



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/SRA-009-R00**

---

**MONITORAMENTO DA PRESTAÇÃO ADEQUADA DE  
SERVIÇOS EM AEROPORTOS**

---

03/2017



MPR/SRA-009-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	06/03/2017	SRA	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
  - 1.1) Introdução, pág. 6.
  - 1.2) Revogação, pág. 6.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 7.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 7.
- 2) Definições, pág. 9.
  - 2.1) Expressão, pág. 9.
  - 2.2) Sigla, pág. 9.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 11.
  - 3.1) Artefatos, pág. 11.
  - 3.2) Competências, pág. 12.
  - 3.3) Sistemas, pág. 15.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 15.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 16.
- 5) Procedimentos, pág. 17.
  - 5.1) Verificar Plano Anual de Manutenção, pág. 17.
  - 5.2) Sortear Plano Amostral para PSP, pág. 22.
  - 5.3) Analisar Plano de Execução de Entrevistas, pág. 27.
  - 5.4) Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP, pág. 32.
  - 5.5) Verificar Mensalmente Dados de IQS Não PSP, pág. 38.
  - 5.6) Auditar Entrevistas da Pesquisa de Satisfação de Passageiros, pág. 43.
  - 5.7) Analisar PQS/RQS, pág. 51.
  - 5.8) Determinar Fator Q, pág. 57.
- 6) Disposições Finais, pág. 63.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência de Qualidade de Serviço**

- a) Analisar PQS/RQS
- b) Determinar Fator Q
- c) Sortear Plano Amostral para PSP
- d) Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP
- e) Verificar Plano Anual de Manutenção

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GQES - Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização**

- 1) Sortear Plano Amostral para PSP
- 2) Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP
- 3) Verificar Plano Anual de Manutenção

#### **b) GQES - Ponto Focal de Aeroporto**

- 1) Analisar Plano de Execução de Entrevistas
- 2) Analisar PQS/RQS
- 3) Determinar Fator Q
- 4) Sortear Plano Amostral para PSP
- 5) Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP
- 6) Verificar Mensalmente Dados de IQS Não PSP
- 7) Verificar Plano Anual de Manutenção

#### **c) GQES - Suporte**

- 1) Auditar Entrevistas da Pesquisa de Satisfação de Passageiros

#### **d) O Gerente de Qualidade de Serviços**

- 1) Analisar PQS/RQS
- 2) Determinar Fator Q



MPR/SRA-009-R00

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

O presente MPR dispõe sobre os Processos de Trabalho da Gerência de Qualidade de Serviços - GQES para a análise, aferição, fiscalização e apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, do Plano de Qualidade de Serviços - PQS, Plano Anual de Manutenção - PAM e do Cálculo do Fator Q.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA, os seguintes processos de trabalho:

- a) Verificar Plano Anual de Manutenção.
- b) Sortear Plano Amostral para PSP.
- c) Analisar Plano de Execução de Entrevistas.
- d) Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP.
- e) Verificar Mensalmente Dados de IQS Não PSP.
- f) Auditar Entrevistas da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.
- g) Analisar PQS/RQS.
- h) Determinar Fator Q.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores e Portaria nº 455/SRA, de 8 de fevereiro de 2017.

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Área Organizacional	Descrição
---------------------	-----------

Gerência de Qualidade de Serviço - GQES	A GQES é responsável por promover e divulgar medidas para a melhoria da qualidade do serviço prestado pelos operadores aeroportuários; acompanhar e fiscalizar a prestação adequada dos serviços de infraestrutura aeroportuária; anuir com relação à contratação da empresa de pesquisa responsável por aferir os Indicadores de Qualidade de Serviço; aprovar, acompanhar e fiscalizar o Plano de Transferência Operacional, e acompanhar a transferência das operações da gestão dos aeroportos públicos para as concessionárias; e por outras competências delegadas e atribuídas conforme a Portaria nº 455, de 8 de fevereiro de 2017.
---	--

Grupo Organizacional	Descrição
GQES CADF	Coordenador de atividades relacionadas à Análise de Dados e Fiscalização no âmbito da GQES
GQES PFA	Este grupo compreende os servidores lotados na GQES responsáveis pela agregação de dados referente a um dado aeroporto, bem como a relação direta com os representantes do aeroporto para fins de Monitoramento de Qualidade de Serviço.
GQES SUP	Este grupo compreende colaboradores envolvidos em atividades de suporte aos macroprocessos finalísticos de responsabilidade da GQES/SRA.
O GQES	Gerente de Qualidade de Serviços

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Regulação Econômica de Aeroportos aprovar todas as revisões deste MPR.

### 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## 2. DEFINIÇÕES

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento, separadas pelo tipo.

### 2.1 Expressão

Definição	Significado
Fator Q	Fator de qualidade de serviço, obtido mediante avaliação do cumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço selecionados, a ser aplicado nos reajustes tarifários, de acordo com o estabelecido no contrato de concessão

### 2.2 Sigla

Definição	Significado
PAM	Plano Anual de Manutenção. Plano que dispõe sobre as manutenções preventivas e corretivas que ocorrerão durante o ano em todos os equipamentos e instalações do Aeroporto.
PEE - Plano de Execução de Entrevistas	Programação das entrevistas a serem encaminhadas, mensalmente, à ANAC com detalhamento da execução das entrevistas a serem realizadas no aeroporto.
PQS/RQS	Plano de Qualidade de Serviço/Relatório de Qualidade de Serviço. Plano que detalhará as atividades da Concessionária, junto ao relatório de qualidade de serviço, com vistas ao atendimento dos indicadores de qualidade de serviço previstos neste PEA.
PSP	Pesquisa de Satisfação de Passageiros. A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverá ser aplicada mensalmente, por empresa especializada e independente previamente submetida à ANAC, seguindo as normas estabelecidas pela ANAC e, subsidiariamente, a ISO 20252/2012 e ao Código de Autorregulamentação da Atividade de Pesquisa da Associação Brasileira de Pesquisas - ABEP.

RMA - Relatório de Movimentação Aeroportuária	Relatório com o resumo da movimentação de passageiros domésticos e internacionais do Aeroporto, detalhando passageiros em voo de origem, destino ou conexão.
--	--

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

#### 3.1 ARTEFATOS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>
Ferramenta de Análise da PSP	Banco de Dados com informações referentes ao Plano Amostral, Plano de Execução de Entrevistas, Voos Extras, Voos Cancelados, Hotran e PSP. Realiza a análise e verificação de consistência dos resultados da Pesquisa de Satisfação de Passageiros e do Plano de Execução de Entrevistas com base no Plano Amostral, Hotran e Lista Extra de Voos.
Ferramenta de Análise de Áudios da PSP	Banco de Dados utilizado para registrar as ocorrências encontradas na análise dos áudios da pesquisa de satisfação de passageiros
Ferramenta de Análise do PQS/RQS	Ferramenta de análise e compilação dos dados de PQS/RQS encaminhados pelos aeroportos, a fim de verificar a adequação com o anexo 2 do Contrato de Concessão Aeroportuária.
Lista de Verificação de Plano Anual de Manutenção	Lista de Verificação de Plano Anual de Manutenção. Apresenta os requisitos aplicáveis à análise de Plano Anual de Manutenção encaminhado por aeroportos dentro do processo de monitoramento da qualidade de serviço.
Macro Importação PSP	Este artefato tem por função tratar os dados PSP, voos cancelados, Hotran, Plano de Execução de Entrevistas e Plano Amostral, para que sejam importados ao Banco de Dados da GQES.

Modelo de Despacho de Envio do Fator Q a GERE	Esse despacho encaminha à Gerência de Regulação Econômica - GERE da SRA o valor do Fator Q a ser considerado no reajuste tarifário das Concessionárias de Infraestrutura Aeroportuária.
Modelo de Nota Técnica de Determinação do Fator Q	Esse artefato apresenta uma estrutura básica para a Nota Técnica que determina o Fator Q a ser utilizado nos reajustes tarifários.
Modelo de Ofício Informando Aprovação do PQS/RQS	Modelo de Ofício no qual indica a aderência do Plano de Qualidade de Serviço ou Relatório de Qualidade de Serviço em relação ao Contrato de Concessão e atos normativos relacionados ao PQS/RQS.
Modelo de Ofício Solicitando Correção do PQS/RQS	Modelo de Ofício no qual indica a ocorrência de inconsistências do Plano de Qualidade de Serviço ou Relatório de Qualidade de Serviço em relação ao Contrato de Concessão e atos normativos relacionados ao PQS/RQS.
Modelo de Relatório Final de Análise do PQS/RQS	Modelo de relatório produzido pelo do sistema de análise do PQS/RQS após a inclusão da análise das informações complementares encaminhados pela Concessionária demandadas pela Gerência de Qualidade de Serviços.
Relatório de Movimentação Aeroportuária - RMA	Relatório com o resumo da movimentação de passageiros domésticos e internacionais do Aeroporto, detalhando passageiros em voo de origem, destino ou conexão.
Sorteios Voos PSP 2016	Planilha responsável por gerar a lista de HOTRAN, o Plano Amostral e a Lista Extra de Voos dos aeroportos concedidos.
Verificador IQS 2017	Ferramenta de verificação dos dados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS não relacionados à Pesquisa de Satisfação de Qualidade - PSP.

### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

<b>Competência</b>	<b>Áreas e Grupos</b>
Analisa as alegações da Concessionária relacionadas ao cálculo do Fator Q preliminar, com base no disposto no Contrato de Concessão, gerando ao fim da atividade um Ofício com resposta à Concessionária.	GQES PFA
Analisa se o PQS atende aos requisitos previstos no contrato de concessão e regulamentação subsidiária, gerando um relatório de análise do PQS ao final do processo.	GQES PFA
Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.	GQES PFA
Arquiva a documentação recebida, de forma organizada, utilizando noções de arquivamento e respeitando o seu período de armazenamento.	GQES PFA
Atualiza banco de dados ACCESS com os dados de áudio referentes à Pesquisa de Satisfação de Passageiros.	GQES SUP
Atualiza banco de dados access, inserindo informações no sistema de análise da pesquisa de satisfação de passageiros.	GQES PFA
Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.	GQES PFA
Compara dados dos áudios das entrevistas de PSP com o resultado da PSP enviado pela Concessionária, realizando ao final da ação um resumo da auditoria.	GQES SUP
Consulta o Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização no caso de terem sido identificadas inconsistências na verificação do PEE.	GQES PFA
Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.	GQES PFA, GQES SUP
Elabora nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q, através do processo SEII, para o	GQES PFA

aeroporto de interesse, utilizando como base de dados apenas os arquivos de dados validados pelo processo de trabalho “Verificação mensal de dados de IQS PSP” e “Verificação trimestral de dados de IQS não PSP”.	
Emite parecer técnico acerca da aceitação do IQS não PSP, no processo SEI!, utilizando-se do modelo padrão e fazendo referência ao Relatório Final de Análise do IQS não PSP.	GQES PFA
Emite parecer técnico acerca da aceitação do PQS, no processo SEI!, utilizando-se do modelo padrão e fazendo referência ao Relatório Final de análise do PQS.	GQES PFA
Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.	GQES PFA
Produz Ofício, no processo SEI! utilizando-se do modelo padrão, para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PAM e solicitar adequações, fazendo referência à “Lista de verificação de PAM” e anexando a mesma ao Ofício, gerando ao final “Minuta de Ofício solicitando adequações no PAM”.	GQES PFA
Produz um Ofício, no processo SEI! referente aos IQS, para encaminhar à Concessionária eventuais inconsistências durante o processo de verificação do PEE e solicitando as devidas alterações.	GQES PFA
Publica conteúdo nas páginas eletrônicas da ANAC nos prazos e condições estabelecidos pela IN 83/2015.	GQES CADF
Realiza agregação de informações e outros procedimentos intermediários no Microsoft Excel para determinação de amostras de voo.	GQES CADF
Realiza análise preliminar do Resultado da PSP, por meio de Ferramenta de Análise, gerando relatório "Análise Preliminar PSP".	GQES PFA
Verifica dados relativos ao IQS não relacionados à PSP, encaminhados pelas Concessionárias, quanto a sua forma e conteúdo em relação ao disposto em Contato e regulamentação vigente.	GQES PFA
Verifica se o PAM atende aos requisitos previstos na regulamentação vigente,	GQES PFA

utilizando o “Parecer sobre verificação do PAM”.	
--	--

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
Outlook Web	Sistema de e-mails corporativo da ANAC, destinado ao recebimento e envio manual de e-mails, bem como à criação de regras automáticas de armazenamento em pastas e/ou envio de e-mails.	<a href="https://correio.anac.gov.br">https://correio.anac.gov.br</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
Sistema de Análise da Pesquisa de Satisfação de Passageiros	Sistema de análise, registro e resultados da pesquisa de satisfação de passageiros	\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\PSP_2015.accdb

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

## 5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

### 5.1 Verificar Plano Anual de Manutenção

Este processo de trabalho descreve o fluxo de atividades relacionadas à análise do Plano Anual de Manutenção - PAM encaminhado pelos aeroportos, conforme regulamentação vigente. O produto deste processo de trabalho é "Plano Anual de Manutenção - PAM validado pela GQES".

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento do PAM na GQES", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.
- b) PAM verificado.

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES CADF, GQES PFA.

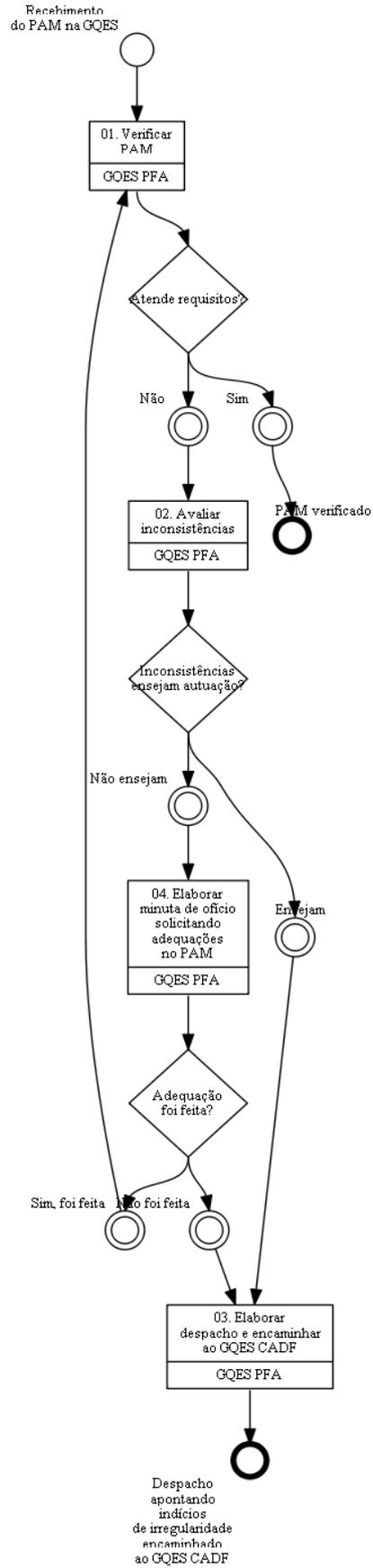
Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares; (2) Produz Ofício, no processo SEI! utilizando-se do modelo padrão, para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PAM e solicitar adequações, fazendo referência à "Lista de verificação de PAM" e anexando a mesma ao Ofício, gerando ao final "Minuta de Ofício solicitando adequações no PAM"; (3) Verifica se o PAM atende aos requisitos previstos na regulamentação vigente, utilizando o "Parecer sobre verificação do PAM"; (4) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Lista de Verificação de Plano Anual de Manutenção".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



MPR/SRA-009-R00



## 01. Verificar PAM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo verificar se o PAM atende aos requisitos previstos na regulamentação vigente. O produto desta atividade é "Parecer sobre verificação do PAM".

1) Preencher a "Lista de Verificação de PAM" disponível em:

\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Auditoria IQS.

2) Inserir a "Lista de Verificação de PAM" preenchida no processo SEI referente ao PAM.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica se o PAM atende aos requisitos previstos na regulamentação vigente, utilizando o "Parecer sobre verificação do PAM".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Lista de Verificação de Plano Anual de Manutenção.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Atende requisitos?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "02. Avaliar inconsistências". Caso a resposta seja "sim", esta etapa finaliza o procedimento.

## 02. Avaliar inconsistências

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Nesta atividade, deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

COMPETÊNCIAS:

- Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PAM".

## 03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao PAM, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações

contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares. 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF. 3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES CADF.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.
<b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.

<b>04. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PAM</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
<b>DETALHAMENTO:</b> Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PAM e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é “Minuta de Ofício solicitando adequações no PAM”.
1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise do PAM, utilizando-se do modelo padrão “Modelo de Ofício Solicitando Correção do PAM”. 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso. 3) Fazer referência na minuta de ofício à “Lista de verificação de PAM”. 4) Anexar à minuta de ofício a “Lista de verificação de PAM”. 5) Concluir a minuta de ofício no SEI. 6) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício solicitando adequações no PAM.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Produz Ofício, no processo SEI! utilizando-se do modelo padrão, para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PAM e solicitar adequações, fazendo referência à “Lista de verificação de PAM” e anexando a mesma ao Ofício, gerando ao final “Minuta de Ofício solicitando adequações no PAM”.
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "Adequação foi feita?" seja "não foi feita", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "sim, foi feita", deve-se seguir para a etapa "01. Verificar PAM".

## 5.2 Sortear Plano Amostral para PSP

Esse processo de trabalho descreve as atividades para definição do Plano Amostral a ser encaminhado mensalmente para as Concessionárias. O Plano Amostral é documento necessário para o planejamento das entrevistas da Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP), conforme previsão estabelecida em regulamentação. O produto decorrente deste processo de trabalho são: "Plano Amostral", e "Lista Extra de Voos" e "HOTRAN".

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Até o 1º dia do mês anterior à realização da pesquisa", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Plano Amostral encaminhado à Concessionária".

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES CADF, GQES PFA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Publica conteúdo nas páginas eletrônicas da ANAC nos prazos e condições estabelecidos pela IN 83/2015; (2) Realiza agregação de informações e outros procedimentos intermediários no Microsoft Excel para determinação de amostras de voo; (3) Atualiza banco de dados access, inserindo informações no sistema de análise da pesquisa de satisfação de passageiros; (4) Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Relatório de Movimentação Aeroportuária - RMA", "Sorteios Voos PSP 2016".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



### 01. Determinar amostra de voos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para determinar a amostra de entrevistas a serem realizadas pelas Concessionárias. Os produtos desta atividade são:

- I. Plano Amostral salvo na pasta de rede;
- II. Lista Extra de voos salva na pasta de rede; e
- III. HOTRAN salvo na pasta de rede.

- 1) Abrir planilha de sorteio de voos disponível em "\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\Sorteios\Macro Sorteio\Sorteio Voos PSP 2016.xlsm".
- 2) Habilitar Macros.
- 3) Executar Macro no botão "Gerar Plano Amostral" ou "ctrl+m".
- 4) Aguardar a conclusão do passo 3 e executar nova Macro no botão "Salvar planilhas na rede".

Notas:

- a. Como resultado dessas etapas será gerada uma planilha Excel com várias abas nomeadas no formato "SBXX I", "SBXX II" e "SBXX III" para cada aeroporto. Onde:  
"XX" se refere às duas letras do Código ICAO de cada aeroporto;  
"I" indica a planilha que contém a lista de HOTRAN para cada aeroporto;  
"II" indica o Plano Amostral; e  
"III" indica a Lista Extra de Voos.
- b. Para alguns aeroportos as abas serão ainda especificadas por D ou I, por exemplo "SBGR-D II". Nesses casos, a amostragem foi realizada separando os voos em domésticos e internacionais, conforme previsão da Resolução ANAC nº 372/2015.
- c. os arquivos com o plano amostral, lista extra de voos e HOTRAN serão salvos automaticamente na pasta de rede  
\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionaria\_XXX\Pesquisa de Satisfação\[ano]\[mes]\ com os nomes PA\_SBXX\_[Mes]\_[Ano].xls, VE\_SBXX\_[Mês]\_[Ano].xls e HOTRAN\_SBXX\_[Mês]\_[Ano], respectivamente.
- d. o arquivo com o resultado do sorteio será salvo automaticamente na pasta de rede  
\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\Sorteios com o nome "Sorteio PSP [mes][ano].xls".

