaves com 30 assentos ou mais
- O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento deve ser transportado gratuitamente no chão da cabine da aeronave
- As empresas e o operador aeroportuário devem manter um funcionário responsável por acessibilidade preparado para dar soluções tempestivas a situações que se apresentarem caso a caso.

Transporte Aéreo Doméstico Regular de Passageiros

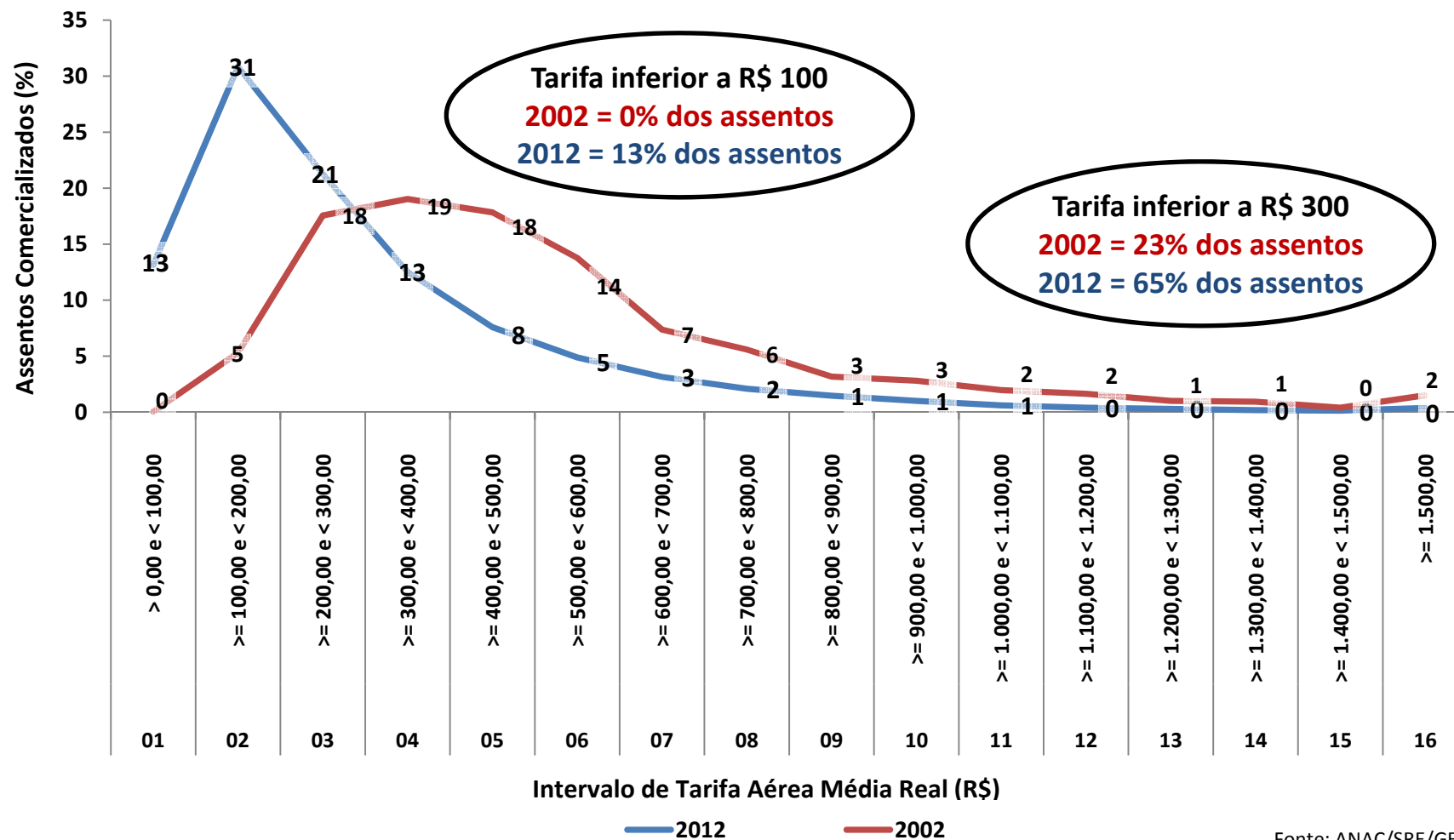
Em valores atualizados pelo IPCA até dezembro de 2012



