

## BH Airport obtém melhor performance em qualidade dos serviços entre os aeroportos concedidos

Resultado divulgado pela Anac foi o mais alto na medição do desempenho entre os principais aeroportos nacionais

Com o índice de 2%, o BH Airport alcançou o melhor resultado em qualidade de serviços prestados por aeroportos concedidos. A medição é realizada anualmente pela Anac – Agência Nacional de Aviação Civil, com base em Indicadores de Serviço (IQS) como conforto térmico, elevador, escada rolante, tempo em fila de inspeção, restituição de bagagem, limpeza, custo-benefício dos restaurantes, acesso à informação e aos terminais.

Amparada por esses indicadores, a Anac monitora se os aeroportos concedidos à iniciativa privada estão oferecendo serviço apropriado para os passageiros e usuários do transporte aéreo. O desempenho impacta o reajuste tarifário anual dos operadores aeroportuários, podendo influenciar na redução do valor máximo de cobrança e gerar multa, de acordo com as regras estabelecidas no contrato de concessão.

A Anac baliza o reajuste tarifário anual pelo Fator Q, um instrumento de qualidade dos serviços prestados medido a partir da avaliação do cumprimento do IQS. A variação de desempenho aferida pelo Fator Q vai de -7,5% a 2%. “A excelência na prestação de serviços públicos está em nosso DNA, e atingir esse resultado demonstra o nosso compromisso em oferecer a melhor experiência aeroportuária aos nossos passageiros”, comemora o diretor-presidente do BH Airport, Daniel Miranda.

Os indicadores que compõem o Fator Q e os períodos para avaliação dos serviços são diferentes para cada aeroporto, podendo apresentar variações também anualmente. O objetivo da Anac, ao aplicar essa metodologia de recalibrar a composição do fator, é incentivar a melhoria contínua na prestação de serviços. Os instrumentos utilizados pela agência para a medição foram a pesquisa de satisfação entre os usuários, dados de movimentação aeroportuária e informações relevantes, como tempo de espera em fila de inspeção e disponibilidade de equipamentos. “Seguimos empenhados em elevar constantemente nosso padrão de serviço e a conectividade do BH Airport, tanto no mercado nacional quanto internacional, buscando encurtar distâncias e conectar destinos”, destaca

BH Airport obtém melhor performance em qualidade dos serviços  
entre os aeroportos concedidos

Daniel Miranda.

## **Panorama nacional**

A prestação dos serviços medida pelo Fator Q é acompanhada pela Anac em 12 aeroportos concedidos. Seguindo o resultado de 1,995% obtido pelo BH Airport, Curitiba (PR) se posicionou com 1,97%, Galeão (RJ) com 1,93%, Florianópolis (SC), Fortaleza (CE) e Salvador (BA) com 1,80%, Brasília (DF) com 1,75%, Porto Alegre (RS) com 1,60%, Recife (PE) com 1,54%, Natal (RN) com 1,46%, Campinas (SP) com 1,15% e Guarulhos (SP) com 0,47%.

De acordo com a Anac, os aeroportos de Brasília, Guarulhos e Viracopos foram os primeiros a contar com o fator aplicado no reajuste anual. Os valores foram usados em 2015, com base nos resultados dos indicadores de qualidade de 2014. No Aeroporto de Natal, o Fator Q começou a impactar no reajuste de 2016, com base nos dados apurados em 2015. O Aeroporto de Congonhas (SP) deverá ter seu fator calculado a partir do terceiro reajuste, que ocorrerá em 2025.

## **Sobre o BH Airport**

Com localização estratégica e um dos principais hubs do país, o BH Airport atende a quase 70 destinos nacionais e internacionais. Desde 2014, o aeroporto é administrado por uma concessão, formada pelo Grupo CCR, uma das maiores companhias de concessão de infraestrutura da América Latina, e por Zurich Airport, operador do Aeroporto de Zurich, o principal hub aéreo da Suíça e considerado um dos melhores aeroportos do mundo, além da Infraero, estatal com experiência de mais de 40 anos na gestão de aeroportos no Brasil.