- 5) Consultar a data de realização das entrevistas na Ferramenta de Análise da PSP, botão "Datas da PSP".
- 6) Calcular a cota de passageiros em conexão, utilizando os dados do terceiro mês anterior ao da realização da pesquisa. A taxa será determinada pelo quociente do número de passageiros em conexão, tanto de embarque quanto de desembarque, sobre o total de passageiros do mês. Os dados necessários para esse cálculo são fornecidos pelo Resumo de Movimentação Aeroportuária - RMA, disponível em  
\\svcdf1001\ANAC\SRA\GEIC\GTIC\Relatório de Movimentação Aeroportuária\RMA\Consolidado".
- 7) Informar aos servidores atuando como pontos focais dos aeroportos que os documentos já se encontram disponíveis para serem encaminhados à Concessionária.

Nota: O requisito referente à taxa de passageiros em conexão pode ser encontrado na Resolução ANAC nº 372/2015, §4º do art. 23.

**COMPETÊNCIAS:**

- Realiza agregação de informações e outros procedimentos intermediários no Microsoft Excel para determinação de amostras de voo.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Sorteios Voos PSP 2016.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Sistema de Análise da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Salvar documentos na Ferramenta de Análise da PSP".

## 02. Salvar documentos na Ferramenta de Análise da PSP

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para salvar os documentos gerados na etapa anterior na Ferramenta de Análise da PSP. Os produtos desta atividade são:

- I. Plano Amostral salvo na Ferramenta de Análise da PSP;
- II. Lista Extra de voos salva na Ferramenta de Análise da PSP; e
- III. Lista de HOTRAN salva na Ferramenta de Análise da PSP.

1) O plano amostral, lista extra de voos e HOTRAN salvos na pasta de rede \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionaria\_XXX\Pesquisa de Satisfação\[ano]\[mes]\ com os nomes PA\_SBXX\_[Mes]\_[Ano].xls, VE\_SBXX\_[Mês]\_[Ano].xls e HOTRAN\_SBXX\_[Mês]\_[Ano], devem ser importados para a ferramenta de análise da PSP conforme as seguintes etapas:

- a) Abrir o arquivo \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária [XXX]\Pesquisa de Satisfação\Macro Importação PSP\psp.xlsm
- b) Preencher as informações referentes a aeroporto, mês e ano na aba "Dados"
- c) Localizar, na pasta da Concessionária na rede, a planilha correspondente aos dados a serem importados
- d) Copiar todos os dados e colar na aba correspondente da planilha "psp.xlsm"
- e) Apertar o botão correspondente na aba "Dados" da mesma planilha, gerando uma nova planilha conforme o tipo de dado informado
- f) Abrir o BD e acessar "Importações" para o BD", no formulário inicial.
- g) Selecionar o aeroporto e clicar no botão correspondente à ação desejada:
  - importar plano amostral;
  - importar voos extras; e
  - HOTRAN.

COMPETÊNCIAS:

- Atualiza banco de dados access, inserindo informações no sistema de análise da pesquisa de satisfação de passageiros.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sistema de Análise da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar Plano Amostral à Concessionária".

## 03. Encaminhar Plano Amostral à Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para encaminhar o plano Amostral e Lista Extra de Voos gerados na etapa 1 para a Concessionária. O produto desta atividade é "Email encaminhando Plano Amostral e Lista Extra de Voos para a Concessionária".

<p>1) Deverá ser instruído processo no SEI no qual deverão ser anexadas as planilhas salvas na etapa 01, referentes ao Plano Amostral e Lista Extra de Voos.</p> <p>2) Utilizando o modelo de e-mail "Plano Amostral + Lista Extra de Voos" no SEI, deverá ser criado um email indicando o período da pesquisa a qual se refere, as datas de realização da pesquisa sorteadas e de envio do plano de execução de entrevistas e a cota de entrevistas de passageiros em conexão (se aplicável).</p> <p>3) Após o preenchimento dos dados complementares, o e-mail contendo o plano amostral e lista extra de voos deve ser encaminhado para a Concessionária, finalizando essa atividade.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <p>- Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.</p>
<p><b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Relatório de Movimentação Aeroportuária - RMA.</p>
<p><b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> SEI.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "04. Disponibilizar documentos para publicação na Internet".</p>

<p><b>04. Disponibilizar documentos para publicação na Internet</b></p>
<p><b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GQES - Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização.</p>
<p><b>DETALHAMENTO:</b> Esta atividade descreve as etapas necessárias para disponibilizar o Plano Amostral e Lista Extra de Voos na internet. O produto desta atividade é "Plano Amostral e Lista Extra de Voos disponibilizados para publicação na Internet".</p>
<p>1) Deverá ser encaminhado email para o endereço "comunica@anac.gov.br" solicitando a inclusão dos arquivos do Plano Amostral e Lista Extra de Voos na página temática dos aeroportos concedidos. O email deve conter:</p> <p>a) O mês correspondente aos arquivos;</p> <p>b) Arquivo ".html" do email gerado na etapa anterior;</p> <p>c) Arquivo do Plano Amostral; e</p> <p>d) Arquivo da Lista Extra de Voos.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <p>- Publica conteúdo nas páginas eletrônicas da ANAC nos prazos e condições estabelecidos pela IN 83/2015.</p>
<p><b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Outlook Web.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> esta etapa finaliza o procedimento.</p>

### 5.3 Analisar Plano de Execução de Entrevistas

Esse processo de trabalho tem por finalidade descrever as atividades relacionadas a análise do Plano de Execução de Entrevistas (PEE) em função do plano amostral e a previsão de voos no HOTRAN. O produto final deste processo de trabalho é "Plano de Execução de Entrevistas (PEE) validado".

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento do plano de execução", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

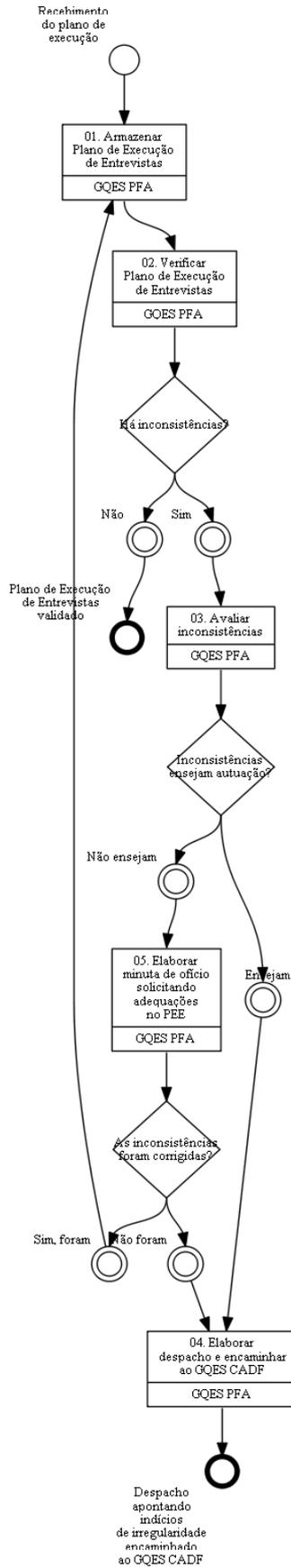
- a) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.
- b) Plano de Execução de Entrevistas validado.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GQES PFA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Produz um Ofício, no processo SEI! referente aos IQS, para encaminhar à Concessionária eventuais inconsistências durante o processo de verificação do PEE e solicitando as devidas alterações; (2) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final; (3) Consulta o Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização no caso de terem sido identificadas inconsistências na verificação do PEE; (4) Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Ferramenta de Análise da PSP".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## 01. Armazenar Plano de Execução de Entrevistas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para armazenar o Plano de Execução de Entrevistas (PEE) no SEI e pasta de rede da GQES. Os produtos desta atividade são:

I - cópia do email e arquivo com o PEE incluídos no SEI, e

II - cópia do email e arquivo com o PEE salvos na pasta de rede da GQES.

1) Uma cópia do e-mail encaminhado pela Concessionária e o arquivo com o PEE devem ser incluídos no processo SEI referente aos IQS do aeroporto e mês correspondente.

2) Uma cópia do email encaminhado pela Concessionária e o arquivo com o PEE devem ser salvos na pasta da GQES localizada no servidor de arquivos da ANAC:

\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXX\Pesquisa de Satisfação\[Ano]\[Mês]. O arquivo com o Plano de Execução de Entrevistas deve ser renomeado de acordo com o seguinte padrão: "PEE\_SBXX\_MM\_AAAA".

Notas:

a. Até o dia 15 do mês anterior ao mês de realização da PSP, arquivo com o PEE é encaminhado pela Concessionária para o e-mail gqes@anac.gov.br e também encaminhado para o Protocolo da ANAC.

b. A verificação deve ser feita com base no arquivo encaminhado para o email (por chegar antes ao conhecimento da GQES). Quando do recebimento da Carta da Concessionária com o arquivo em mídia digital pelo SEI, o processo que contém esses documentos deve ser anexado ao processo que trata dos IQS para o aeroporto e mês correspondente.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar Plano de Execução de Entrevistas".

## 02. Verificar Plano de Execução de Entrevistas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para a verificação do Plano de Execução de Entrevistas (PEE). O produto desta atividade é "Informação quanto à verificação do PEE".

1) Abrir a Ferramenta de Análise da PSP, acessível em

(\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\PSP\_2015.accdb).

2) Clicar sobre o botão "Importações para o BD".

3) Clicar sobre o botão de ajuda do formulário de importação para obter orientações detalhadas para importação dos dados e seguir as etapas descritas.

4) Após importação, na página principal da "Ferramenta de Análise PSP" selecionar Aeroporto, Ano e Mês correspondentes ao PEE a ser analisado.

5) Clicar no botão "Validar Plano de Execução".

6) Como resultado, deve ser obtida uma caixa de mensagem informando o quantitativo de voos do PEE validados com base no Plano Amostral, Hotran e Lista Extra de Voos. Verificar resultado da macro de verificação e seguir para próxima etapa.

Nota: No caso de haver voos do plano amostral que não estejam presentes no plano de execução de entrevistas, poderá ser necessário consultar o HOTRAN atualizado para verificar se o voo deixou de ser autorizado.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Atualiza planilhas de dados utilizando o Excel, de forma atenta e criteriosa, de acordo com o processo de trabalho.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Ferramenta de Análise da PSP.
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "Há inconsistências?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar inconsistências". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

<b>03. Avaliar inconsistências</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
<b>DETALHAMENTO:</b> Nesta atividade, deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Consulta o Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização no caso de terem sido identificadas inconsistências na verificação do PEE.
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PEE".