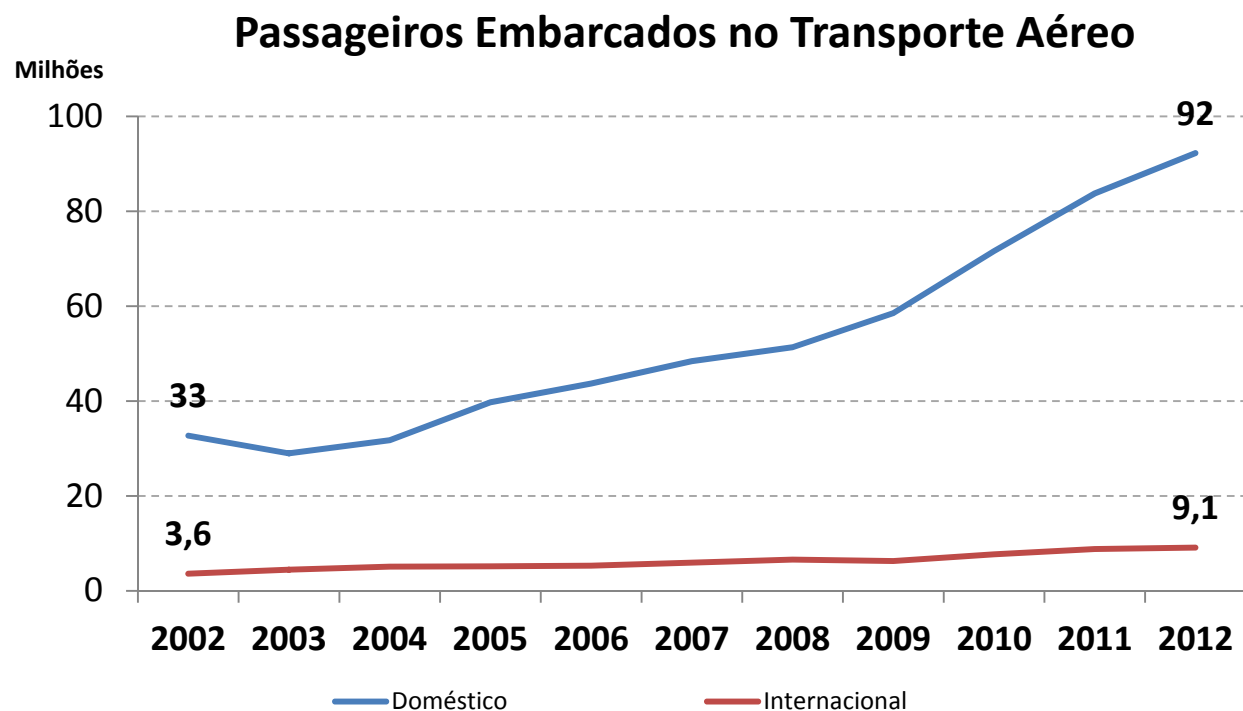
Fonte: ANAC/SRE/GEAC

Em 2012, o passageiro pagou menos da metade do valor que pagava há 10 anos para voar 1 km

Assentos Comercializados por Intervalos de Tarifa Aérea Média Transporte Aéreo Doméstico Regular de Passageiros



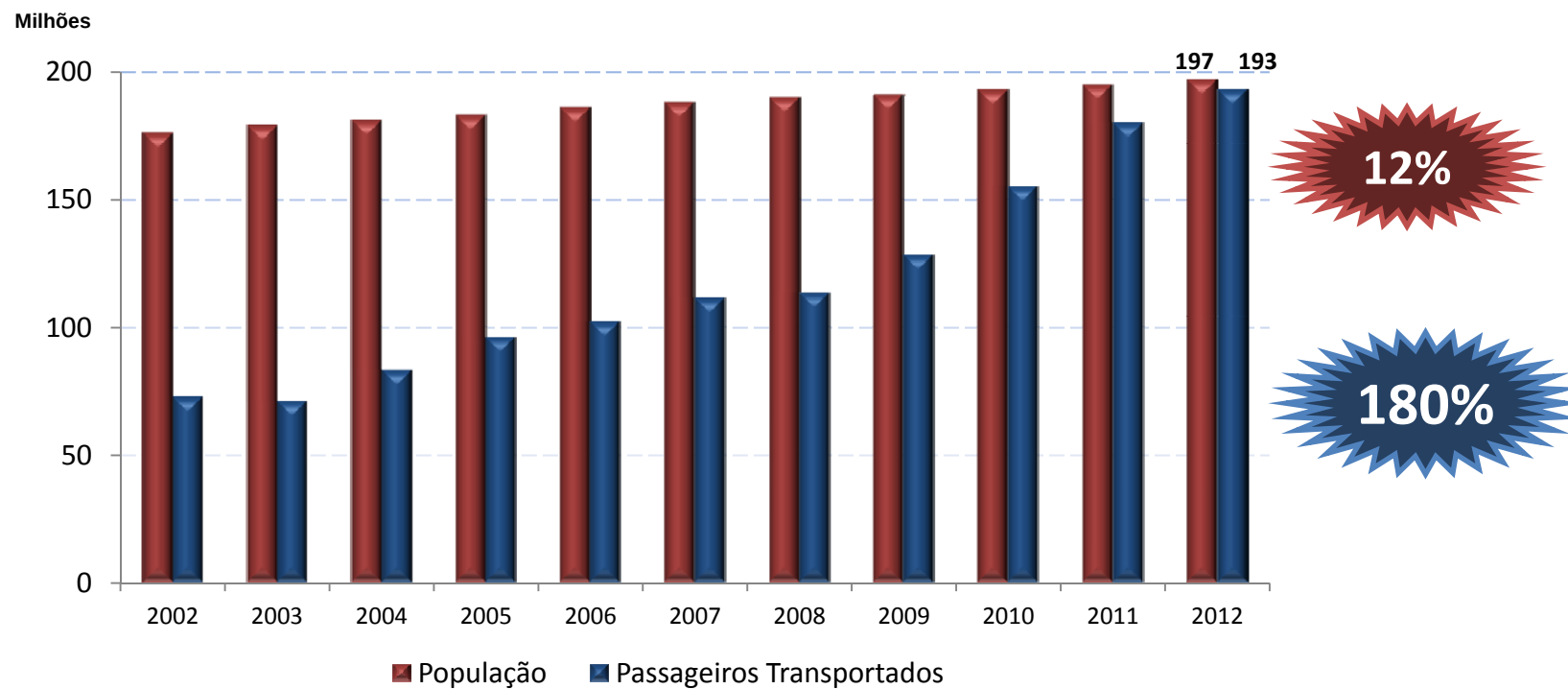
Fonte: ANAC/SRE/GEAC



Crescimento médio de 2002 a 2012: $\approx 12\%$ ao ano e de aproximadamente 180% no período
3,4 vezes o PIB