<b>04. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
<b>DETALHAMENTO:</b> Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".  1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao PEE, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares. 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF. 3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES CADF.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **05. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PEE**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PEE e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é “Minuta de Ofício solicitando adequações no PEE”.

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise do PEE, utilizando-se do modelo padrão “Modelo de Ofício Solicitando Correção do PEE”.
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Fazer referência na minuta de ofício ao arquivo "PEE\_SBXX\_MM\_AAAA”.
- 4) Anexar à minuta de ofício a “PEE\_SBXX\_MM\_AAAA”.
- 5) Concluir a minuta de ofício no SEI.
- 6) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício solicitando adequações no PEE.

COMPETÊNCIAS:

- Produz um Ofício, no processo SEI! referente aos IQS, para encaminhar à Concessionária eventuais inconsistências durante o processo de verificação do PEE e solicitando as devidas alterações.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As inconsistências foram corrigidas?" seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "01. Armazenar Plano de Execução de Entrevistas".

## 5.4 Verificar Mensalmente Dados de IQS da PSP

Este processo de trabalho trata da verificação do relatório enviado pela concessionária mensalmente com os dados coletados para os Indicadores de Qualidade de Serviço referentes à Pesquisa de Satisfação de Passageiros - PSP.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento dos dados coletados e pesquisados dos IQS", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

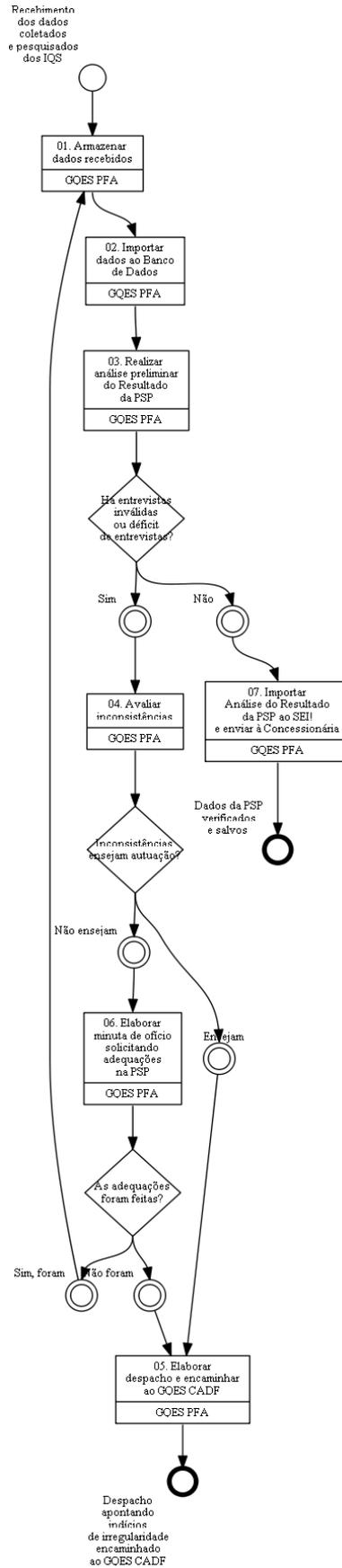
- a) Dados da PSP verificados e salvos.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES CADF, GQES PFA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Realiza análise preliminar do Resultado da PSP, por meio de Ferramenta de Análise, gerando relatório "Análise Preliminar PSP"; (2) Arquiva a documentação recebida, de forma organizada, utilizando noções de arquivamento e respeitando o seu período de armazenamento; (3) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final; (4) Atualiza banco de dados access, inserindo informações no sistema de análise da pesquisa de satisfação de passageiros; (5) Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Ferramenta de Análise da PSP", "Macro Importação PSP".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## 01. Armazenar dados recebidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para o armazenamento dos dados recebidos. Os produtos desta atividade são “dados incluídos nos processos do SEI” e “dados salvos na pasta da GQES no servidor de arquivos da ANAC.

Nota: Até o dia 15 do mês subsequente ao mês de coleta dos dados, os dados dos IQS relacionados à PSP e dos Voos Cancelados são encaminhados pela Concessionária para o e-mail gques@anac.gov.br e também são protocolados em mídia digital.

- 1) Uma cópia do e-mail e o arquivo com os dados dos IQS da PSP devem ser incluídos no processo SEI referente aos IQS do aeroporto e mês correspondente, no formato "email.pdf".
- 2) Os documentos também devem ser salvos, no formato "Resultado PSP\_SBXX\_MM\_AAAA" e "VC\_SBXX\_MM\_AAAA", na pasta da GQES localizada no servidor de arquivos da ANAC: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXXX\Pesquisa de Satisfação\[Ano]\[Mês].
- 3) O documento referente ao resultado da PSP deve ser adicionado ao processo de IQS do mês de referência, localizado no bloco interno "Indicadores de Qualidade de Serviços - IQS [Ano] - XXXX" do SEI!.

Nota: A Carta da Concessionária e mídia contendo os arquivos de áudio da PSP serão recebidos na GQES por meio do SEI. O processo que contém esses documentos deve ser anexado ao processo que trata dos IQS para o aeroporto e mês correspondente. Os arquivos de áudio devem ser salvos na pasta da GQES no servidor de arquivos da ANAC: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXX\Pesquisa de Satisfação\[Ano]\[Mês]\Audio.

COMPETÊNCIAS:

- Arquiva a documentação recebida, de forma organizada, utilizando noções de arquivamento e respeitando o seu período de armazenamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Importar dados ao Banco de Dados".

## 02. Importar dados ao Banco de Dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo tratar e importar os dados recebidos pela Concessionária ao Banco de Dados da GQES - BD. O produto desta atividade é "Dados importados ao BD."

- 1) Abrir planilha de tratamento de dados "psp.xlsm", localizada em \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXXX\Pesquisa de Satisfação\Macro Importação PSP.
- 2) Copiar dados da planilha "Resultado PSP\_SBXX\_MM\_AAAA" e colar na aba "psp\_sbxx" da planilha "psp.xlsm". Copiar dados da planilha de voos cancelados "VC\_SBXX\_MM\_AAAA" e colar na aba "voo\_cancelado".

<p>3) Alterar os dados do mês, ano e ICAO do aeroporto, na aba dados, e clicar nos botões "PSP" e "Voos Cancelados".</p> <p>4) Abrir o Banco de Dados da GQES, localizado em "\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação" com nome de "PSP_2015.accdb".</p> <p>5) Clicar no botão "Importações para o BD", alterar o campo "Aeroporto" e clicar nos botões "Importar PSP" e "Importar Voos Cancelados".</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <p>- Atualiza banco de dados access, inserindo informações no sistema de análise da pesquisa de satisfação de passageiros.</p>
<p><b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Macro Importação PSP, Ferramenta de Análise da PSP.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "03. Realizar análise preliminar do Resultado da PSP".</p>

<h3><b>03. Realizar análise preliminar do Resultado da PSP</b></h3>
<p><b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GQES - Ponto Focal de Aeroporto.</p>
<p><b>DETALHAMENTO:</b> Esta atividade tem como objetivo verificar a consistência do Resultado da PSP, através da análise preliminar dos dados importados ao BD da GQES. O produto desta atividade é "Análise preliminar do Resultado PSP".</p>
<p>1) Abrir o Banco de Dados da GQES, localizado em "\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação" com nome de "PSP_2015.accdb".</p> <p>2) Preencher os campos "Aeroporto", "Ano" e "Mês".</p> <p>3) Clicar no botão "Verificar consistência do Resultado da PSP".</p> <p>4) Conferir os campos "Déficit (PEE - entrevistas válidas realizadas)" e "Quantidade de entrevistas inválidas" a procura de entrevistas inválidas ou em desacordo com o Plano de Execução de Entrevistas e a Lista Extra de Voos.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <p>- Realiza análise preliminar do Resultado da PSP, por meio de Ferramenta de Análise, gerando relatório "Análise Preliminar PSP".</p>
<p><b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Ferramenta de Análise da PSP.</p>
<p><b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "Há entrevistas inválidas ou déficit de entrevistas?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Avaliar inconsistências". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "07. Importar Análise do Resultado da PSP ao SEI e enviar à Concessionária".</p>

<h3><b>04. Avaliar inconsistências</b></h3>
<p><b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GQES - Ponto Focal de Aeroporto.</p>
<p><b>DETALHAMENTO:</b> Deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p>

- Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações na PSP".

## **05. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente aos dados de IQS da PSP, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
- 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF.
- 3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES CADF.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **06. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações na PSP**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do Resultado da PSP e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é "Minuta de Ofício solicitando adequações na PSP".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise do Resultado da PSP, utilizando-se do modelo padrão "Modelo de Ofício Solicitando Correção da PSP".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Descrever o problema encontrado no resultado da Pesquisa de Satisfação e propor solução que deve ser adotada pela Concessionária no caso específico.
- 4) Anexar à minuta de ofício a "Análise Preliminar do Resultado da PSP".
- 5) Concluir a minuta de ofício no SEI.
- 6) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício solicitando adequações na PSP.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As adequações foram feitas?" seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "01. Armazenar dados recebidos". Caso a resposta seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF".

## **07. Importar Análise do Resultado da PSP ao SEI e enviar à Concessionária**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo importar a análise do Resultado da PSP ao SEI e enviá-la à Concessionária. O produto desta atividade é "Análise importada ao SEI e enviada à Concessionária".