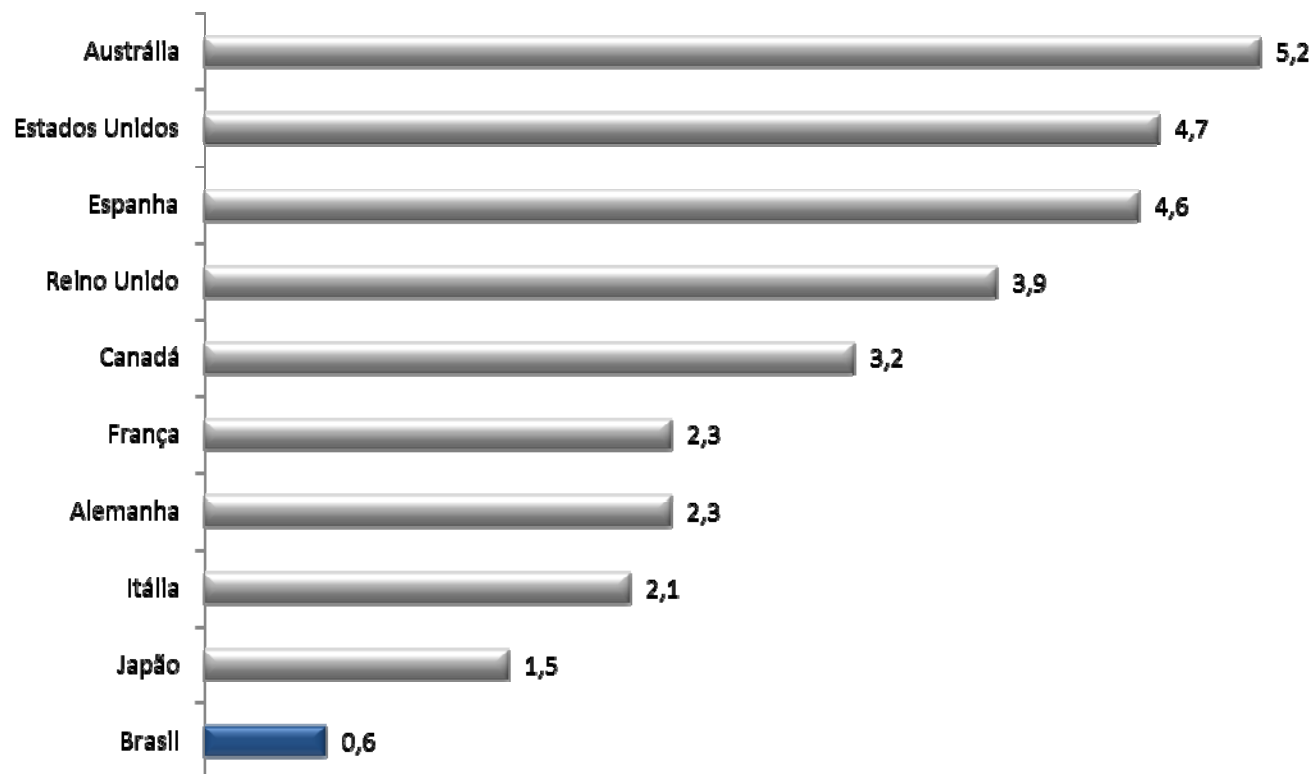
Número Passageiros Transportados e População* (Brasil 2002-2012)

*Fonte: Infraero (passageiros embarcados e desembarcados - inclui aeroportos concedidos)



Índice de Utilização de Transporte Aéreo Comparação Internacional - 2009*

*Fonte: McKinsey&Company

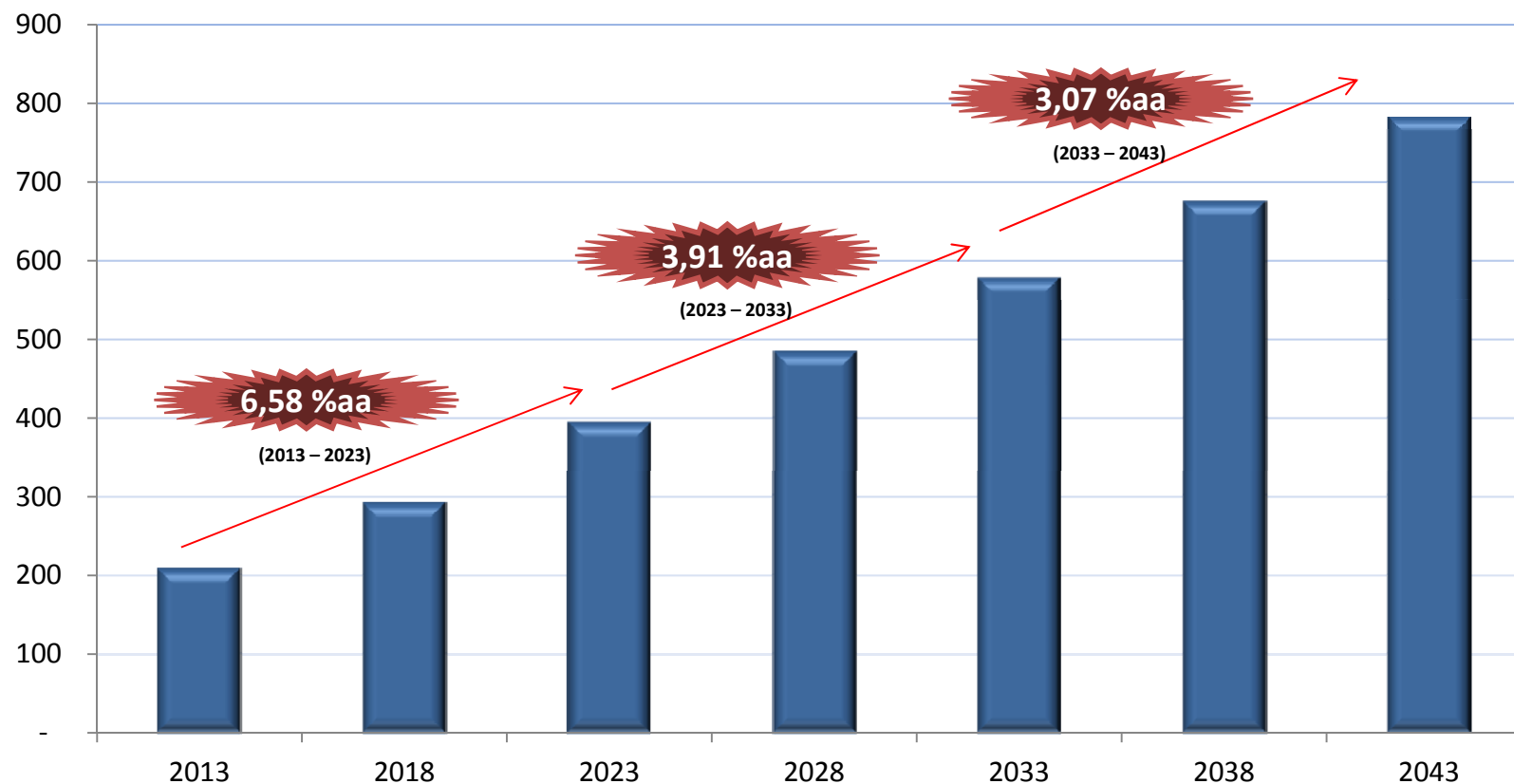


Em 2012 o índice ficou próximo de 1

Movimento de Passageiros Projeção* (Brasil 2013-2043)