- 1) Inserir novo documento externo no processo SEI do Aeroporto e mês referente à análise do Resultado da PSP.
- 2) Providenciar as alterações necessárias para indicar a análise específica.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.5 Verificar Mensalmente Dados de IQS Não PSP

Este processo destina-se a validar os dados de IQS Não PSP quanto à forma e conteúdo.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de dados de IQS Não PSP na GQES", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

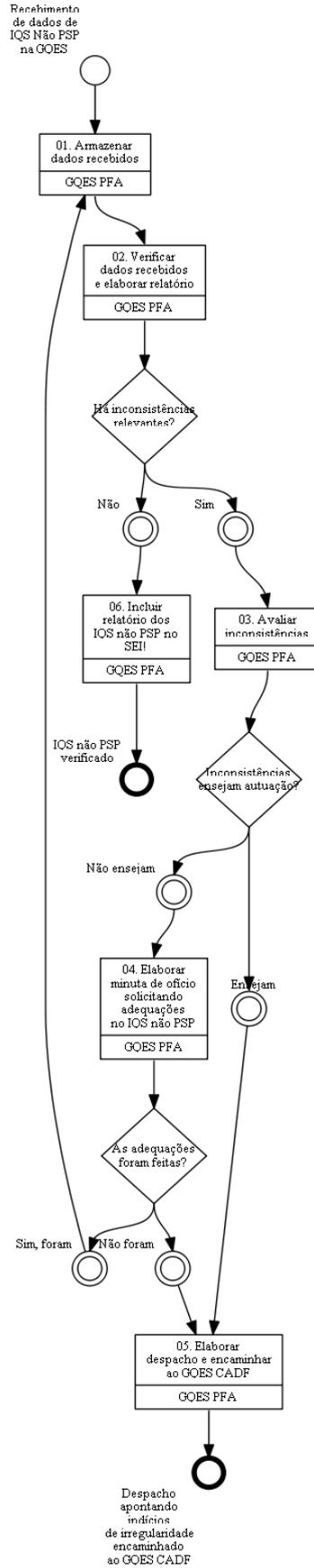
- a) IQS não PSP verificado.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GQES PFA.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Emite parecer técnico acerca da aceitação do IQS não PSP, no processo SEI!, utilizando-se do modelo padrão e fazendo referência ao Relatório Final de Análise do IQS não PSP; (2) Arquiva a documentação recebida, de forma organizada, utilizando noções de arquivamento e respeitando o seu período de armazenamento; (3) Verifica dados relativos ao IQS não relacionados à PSP, encaminhados pelas Concessionárias, quanto a sua forma e conteúdo em relação ao disposto em Contrato e regulamentação vigente; (4) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final; (5) Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Verificador IQS 2017".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## 01. Armazenar dados recebidos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para o armazenamento dos dados recebidos. Os produtos desta atividade são “dados incluídos nos processos do SEI” e “dados salvos na pasta da GQES no servidor de arquivos da ANAC.

Nota: Até o dia 15 do mês subsequente ao mês de coleta dos dados, os dados dos IQS não relacionados à PSP são encaminhados pela Concessionária para o e-mail gques@anac.gov.br e também são protocolados em mídia digital.

- 1) Uma cópia do e-mail e o arquivo com os dados dos IQS não relacionados à PSP devem ser incluídos no processo SEI referente aos IQS do aeroporto e mês correspondente.
- 2) Os documentos também devem ser salvos na pasta da GQES localizada no servidor de arquivos da ANAC: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária\_XXXX\Indicadores Quantitativos\[Ano]\[Mês].

Nota: A Carta da Concessionária e o arquivo em mídia digital serão recebidos na GQES por meio do SEI. O processo que contém esses documentos deve ser anexado ao processo que trata dos IQS para o aeroporto e mês correspondente.

### COMPETÊNCIAS:

- Arquiva a documentação recebida, de forma organizada, utilizando noções de arquivamento e respeitando o seu período de armazenamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Verificar dados recebidos e elaborar relatório".

## 02. Verificar dados recebidos e elaborar relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo verificar os dados dos IQS não relacionados à PSP encaminhados pelas Concessionárias quanto à sua forma e conteúdo em relação ao disposto em Contato e regulamentação vigente. Os produtos desta atividade são “relatório dos IQS não relacionados à PSP incluídos no processo SEI” e “relatório dos IQS não relacionados à PSP salvos na pasta da GQES no servidor de arquivos da ANAC”.

- 1) Abrir a ferramenta de verificação disponível na pasta da GQES localizada no servidor de arquivos da ANAC (\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Ferramentas análise IQS\IQS Quantitativos - [Ano]).

- 2) Proceder com a indicação do aeroporto e mês a ser verificado.

Nota: O manual para utilização da ferramenta está disponível no mesmo endereço do servidor de arquivos.

- 3) Após executado, será gerado um relatório de verificação dos IQS não PSP. O arquivo com as informações da verificação deve ser nomeado utilizando o seguinte padrão “SBXX - Relatório Indicadores - AAAA\_MM.xlsx” no servidor de arquivos da ANAC

(\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXX\Indicadores Quantitativos\Relatórios GQES) e salvo clicando no botão “salvar relatório.xlsx”.
Nota: O arquivo com as informações da verificação também deve ser incluído no SEI, no processo que trata dos IQS para o aeroporto e mês correspondente.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Verifica dados relativos ao IQS não relacionados à PSP, encaminhados pelas Concessionárias, quanto a sua forma e conteúdo em relação ao disposto em Contato e regulamentação vigente.
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Verificador IQS 2017.
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "Há inconsistências relevantes?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Avaliar inconsistências". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Incluir relatório dos IQS não PSP no SEI!".

<b>03. Avaliar inconsistências</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
<b>DETALHAMENTO:</b> Deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> - Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no IQS não PSP". Caso a resposta seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF".

<b>04. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no IQS não PSP</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
<b>DETALHAMENTO:</b> Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise dos IQS não PSP e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é “Minuta de Ofício solicitando adequações no IQS não PSP”.
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise do IQS não PSP, utilizando-se do modelo padrão “Modelo de Ofício Solicitando Correção do IQS não PSP”.</li><li>2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.</li><li>3) Fazer referência na minuta de ofício ao "Verificador IQS 2017”.</li><li>4) Anexar à minuta de ofício a planilha gerada pelo "Verificador IQS 2017”.</li><li>5) Concluir a minuta de ofício no SEI.</li><li>6) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício solicitando adequações no IQS não PSP.</li></ol>

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As adequações foram feitas?" seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "01. Armazenar dados recebidos".

## **05. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente aos dados de IQS não PSP, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
- 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF.
- 3) Concluir despacho no SEI! e encaminhar ao GQES CADF.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **06. Incluir relatório dos IQS não PSP no SEI!**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo importar relatório de IQS não PSP gerado na atividade 02 e incluí-lo no seu respectivo processo SEI!. O produto desta atividade é "Relatório do IQS não PSP incluído no SEI!".

- 1) Importar relatório gerado na atividade 02 para o Sistema Eletrônico de Informações, salvando-o no processo ao qual o relatório pertence.

COMPETÊNCIAS:

- Emite parecer técnico acerca da aceitação do IQS não PSP, no processo SEI!, utilizando-se do modelo padrão e fazendo referência ao Relatório Final de Análise do IQS não PSP.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.6 Auditar Entrevistas da Pesquisa de Satisfação de Passageiros

Esse processo de trabalho descreve as atividades que compõem a auditoria de entrevistas da pesquisa de satisfação de passageiros. Essa auditoria tem por finalidade verificar a qualidade da pesquisa realizada.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento dos arquivos de áudio", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

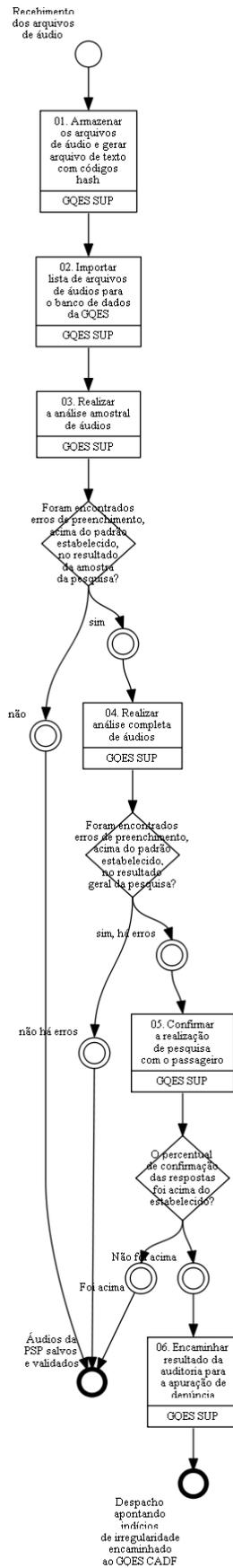
- a) Áudios da PSP salvos e validados.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GQES SUP.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Atualiza banco de dados ACCESS com os dados de áudio referentes à Pesquisa de Satisfação de Passageiros; (2) Compara dados dos áudios das entrevistas de PSP com o resultado da PSP enviado pela Concessionária, realizando ao final da ação um resumo da auditoria; (3) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Ferramenta de Análise de Áudios da PSP".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## 01. Armazenar os arquivos de áudio e gerar arquivo de texto com códigos hash

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Suporte.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para o armazenamento dos dados recebidos e a criação do arquivo de texto com a lista de arquivos e seus respectivos hashes. Os produtos desta atividade são "Arquivo de texto hash.txt gerado" e "dados salvos na pasta da GQES no servidor de arquivos da ANAC".

- 1) Os arquivos de áudio devem ser salvos na pasta de rede  
\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionaria\_SBXX\Pesquisa de Satisfação\[ano]\[mês]\Áudios\  
2) Por meio da ferramenta md5sum deve ser criado um arquivo de texto com a lista de arquivos de áudios com o respectivo hash (comando a ser realizado na pasta Áudios por meio do Prompt de Comando do Windows: na pasta de áudios tecla shift e botão direito do mouse e escolher a opção "abrir janela de comando aqui"). No Prompt de comando digitar "md5sum \*.\* > ../hash.txt". Ao término do processamento do comando, será criada na pasta de áudios um arquivo de texto  
(\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionaria\_SBXX\Pesquisa de Satisfação\[ano]\[mês]\hash.txt) com a lista de arquivos e seu respectivos hashes.

Nota: Caso o md5sum não esteja configurado em seu computador, copie a pasta do programa que está disponível na pasta da GQES em \Pesquisa de Satisfação\Backup BD\hash para o disco local do seu computador (C:). Adicionalmente deve ser incluída a variável de ambiente

Painel de Controle > Sistema e Segurança > Sistema > Configurações avançadas do sistema > Variáveis de ambiente e incluir o nome da variável: PATH com o valor %PATH%;C:\HASH.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Importar lista de arquivos de áudios para o banco de dados da GQES".

## 02. Importar lista de arquivos de áudios para o banco de dados da GQES

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Suporte.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo tratar e importar os dados recebidos pela Concessionária ao Banco de Dados da GQES - BD. O produto desta atividade é "Dados importados ao BD."