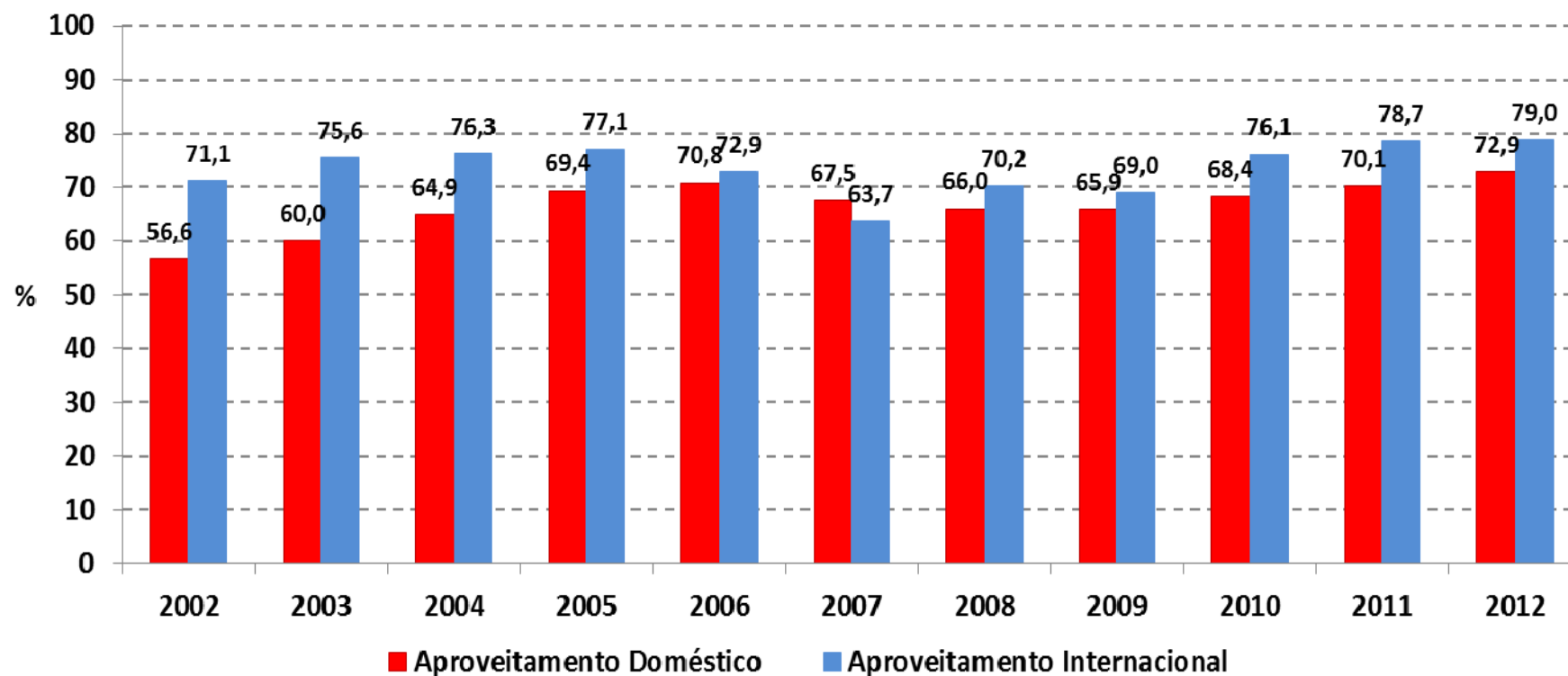
*Fonte: SAC - Passageiros Embarcados e Desembarcados

Milhões PAX



Crescimento contínuo, porém a taxas decrescentes

Aproveitamento das Aeronaves Empresas Aéreas Brasileiras

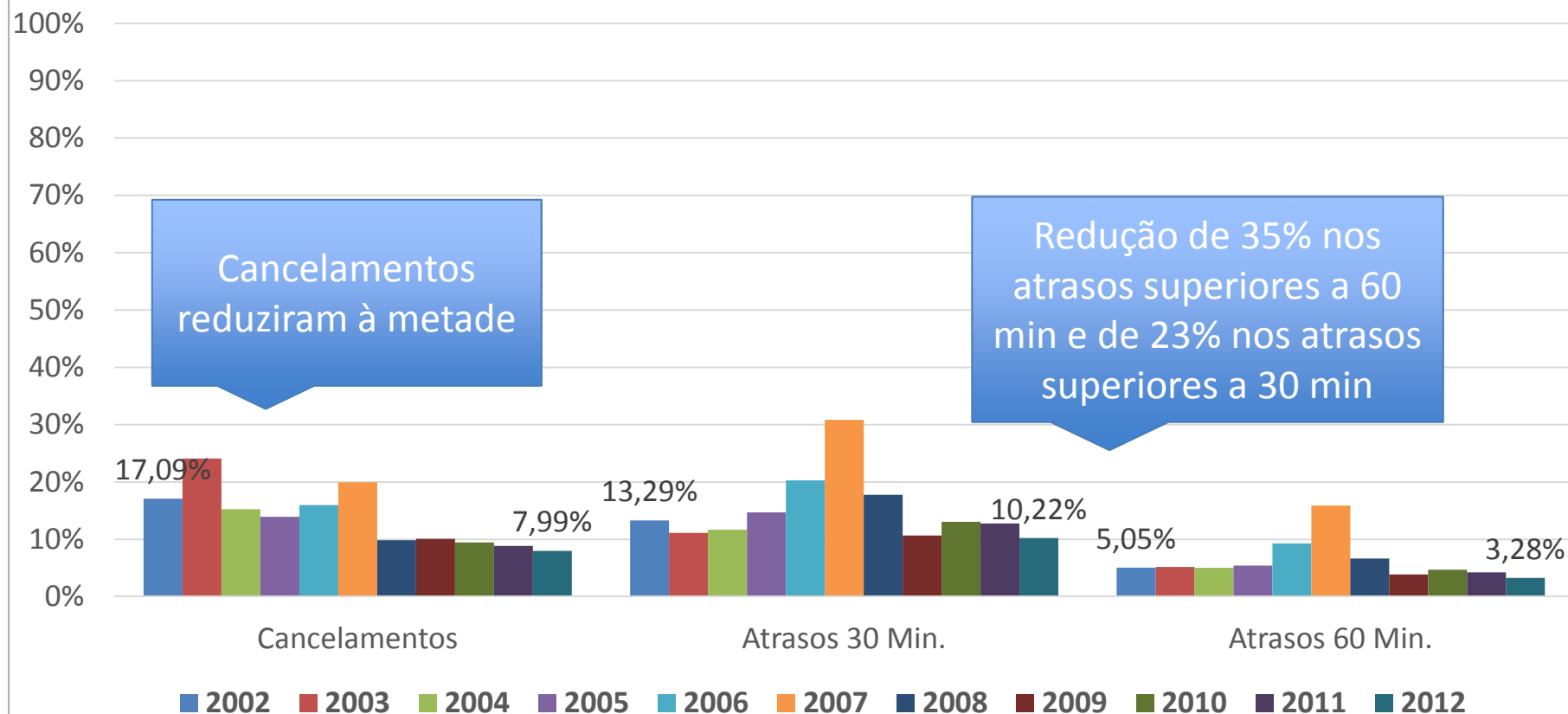


Fonte: Dados estatísticos, Portaria ANAC nº 1189/SRE/2011

Agência Nacional de Aviação Civil
SRE/GEAC

Melhora de 30% no Load Factor doméstico e de 11% no internacional

Evolução dos Atrasos e Cancelamentos de Voos



Fonte: ANAC/SRE/GEAC

Instituições

ANAC

Regulação Transporte Aéreo

Regulação Infraestrutura Aeroportuária



Regulação Econômica Infraestrutura Aeroportuária

- Por que regular?

Monopólio Natural ?

- Barreiras a entrada
 - Física – espaço adequado
 - Econômicas – custo para início da operação
 - Entrada – obra
 - Saída – falta de mobilidade dos ativos / possibilidade de outra utilidade
 - Regulatórias ou institucional
 - Instituto de delegação

Assimetria de Informações ?

- Técnica
 - Conhecimento específico sobre condições de segurança
- Qualidade
 - Elementos não observáveis (qualidade do material utilizado)



Regulação Econômica Infraestrutura Aeroportuária

Monopólio Natural

- Barreiras a entrada
 - Homologação ou registro
 - Autorização ou concessão
- Medidas de incentivo ao aumento da eficiência
 - Compartilhamento de áreas (Resoluções ANAC 113 e 208)
 - Regulação tarifária (Resolução ANAC 180)

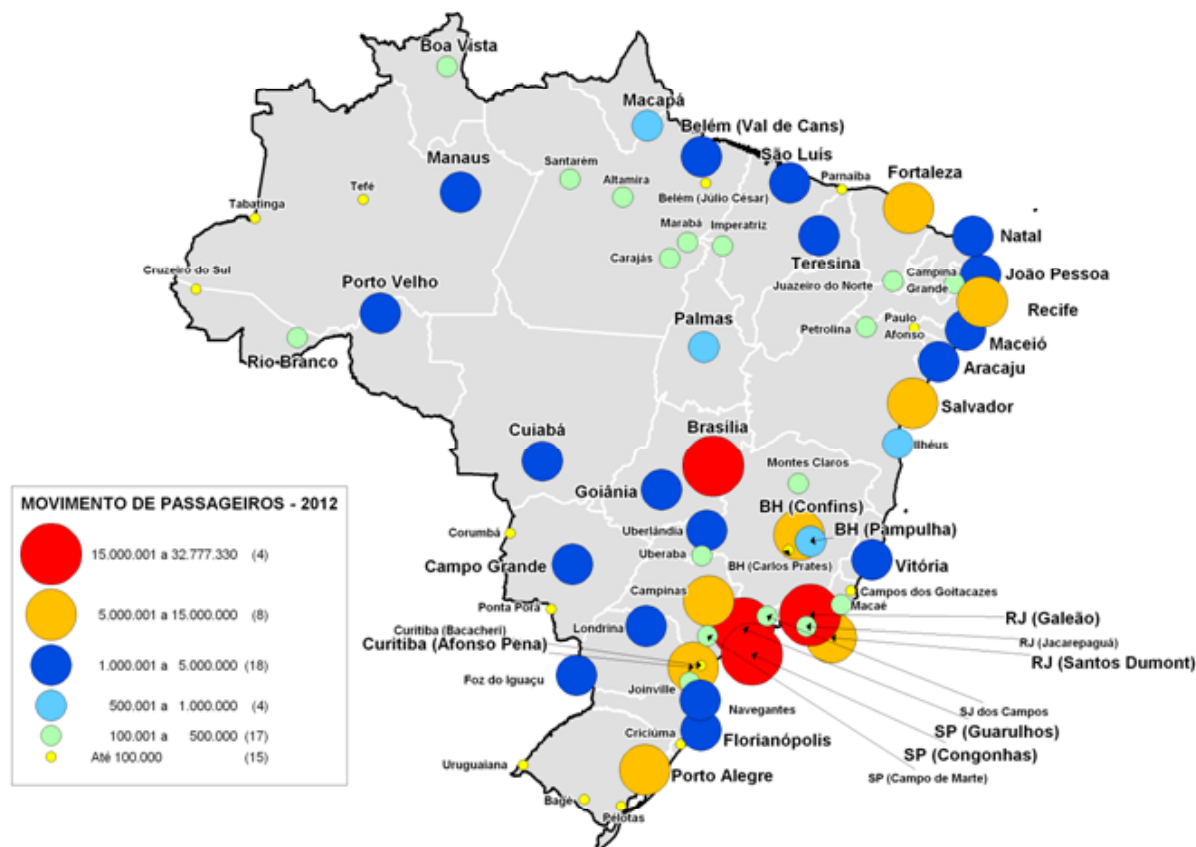
Assimetria de Informações

- Técnica
 - Exigências de security (Resolução ANAC 207)
 - Acesso ao lado ar
 - Inspeção de bagagens
 - Exigências de safety
 - Medidas de contraincêndio
 - RBAC 139 – certificado operacional de aeroportos
 - RBAC 154 – projetos de aeródromos
- Qualidade
 - Elementos do contrato de concessão