- 1) Abrir arquivo hash.txt criado na atividade anterior.
  - 1.1) Para conseguir copiar os dados de hash e nome do arquivo em colunas diferentes na planilha Excel, deve-se ir ao final da primeira linha do documento hash.txt, clicar em "tab", selecionar o espaço em branco criado, clicar em "ctrl" + "x", depois "ctrl" + "h". No campo "localizar", preencher com "\*", e no campo substituir, clicar "ctrl" + "v". Após isso, clique em "Substituir Tudo".
- 2) Criar arquivo no Excel, que deverá ser salvo no formato csv, com as seguintes colunas:
  - a) "hash" - código alfanumérico gerado pelo programa md5sum referente ao arquivo

<p>b) "nome_arquivo" - nome do arquivo</p> <p>c) "hora" - hora de realização da entrevista, calculada pela seguinte função no excel, a partir da segunda linha: =SUBSTITUIR(EXT.TEXT0(B2;16;5);" _";":")</p> <p>d) "aeroporto": aeroporto de origem, o preenchimento da coluna deve ser realizado manualmente (Formato SBXX).</p> <p>e) "mes" - calculado pela seguinte função no excel, a partir da segunda linha: =INT(SUBSTITUIR(EXT.TEXT0(B2;10;2);" _";":"))</p> <p>f) "ano" - a coluna deve ser preenchida manualmente antes da importação.</p> <p>g) "dia_entrevista" - calculado pela seguinte função no excel, a partir da segunda linha: =CONCATENAR(EXT.TEXT0(B2;13;2);"/";E2;"/";F2)</p> <p>h) "empresa_aerea" - empresa aérea responsável pelo transporte do passageiro - definida pela seguinte função no excel, a partir da segunda linha:</p> <p>=EXT.TEXT0(B2;6;3)</p> <p>i) "num_voo" - número do voo, calculado pela seguinte função no excel, a partir da segunda linha: =INT(EXT.TEXT0(B2;1;4))</p> <p>3) Selecione o conteúdo do arquivo hash.txt e cole nas duas primeiras colunas da planilha gerada. A seguir, clique na opção de autopreenchimento em cada célula com as fórmulas anteriores.</p> <p>4) Salvar a planilha em "\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária SBXX\Pesquisa de Satisfação\[ANO]\[MES]" no formato AUDIOS_SBXX_[ANO]_[MES].</p> <p>4) Para realizar a atividade de importação, o sistema de análise da pesquisa de satisfação de passageiros deve ser aberto no MS ACCESS, devendo ser habilitado seu conteúdo. Em seguida na aba "Dados Externos", "Importa e Vincular", clicar em "Arquivo de Texto", selecionar o arquivo em "procurar" e as opções "Acrescentar uma cópia dos registros à Tabela" e "Áudios". Clicar em "Ok", selecionar a opção "Delimitado", clicar em "avançar", selecionar "Primeira Linha contém nomes de campo", clicar em "avançar" e, em seguida, em "concluir".</p>
<p><b>COMPETÊNCIAS:</b></p> <p>- Atualiza banco de dados ACCESS com os dados de áudio referentes à Pesquisa de Satisfação de Passageiros.</p>
<p>CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar a análise amostral de áudios".</p>

### **03. Realizar a análise amostral de áudios**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Suporte.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem por objetivo confrontar os dados do resultado da PSP com os áudios das pesquisas realizadas. O resultado dessa atividade é "Resumo da Auditoria dos Áudios".

1) Abrir a Ferramenta de Auditoria da PSP, acessível em:

\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Auditoria IQS\PSP\Auditoria PSP.accdb

2) Verificar no botão de consulta se o sorteio já foi realizado para o mês e ano desejado.

- 3) Caso a amostra desejada para a auditoria não seja encontrada na lista, selecionar Mês e Ano correspondentes à PSP a ser auditada e clicar no botão “Sorteio”.
- 4) Selecionar aeroporto a ser auditado e clicar no botão “Auditar”.
- 5) Para os registros não sinalizados como auditados, o áudio deve ser escutado e as respostas comparadas com o resultado da PSP enviado pela Concessionária.
- Caso a resposta seja igual, não é necessária qualquer ação;
  - Caso a resposta seja diferente, preencher o campo correspondente à resposta com o valor correto;
- Obs: nas perguntas não respondidas o campo correspondente é exibido em branco.
- 6) Após completar a auditoria de todas as perguntas da mesma entrevista, clicar no botão “Salvar e Abrir Próximo Registro”.
- 7) Repetir os procedimentos das etapas 5 e 6 até que todas as entrevistas estejam marcadas como auditadas.
- 8) Após a análise da amostra, deverá ser gerado o Resumo da Auditoria de Áudios clicando no botão “Relatório”. Os resultados devem ser salvos na pasta da rede:  
"\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionaria\_SBXX\Pesquisa de Satisfação\[ano]\[mês]\Análise\Audios\_SBXX\_[mes]\_[ano].pdf".
- 9) Caso tenham sido verificadas não conformidades, clicar no botão “Detalhes” para gerar o detalhamento das entrevistas que apresentaram respostas incompatíveis. Os resultados devem ser salvos na pasta da rede:  
"\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionaria\_SBXX\Pesquisa de Satisfação\[ano]\[mês]\Análise\Audios\_Anexo\_SBXX\_[mes]\_[ano].pdf".
- 10) Do total de respostas analisadas da amostra, será tolerada a margem de 3% de respostas incompatíveis entre o arquivo de resultado da PSP enviada pela Concessionária e os áudios analisados. Caso ocorra essa situação, estará caracterizada a existência de erros de preenchimento no resultado da pesquisa.

**COMPETÊNCIAS:**

- Compara dados dos áudios das entrevistas de PSP com o resultado da PSP enviado pela Concessionária, realizando ao final da ação um resumo da auditoria.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Ferramenta de Análise de Áudios da PSP.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "Foram encontrados erros de preenchimento, acima do padrão estabelecido, no resultado da amostra da pesquisa?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Realizar análise completa de áudios". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

**04. Realizar análise completa de áudios**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Suporte.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem por objetivo confrontar os dados do resultado da PSP com os áudios das pesquisas realizadas. O resultado dessa atividade é "Auditoria completa dos Áudios".

1) O restante dos áudios das entrevistas ainda não auditados deverão ser analisados nessa atividade.

2) Abrir a Ferramenta de Auditoria da PSP, acessível em:  
\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Auditoria IQS\PSP\Auditoria PSP.accdb

3) Selecionar mês, ano e aeroporto a ser auditado e clicar no botão "Auditar Tudo".

4) Para os registros não sinalizados como auditados, o áudio deve ser escutado e as respostas comparadas com o resultado da PSP enviado pela Concessionária.

a) Caso a resposta seja igual, não é necessária qualquer ação;

b) Caso a resposta seja diferente, preencher o campo correspondente à resposta com o valor correto;

Obs: nas perguntas não respondidas o campo correspondente é exibido em branco.

5) Após completar a auditoria de todas as perguntas da mesma entrevista, clicar no botão "Salvar e Abrir Próximo Registro".

6) Repetir os procedimentos das etapas 4 e 5 até que todas as entrevistas estejam marcadas como auditadas.

7) Após a análise completa dos áudios, deverá ser gerado o Resumo da Auditoria de Áudios clicando no botão "Relatório". Os resultados devem ser salvos na pasta da rede:

"\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionaria\_SBXX\Pesquisa de Satisfação\[ano]\[mês]\Análise\Audios\_SBXX\_[mes]\_[ano].pdf".

8) Clicar no botão "Detalhes" para gerar o detalhamento das entrevistas que apresentaram respostas incompatíveis. Os resultados devem ser salvos na pasta da rede:

"\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionaria\_SBXX\Pesquisa de Satisfação\[ano]\[mês]\Análise\Audios\_Anexo\_SBXX\_[mes]\_[ano].pdf".

9) Será tolerada a margem de 3% de respostas incompatíveis com o arquivo de resultado da PSP enviada pela Concessionária. Caso haja um percentual igual ou superior a 3% de erros de resposta em relação ao total de respostas analisadas, estará caracterizada que a pesquisa não foi realizada conforme a metodologia definida pela ANAC. Nesse sentido, os dados apresentados não serão utilizados para fins de cômputo dos valores dos Indicadores de Qualidade de Serviço.

**COMPETÊNCIAS:**

- Compara dados dos áudios das entrevistas de PSP com o resultado da PSP enviado pela Concessionária, realizando ao final da ação um resumo da auditoria.

**ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:** Ferramenta de Análise de Áudios da PSP.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "Foram encontrados erros de preenchimento, acima do padrão estabelecido, no resultado geral da pesquisa?" seja "sim,

há erros", deve-se seguir para a etapa "05. Confirmar a realização de pesquisa com o passageiro". Caso a resposta seja "não há erros", esta etapa finaliza o procedimento.

## **05. Confirmar a realização de pesquisa com o passageiro**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Suporte.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem por objetivo verificar pessoalmente, através de ligação telefônica, a participação do entrevistado na Pesquisa de Satisfação. O produto desta atividade é "Confirmação dos Entrevistados realizada".

- 1) Deverá ser selecionado uma amostra de 20% (vinte por cento) do total de entrevistas realizadas para verificar, por meio de contato telefônico, se houve ou não a participação do passageiro na pesquisa de satisfação. Desse modo, deve ser informado durante a ligação que "a Anac está contatando o passageiro para confirmar sua participação na entrevista no aeroporto de SBXX, voo XXXX, dia XX e hora XXXX".
- 2) Com base nas respostas dos passageiros, caso a amostra tenha um percentual mínimo de 35% (trinta e cinco por cento) de confirmações, haverá o indicativo de que a pesquisa foi realizada no período. Caso o percentual de confirmações seja inferior a 35%, haverá indícios de que a entrevista não foi realizada.
- 3) Os registros de outros casos possíveis deverão ser realizados conforme legislação pertinente.
- 4) Após a realização de todos os contatos telefônicos, o resultado da análise deve ser consolidado em termos percentuais em função das ocorrências encontradas.
- 5) Esses resultados devem ser salvos na pasta de rede  
"\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionaria\_SBXX\Pesquisa de Satisfação\[ano]\[mês]\Análise\Audios\Ligacao\_SBXX\_[Mes]\_[Ano].xls".

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O percentual de confirmação das respostas foi acima do estabelecido?" seja "foi acima", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "não foi acima", deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar resultado da auditoria para a apuração de denúncia".

## **06. Encaminhar resultado da auditoria para a apuração de denúncia**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Suporte.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

- 1) O resultado da auditoria aponta que os dados da PSP enviada pela Concessionária estão em desacordo com os apresentados nos áudios. Esse resultado deve iniciar o processo de

apuração de denúncia com a finalidade de que a Concessionária se manifeste para que a situação seja esclarecida.