AERÓDROMOS*

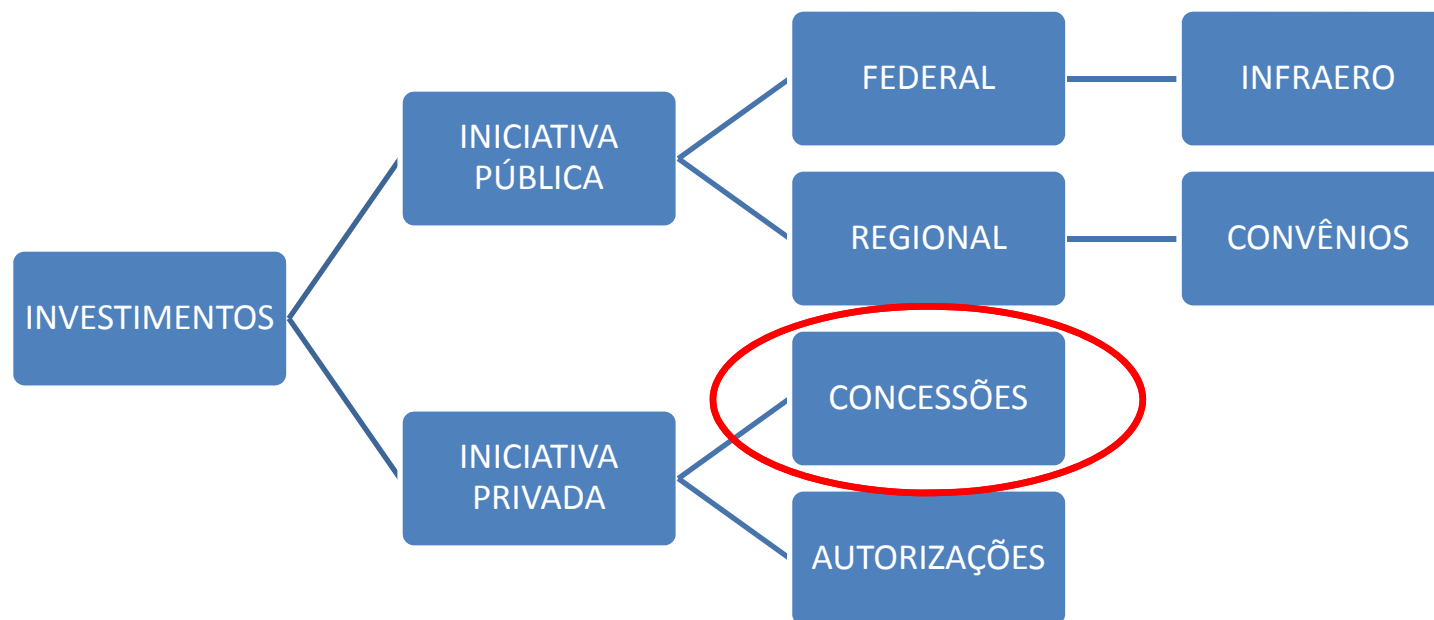
Tipo	Quantidade
Privados	≈ 2.796
Públicos	719
Infraero	63
Concedidos	4
Estados/Municípios	510
Outros	142

*Fonte: SAC/ANAC - Jan/2013



Principais Aeroportos Brasileiros

Investimentos em Infraestrutura



Expandir a infraestrutura

- Atender ao crescimento da demanda

Melhorar nível de serviço

- Atingir níveis adequados de serviço

Difundir melhores práticas de gestão aeroportuária

- Participação da INFRAERO nos aeroportos concedidos

Introduzir competição no sistema aeroportuário do Brasil

- Regulação comparativa entre operadores

Resultados do Leilão: Aeroporto São Gonçalo do Amarante



- Consórcio vencedor: Inframérica (Infravix + Corporación America)
- Tráfego em 2011 : 0,0
- Tráfego estimado em 2037: 10,9 milhões pax (EVTEA)
- Duração: 28 anos
- Investimento estimado: R\$ 650 MM*

- Investimentos obrigatórios**:

- Sistema de Terminal de Passageiros com capacidade mínima para processar o embarque simultâneo (doméstico ou internacional) de 1094 pax na hora pico e desembarque simultâneo de 1230 pax na hora pico
- Sistema de Terminal de Cargas
- Demais sistemas correlatos conforme Anexo 2 do Contrato (PEA)

Resultados do Leilão: Guarulhos



- **Consórcio vencedor:** Invepar (Invepar + ACSA)
 - **Tráfego em 2011:** 29,9 milhões pax
 - **Tráfego estimado em 2032:** 53 milhões pax
 - **Duração:** 20 anos
 - **Investimentos estimados:** R\$ 4,6 BI*
-
- **Investimentos obrigatórios COPA:**
 - Terminal de passageiros: 1.800 passageiros internacionais em hora pico durante o embarque e 2.200 durante o desembarque.
 - Estacionamento de veículos
 - Área de pátio para aeronaves: 32 aeronaves Código C, com 20 pontes de embarque.
 - Implantação de Área de Segurança de Fim de Pista (RESA) na Cabeceira 09L.

Resultados do Leilão: Viracopos

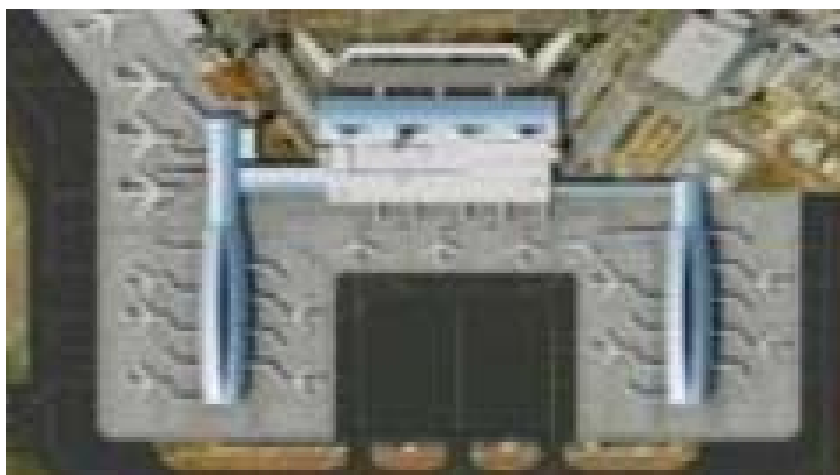


- **Consórcio vencedor:** Aeroportos Brasil Viracopos (Triunfo + UTC + Egis)
- **Tráfego em 2011 :** 7,5 milhões pax
- **Tráfego estimado em 2042:** 89 milhões pax
- **Duração:** 30 anos
- **Investimentos estimados:** R\$ 8,7 BI*

- **Investimentos obrigatórios COPA:**

- Terminal de passageiros: 1.550 passageiros domésticos em Hora Pico durante o embarque e 1.550 no desembarque..
- Pátio de Aeronaves: 35 aeronaves Código C, com 28 pontes de embarque.
- Implantação de RESA.