2) Inserir novo documento no processo SEI referente ao resultado da PSP, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF.

3) Concluir despacho no SEI e encaminhar ao GQES CADF.

**COMPETÊNCIAS:**

- Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

**CONTINUIDADE:** esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.7 Analisar PQS/RQS

Esse processo de trabalho descreve o fluxo de atividades relacionadas a análise do Plano de Qualidade de Serviço - PQS e Relatório de Qualidade de Serviço - RQS, ambos previstos no Anexo 2 dos Contratos de Concessão. O produto deste Processo de Trabalho é "Plano de Qualidade de Serviço - PQS e Relatório de Qualidade de Serviço - RQS validados pela GQES".

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento do PQS/RQS ou sua atualização", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

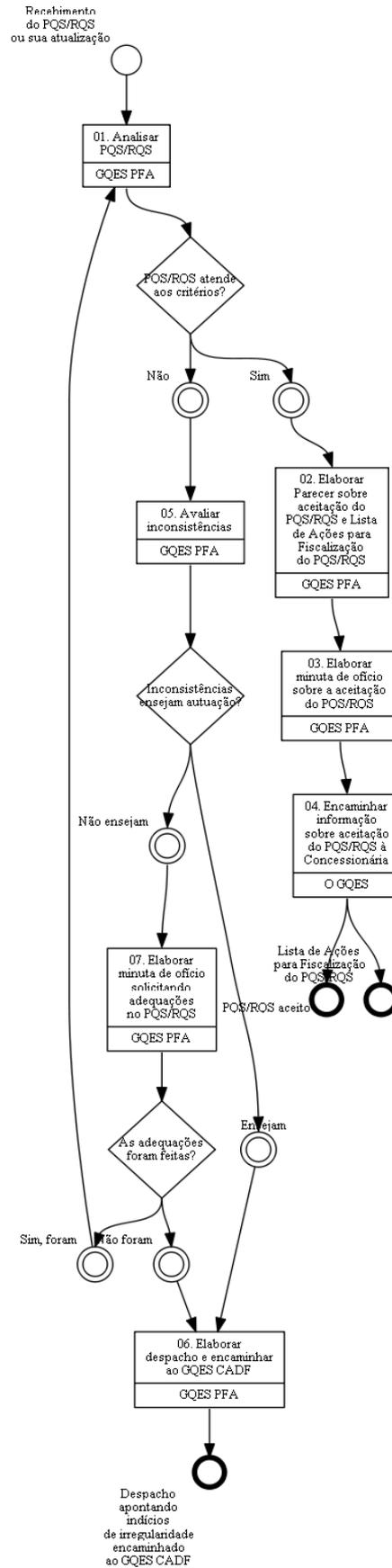
- a) Lista de Ações para Fiscalização do PQS/RQS.
- b) Despacho apontando indícios de irregularidade encaminhado ao GQES CADF.
- c) PQS/RQS aceito.

A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES PFA, O GQES.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares; (2) Analisa se o PQS atende aos requisitos previstos no contrato de concessão e regulamentação subsidiária, gerando um relatório de análise do PQS ao final do processo; (3) Emite parecer técnico acerca da aceitação do PQS, no processo SEI, utilizando-se do modelo padrão e fazendo referência ao Relatório Final de análise do PQS; (4) Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Ferramenta de Análise do PQS/RQS", "Modelo de Ofício Informando Aprovação do PQS/RQS", "Modelo de Ofício Solicitando Correção do PQS/RQS", "Modelo de Relatório Final de Análise do PQS/RQS".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## 01. Analisar PQS/RQS

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo analisar se o PQS/RQS e suas atualizações atendem aos requisitos previstos no Contrato de Concessão e regulamentação subsidiária. O produto desta atividade é "Relatório de análise do PQS/RQS".

- 1) Salvar o arquivo referente ao PQS/RQS entregue pela Concessionária na pasta da Concessionária, caminho de rede: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXX\PQSs\20XX.
- 2) Abrir o arquivo referente ao PQS/RQS entregue pela Concessionária.
- 3) Abrir o arquivo "Ferramenta de Análise do PQS/RQS", acessível em: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\PQSs\BD
- 4) Conferir se os itens de verificação constantes da Ferramenta de Análise do PQS do ano anterior necessitam de atualização, com base nas revisões de regulamentação que possam ter ocorrido entre a análise do ano anterior e a presente análise;
- 5) Verificar se o PQS/RQS entregue atende aos requisitos estabelecidos no Contrato de Concessão e regulamentação subsidiária, conforme itens de verificação do "Modelo de Relatório de Análise do PQS/RQS". Cada item deve ser analisado individualmente, recebendo as seguintes avaliações: "Conforme"; "Não conforme" e "Inconclusivo".
- 6) Após a verificação de todos os itens, deve ser considerada a seguinte pergunta: "O PQS apresentado atende a todos os critérios?", ou seja, ausência de avaliações "Não Conforme" e "Inconclusivo". Caso a resposta seja SIM, deve-se salvar o resultado da análise como "Relatório Final de Análise do PQS/RQS". Caso a resposta seja NÃO, deve-se salvar o resultado da análise como "Relatório Preliminar de Análise do PQS/RQS". Ambos os tipos de relatórios devem ser salvos no endereço de rede: \\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXX\PQSs\20XX".
- 7) Carregar uma versão do relatório gerado no processo SEI referente à análise do respectivo PQS/RQS (deve ser utilizado formato do arquivo com extensão ".pdf").

Nota: No caso da resposta ao item de verificação (PQS/RQS foi entregue tempestivamente) for "Não Conforme", deve-se, adicionalmente ao presente fluxo de trabalho, informar ao GQES para instauração de processo de apuração de denúncia.

### COMPETÊNCIAS:

- Analisa se o PQS atende aos requisitos previstos no contrato de concessão e regulamentação subsidiária, gerando um relatório de análise do PQS ao final do processo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ferramenta de Análise do PQS/RQS.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "PQS/RQS atende aos critérios?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar Parecer sobre aceitação do PQS/RQS e Lista de Ações para Fiscalização do PQS/RQS". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar inconsistências".

## **02. Elaborar Parecer sobre aceitação do PQS/RQS e Lista de Ações para Fiscalização do PQS/RQS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo emitir parecer técnico acerca da aceitação do PQS/RQS, e lista de ações para fiscalização do PQS/RQS desta atividade é "Parecer sobre aceitação do PQS/RQS" e "Lista de Ações de Fiscalização".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise do PQS/RQS, utilizando-se do modelo padrão "Parecer sobre aceitação de PQS/RQS".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para indicar a análise específica.
- 3) Fazer referência no documento ao "Relatório Final de análise do PQS/RQS" que indica aceitação do PQS/RQS.
- 4) Assinar o "Parecer sobre aceitação do PQS/RQS" no SEI.
- 5) Desenvolver lista de ações para fiscalização do PQS/RQS.

COMPETÊNCIAS:

- Emite parecer técnico acerca da aceitação do PQS, no processo SEI!, utilizando-se do modelo padrão e fazendo referência ao Relatório Final de análise do PQS.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Ofício Informando Aprovação do PQS/RQS, Modelo de Relatório Final de Análise do PQS/RQS.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar minuta de ofício sobre a aceitação do PQS/RQS".

## **03. Elaborar minuta de ofício sobre a aceitação do PQS/RQS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária o resultado sobre a análise do PQS/RQS. O produto desta atividade é "Minuta de Ofício sobre aceitação do PQS/RQS".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise do PQS/RQS, utilizando-se do modelo padrão "Modelo de Ofício encaminhando aceitação do PQS/RQS".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Fazer referência na minuta de ofício ao "Relatório de Análise do PQS/RQS" e anexar o respectivo relatório para posterior encaminhamento à Concessionária.
- 4) Concluir a minuta de ofício no SEI.
- 5) Informar ao GQES da minuta de ofício encaminhando a aceitação do PQS/RQS.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Ofício Informando Aprovação do PQS/RQS.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Encaminhar informação sobre aceitação do PQS/RQS à Concessionária".

#### **04. Encaminhar informação sobre aceitação do PQS/RQS à Concessionária**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à Concessionária do "Ofício encaminhando a análise do PQS/RQS". O produto desta atividade é "Ofício encaminhado à Concessionária".

- 1) Revisar a minuta de ofício no SEI.
- 2) Assinar o ofício no SEI.
- 3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### **05. Avaliar inconsistências**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Deve ser verificado se as informações recebidas se enquadram como descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), no Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

COMPETÊNCIAS:

- Apura descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão, o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Inconsistências ensejam autuação?" seja "ensejam", deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "não ensejam", deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PQS/RQS".

#### **06. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo elaborar despacho relatando descumprimento das obrigações previstas no Contrato de Concessão e legislação pertinente complementar, e encaminhar ao Coordenador de Análise de Dados e Fiscalização para análise. O produto desta atividade é "Despacho encaminhado ao GQES CADF".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao PQS/RQS, na modalidade "Despacho", com breve descrição do caso concreto e relato do descumprimento das obrigações contratuais, baseado no Contrato de Concessão (Capítulo III - Seção I, II, IV e V), o Anexo II do Plano de Exploração Aeroportuária, e em disposições regulamentares complementares.
- 2) Anexar os documentos pertinentes ao caso para fundamentação da infração e análise do GQES CADF.
- 3) Concluir despacho no SEI e encaminhar ao GQES CADF.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora despacho, de forma clara e objetiva, a fim de relatar descumprimento das obrigações do contrato de concessão e/ou disposições regulamentares complementares, encaminhando ao GQES CADF o produto final.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **07. Elaborar minuta de ofício solicitando adequações no PQS/RQS**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária eventuais inconformidades identificadas durante o processo de análise do PQS/RQS e solicitar adequações, com prazo definido de resposta. O produto desta atividade é "Minuta de Ofício solicitando adequações no PQS/RQS".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente à análise do PQS/RQS, utilizando-se do modelo padrão "Modelo de Ofício Solicitando Correção do PQS/RQS".
- 2) Providenciar as alterações necessárias para cada caso.
- 3) Fazer referência na minuta de ofício ao "CheckList PQS-RQS".
- 4) Anexar à minuta de ofício a "CheckList PQS-RQS".
- 5) Concluir a minuta de ofício no SEI.
- 6) Informar ao GQES CADF da minuta de ofício solicitando adequações no PQS/RQS.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa se o PQS atende aos requisitos previstos no contrato de concessão e regulamentação subsidiária, gerando um relatório de análise do PQS ao final do processo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Ofício Solicitando Correção do PQS/RQS, Ferramenta de Análise do PQS/RQS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As adequações foram feitas?" seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar despacho e encaminhar ao GQES CADF". Caso a resposta seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "01. Analisar PQS/RQS".