Resultados do Leilão: Brasília



- **Consórcio vencedor:** Inframérica (Infravix + Corporación America)
- **Tráfego em 2011 :** 15,3 milhões pax
- **Tráfego estimado em 2037:** 50 milhões pax
- **Duração:** 25 anos
- **Investimento estimado:** R\$ 2,8 BI*

- **Investimentos obrigatórios COPA:**

- Terminal de passageiros: 1.000 passageiros domésticos em Hora Pico durante o embarque e 1.200 no desembarque.
- Pátio de aeronaves: 24 aeronaves Código C, com 15 pontes de embarque
- Implantação de RESA nas quatro cabeceiras.

Novas Concessões

Resultados do Leilão: Galeão



- **Consórcio vencedor:** Aeroportos do Futuro (Odebrecht + Changi)
- **Tráfego em 2012:** 17,5 milhões pax
- **Tráfego estimado em 2038:** 60,3 milhões pax
- **Duração:** 25 anos
- **Investimentos estimados:** R\$ 5,7*
- **Lance vencedor:** R\$ 19,018 BI
- **Ágio:** 293%

Resultados do Leilão: Confins



- **Consórcio vencedor:** AeroBrasil (CCR + Zurich/Munich)
- **Tráfego em 2012:** 10,4 milhões pax
- **Tráfego estimado em 2043:** 43,3 milhões pax
- **Duração:** 30 anos
- **Investimentos estimados:** R\$ 3,5 BI*
- **Lance vencedor:** R\$ 1,82 BI
- **Ágio:** 66%



Aspectos de qualidade: Serviços Aéreos e Infraestrutura

- **Qualidade de Serviço**

Informações e parâmetros que determinam os níveis de exigência de qualidade de serviço prestado pelo concessionário.

- **Parâmetros Mínimos de Dimensionamento: Níveis de serviço**

Parâmetros exigidos de áreas (m²) equivalentes aos de nível de serviço C da IATA, para planejamento dos investimentos dos concessionários, que disparam o gatilho de investimentos.



Qualidade de Serviço

- **Descrição**

Informações acerca da qualidade de serviço prestado pelo concessionário que implicam na variação dos valores das suas tarifas aeroportuárias: redução de até 7,5% ou aumento de até 2%.

- **Forma de Medição**

O Relatório de Qualidade de Serviço contempla os indicadores de qualidade de serviço: 15 itens aferidos mensalmente, de *medição objetiva ou por pesquisa de satisfação dos passageiros*.

A cada revisão ordinária (5 anos) o grupo de itens pode ser revisto, selecionando-se outros.

Ao término de 1 ano, os resultados alcançados, verificados pelo Relatório e pelas outras obrigações do Plano, indicam qual será o impacto do nível de serviço prestado nas tarifas.

- **Periodicidade**

Os resultados do Plano de Qualidade de Serviço devem ser apresentados anualmente, 30 dias antes da data de reajuste tarifário.

A ANAC demandou que os concessionários enviem a partir de Jan/2013, mensalmente, os resultados das entrevistas com os passageiros (pesquisas de satisfação), parte do Relatório de Qualidade de Serviço.



Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço

Aspectos	Indicadores
Serviços Diretos	1. Tempo na fila de inspeção de segurança (Q)
	2. Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE
	3. Número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.)
Disponibilidade de Equipamentos e Instalações	4. Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q)
	5. Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)
	6. Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q)
	7. Pontes de embarque (Q)
	8. Equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE (Q)
	9. Fonte de energia elétrica auxiliar
	10. Posições de pátio
	11. Ar pré-condicionado ("Preconditioned Air")
	12. Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros (Q)
	13. Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)
	14. Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	15. Limpeza geral do aeroporto (Q)
	16. Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)
	17. Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação (Q)
	18. Custo benefício das lojas e praças de alimentação (Q)
	19. Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)
	20. Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)
	21. Satisfação geral em relação ao aeroporto
	22. Conforto térmico e acústico
	23. Percepção de segurança no aeroporto
	24. Opções de estacionamento e custo benefício
	25. Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque
	26. Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros
	27. Organização da fila de inspeção de segurança
	28. Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários
	29. Disponibilidade e custo benefício de rede sem fio e outras conexões de internet
	30. Disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário

Relatório de Qualidade de Serviço

Grupo de 30 indicadores de qualidade de serviço.

Compõem o relatório de Qualidade de Serviço e devem ser aferidos mensalmente.

Dos 30 itens, 15 têm impacto nas tarifas (tabela do slide seguinte).

A cada revisão ordinária (5 anos) o grupo de itens pode ser revisto, selecionando-se outros.

Tabela 2 - Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do fator Q

Categoria	Critério	Padrão	Decréscimo	Meta	Bônus
Serviços Diretos			2,00%	-	
Filas de inspeção de segurança	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos	10%	1,00%	-	-
	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 15 minutos	5%	1,00%	-	-
Disponibilidade de equipamentos e instalações			2,50%	1,00%	
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	99%	0,45%	100%	0,25%
Sistema de processamento de bagagens (embarque)		99%	0,55%	100%	0,25%
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)		99%	0,55%	100%	0,25%
Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE		99%	0,30%	100%	0,25%
Pontes de embarque		99%	0,65%	100%	0,25%
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros			3,00%	1,00%	
Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	0,40%	4,2	0,20%
Limpeza e disponibilidade de banheiros		3,8	0,40%	4,1	0,20%
Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas		3,6	0,40%	3,9	0,20%
Limpeza geral do aeroporto		3,8	0,40%	4,2	0,20%
Cordialidade dos funcionários do aeroporto		3,8	0,40%	4,2	0,20%
Disponibilidade de carrinhos de bagagem		3,8	0,35%	-	-
Disponibilidade de vagas de estacionamento		3,6	0,35%	-	-
Custo benefício das lojas e praças de alimentação		3,2	0,30%	-	-
Total			7,50%	2,00%	

Relatório de Qualidade de Serviço

Essa tabela seleciona 15 dos 30 indicadores de qualidade de serviço que resultam em impacto tarifário.

Ex. 1 Elevadores, escadas e esteiras rolantes

Medido por Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento

Se disponível menos de 99% do tempo, decréscimo de 0,45% (coluna em vermelho). Se disponível 100% do tempo, acréscimo de 0,20%.

Ex 2. Limpeza e disponibilidade de banheiros

Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros (nota máxima 5)

Se o resultado estiver entre 0 e 3,8 redução de 0,4% das tarifas; se entre 3,8 e 4,1 nenhum impacto nas tarifas; se maior que 4,1 bônus de 0,2% das tarifas.



Parâmetros Mínimos de Dimensionamento: Níveis de serviço

- **Descrição**

Plano de Gestão de Infraestrutura (PGI) vincula a concessionária aos investimentos que serão realizados durante toda a concessão, sob pena de aplicação de multas e execução da garantia de execução.

São apresentados os investimentos das fases:

- **I-B:** investimentos obrigatórios nos aeroportos, previstos expressamente nos contratos (prazo de 22 meses).
 - Exemplos de investimentos obrigatórios são construção de novos terminais de passageiros, acesso viário e estacionamento de veículos, área de pátio para aeronaves, alargamento das pistas e implantação de áreas de segurança de fim de pista (RESA), entre outros.
- **I-C:** investimentos realizados para a adequação da infraestrutura aos parâmetros mínimos de dimensionamento, estabelecido no PEA (prazo de 24 meses).
- **II:** planejamento de investimentos a serem realizados conforme a evolução real da demanda, devendo ser atendidos os parâmetros mínimos de dimensionamento.
 - Métrica: gatilho de investimentos: o crescimento da demanda “dispara” a necessidade de revisão dos investimentos, que devem ser realizados para o atendimento do contrato.



Parâmetros Mínimos de Dimensionamento: Níveis de serviço

- **Forma de Medição**
 - **Fase I-B:** investimentos obrigatórios nos aeroportos dos primeiros 22 meses: fiscalização da realização das obras.
 - **Fase I-C:** adequação da infraestrutura aos parâmetros mínimos de dimensionamento: aferição objetiva das medidas físicas dos componentes do aeroporto, verificando-se o atendimento das áreas mínimas estabelecidas.
 - **Fase II:** planejamento de investimentos:
Acompanhamento da evolução real da demanda e aferição objetiva das medidas físicas dos componentes do aeroporto, para verificar se os parâmetros de áreas mínimas estão mantidos.
- **Periodicidade**

O PGI foi apresentado à ANAC em conjunto com o Projeto Básico e deve ser atualizado a cada 5 anos, ou antes se a demanda real superar em 30% o crescimento previsto no PGI já apresentado.

O concessionário deve apresentar mensalmente à Agência o Resumo de Movimentação Aeroportuária, detalhando o tráfego de passageiros, aeronaves e carga.

Parâmetros Mínimos de Dimensionamento – nível de serviço estabelecido

Componente	Unidade	Valores na hora-pico	
		Doméstico	Internacional
1. Saguão de embarque: área necessária por ocupante; relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo (minutos)	m ² /ocup.	2,3	2,3
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	20	20
2. Área para formação de filas de check-in e despacho	m ² /pax	1,3	1,8
	min	20	30
3. Área para formação de filas para inspeção de segurança	m ² /pax	1,0	1,0
	min	10	15
4. Área para formação de filas para emigração	m ² /pax	-	1,0
	min	-	10
5. Salas de embarque			
5.1 Máxima ocupação das salas	%	65	65
5.2 Acesso a assentos na sala de embarque (incluindo aqueles disponíveis nos serviços de alimentação)	%	70	70
5.3 Posições próximas (ponte de embarque)			
5.3.1 Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax	1,7	1,7
	min	40	60
5.3.2 Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax	1,2	1,2
	min	20	20
5.4 Posições remotas (atendimento por ônibus)			
5.4.1 Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax	1,7	1,7
	min	40	60
5.4.2 Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax	1,2	1,2
	min	20	20
6. Área de formação de filas para imigração	m ² /pax	-	1,0
	min	-	10
7. Sala de desembarque: área necessária por passageiro aguardando bagagem	m ² /pax	1,7	1,7
	min	30	45
8. Área de formação de filas para aduana	m ² /pax	-	1,7
	min	-	10
9. Saguão de desembarque: área necessária por ocupante, relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo (minutos)	m ² /ocup.	1,7	1,7
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	15	25

Plano de Gestão de Infraestrutura (PGI)

Parâmetros para planejamento dos investimentos dos concessionários e que disparam o gatilho de investimentos na fase II.

Esses parâmetros equivalem aos parâmetros de nível de serviço C da IATA.

Instituições

ANAC

Regulação Transporte Aéreo

Projetos atuais e desafios

Operação Copa do Mundo FIFA 2014

- Resoluções nºs 316 e 317/2014 – alocação de slots nos aeroportos coordenados e sanções aos operadores que descumprirem a programação
- Fiscalização da segurança operacional e da qualidade do serviço aos passageiros
- Acompanhamento dos planos de contingência das empresas aéreas
- Cartilha “Dicas aos Passageiros Copa 2014” em língua portuguesa, com versões em inglês e espanhol
- Cerca de mil servidores mobilizados

Programa de fortalecimento institucional

- Modernização da Agência em bases estruturantes
- Carteira de 11 Projetos prioritários



Projetos em andamento

- Estabelecimento de regulação semelhante à dos contratos de concessões para Aeroportos Infraero e demais:
 - **Qualidade de Serviço:** impacto do não atendimento no reajuste tarifário anual.
 - **Parâmetros Mínimos de Dimensionamento - Níveis de serviço:** aplicação de multas no caso de não atendimento.
- Revisão da regulamentação de alocação e uso de slots
- Nova regulamentação para bagagens



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

Marcelo Guarany

Diretor-Presidente