## 5.8 Determinar Fator Q

Este processo de trabalho tem como objetivo orientar as atividades necessárias à determinação do valor para Fator Q referente a um aeroporto, o qual será utilizado para fins de reajuste tarifário. O produto resultante deste processo de trabalho é "Valor do Fator Q para reajuste tarifário".

O processo contém, ao todo, 9 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Até 60 (sessenta) dias antes da data prevista para reajuste anual das tarifas", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Fator Q encaminhado para reajuste".

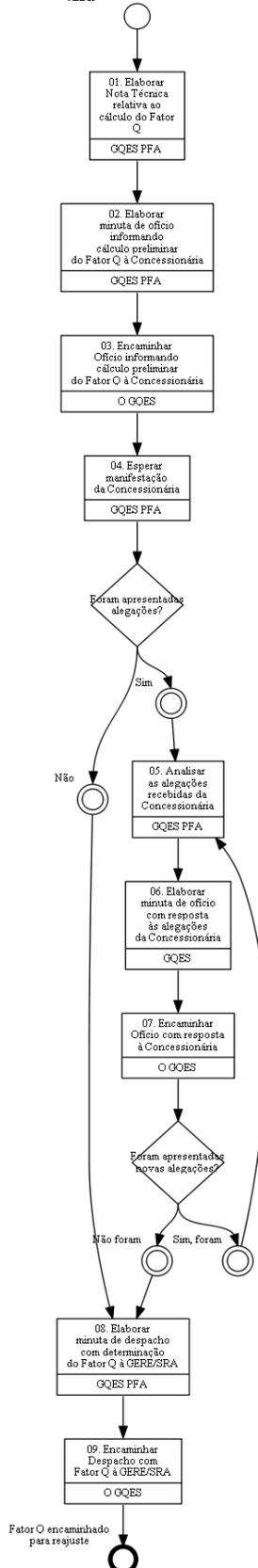
A área envolvida na execução deste processo é a GQES. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GQES PFA, O GQES.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Elabora nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q, através do processo SEI!, para o aeroporto de interesse, utilizando como base de dados apenas os arquivos de dados validados pelo processo de trabalho "Verificação mensal de dados de IQS PSP" e "Verificação trimestral de dados de IQS não PSP"; (2) Analisa as alegações da Concessionária relacionadas ao cálculo do Fator Q preliminar, com base no disposto no Contrato de Concessão, gerando ao fim da atividade um Ofício com resposta à Concessionária.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Modelo de Despacho de Envio do Fator Q a GERE", "Modelo de Nota Técnica de Determinação do Fator Q".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.

Até 60 (sessenta) dias antes da data prevista para reajuste anual das tarifas



## 01. Elaborar Nota Técnica relativa ao cálculo do Fator Q

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade descreve as etapas necessárias para elaboração de minuta de nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q. O produto desta atividade é "Minuta de nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q".

- 1) Iniciar novo processo no SEI referente à determinação do fator Q para o aeroporto de interesse.
- 2) Inserir novo documento nesse processo SEI, tipo Nota Técnica, utilizando-se do modelo padrão "Modelo de Nota Técnica de relativa ao Cálculo do Fator Q".

Nota: Para fins de elaboração da Nota Técnica, deve-se:

I. Utilizar como base de dados para esta minuta de nota técnica apenas os arquivos de dados validados pelo processo de trabalho "Verificação mensal de dados de IQS PSP" e "Verificação trimestral de dados de IQS não PSP".

II. Utilizar as ferramentas que efetuam o cálculo automatizado do fator Q, acessíveis em:  
\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Pesquisa de Satisfação\PSP\_2015.acddb e  
\\svcdf1001\ANAC\SRA\GQES\Concessionária XXX\Indicadores Quantitativos\Relatórios GQES

A primeira ferramenta, denominada "Ferramenta Validação de Dados da PSP", calcula a média de cada IQS relacionado à PSP para o período de interesse.

A segunda ferramenta, denominada "Planilha de relatório por períodos", calcula os valores referentes aos IQS não relacionados à PSP para o período de interesse.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q, através do processo SEI, para o aeroporto de interesse, utilizando como base de dados apenas os arquivos de dados validados pelo processo de trabalho "Verificação mensal de dados de IQS PSP" e "Verificação trimestral de dados de IQS não PSP".

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Nota Técnica de Determinação do Fator Q.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar minuta de ofício informando cálculo preliminar do Fator Q à Concessionária".

## 02. Elaborar minuta de ofício informando cálculo preliminar do Fator Q à Concessionária

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária o Fator Q preliminar juntamente com a memória de cálculo e outras informações pertinentes. O produto desta atividade é "Minuta de ofício informando Fator Q preliminar à Concessionária".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao cálculo do Fator Q, tipo Ofício.
- 2) Fazer referência no Ofício à "Nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q".

3) Informar ao GQES da minuta de ofício.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar Ofício informando cálculo preliminar do Fator Q à Concessionária".

### **03. Encaminhar Ofício informando cálculo preliminar do Fator Q à Concessionária**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.
DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à Concessionária do "Ofício informando Fator Q preliminar". O produto desta atividade é "Ofício assinado e encaminhado à Concessionária".
1) Revisar a minuta de ofício no SEI. 2) Assinar o ofício no SEI. 3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Esperar manifestação da Concessionária".

### **04. Esperar manifestação da Concessionária**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Esta atividade de espera tem como objetivo manter controle sobre o prazo de resposta da Concessionária para apresentação de alegações sobre o cálculo preliminar do Fator Q. Como atividade de espera, não há produto decorrente desta atividade.
1) O servidor deve acompanhar o recebimento do documento pela Concessionária, por meio de ferramenta de rastreamento dos correios para definir a data de recebimento e contar o prazo de resposta apresentado no Ofício. 2) O servidor deverá esperar por eventual manifestação a ser encaminhada pela Concessionária no prazo especificado no Ofício.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foram apresentadas alegações?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar as alegações recebidas da Concessionária". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar minuta de despacho com determinação do Fator Q à GERE/SRA".

### **05. Analisar as alegações recebidas da Concessionária**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.
DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo analisar as alegações da Concessionária relacionadas ao cálculo do Fator Q preliminar. O produto desta atividade é "Ofício com resposta à Concessionária".
1) Qualquer alegação da Concessionária deverá ser apreciada com base no disposto no Contrato de Concessão, em especial no Anexo 2, e suas alterações, além da regulamentação

subsidiária aplicável. Adicionalmente, outros critérios poderão ser acrescentados à Análise, conforme cada caso e por orientação do Gerente da GQES.

2) Caso a área técnica decida de forma favorável ao pleito da Concessionária, há a possibilidade de ser necessário refazer o cálculo do Fator Q.

**COMPETÊNCIAS:**

- Analisa as alegações da Concessionária relacionadas ao cálculo do Fator Q preliminar, com base no disposto no Contrato de Concessão, gerando ao fim da atividade um Ofício com resposta à Concessionária.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar minuta de ofício com resposta às alegações da Concessionária".

## **06. Elaborar minuta de ofício com resposta às alegações da Concessionária**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** GQES.

**DETALHAMENTO:** Esta atividade tem como objetivo produzir uma minuta de ofício para encaminhar à Concessionária resposta às suas alegações quanto ao cálculo preliminar do Fator Q. O produto desta atividade é "Minuta de ofício com resposta às alegações da Concessionária".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao cálculo do Fator Q, tipo Ofício.
- 2) Fazer referência na minuta de ofício à "Nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q" e ao documento pelo qual a Concessionária se manifestou.
- 3) Informar ao GQES da minuta de ofício.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** SEI.

**CONTINUIDADE:** deve-se seguir para a etapa "07. Encaminhar Ofício com resposta à Concessionária".

## **07. Encaminhar Ofício com resposta à Concessionária**

**RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:** O Gerente de Qualidade de Serviços.

**DETALHAMENTO:** Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à Concessionária do "Ofício com resposta às alegações da Concessionária". O produto desta atividade é "Ofício com resposta às alegações da Concessionária".

- 1) Revisar a minuta de ofício no SEI.
- 2) Assinar o ofício no SEI.
- 3) Despachar o ofício para encaminhamento pela Secretaria da GQES.

**SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:** SEI.

**CONTINUIDADE:** caso a resposta para a pergunta "Foram apresentadas novas alegações?" seja "não foram", deve-se seguir para a etapa "08. Elaborar minuta de despacho com determinação do Fator Q à GERE/SRA". Caso a resposta seja "sim, foram", deve-se seguir para a etapa "05. Analisar as alegações recebidas da Concessionária".

## **08. Elaborar minuta de despacho com determinação do Fator Q à GERE/SRA**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GQES - Ponto Focal de Aeroporto.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo produzir minuta de despacho para encaminhamento do Fator Q à GERE/SRA. O produto desta atividade é "Minuta de despacho com determinação do Fator Q".

- 1) Inserir novo documento no processo SEI referente ao cálculo do Fator Q, tipo Despacho, utilizando o modelo "Modelo de Despacho de Envio do Fator Q a GERE/SRA".
- 2) Fazer referência no Despacho à "Nota técnica relativa ao cálculo do Fator Q", ao documento que informou à Concessionária sobre o valor do Fator Q e a todos os outros documentos que tenham relação com a determinação do Fator Q.
- 3) Informar ao GQES da minuta de despacho.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Despacho de Envio do Fator Q a GERE.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Encaminhar Despacho com Fator Q à GERE/SRA".

## **09. Encaminhar Despacho com Fator Q à GERE/SRA**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O Gerente de Qualidade de Serviços.

DETALHAMENTO: Esta atividade tem como objetivo finalizar, no âmbito da GQES, o encaminhamento à GERE/SRA de Despacho com determinação do Fator Q. O produto desta atividade é "Despacho com determinação do Fator Q".

- 1) Revisar a minuta de Despacho no SEI.
- 2) Assinar o Despacho no SEI.
- 3) Encaminhar o Despacho à GERE/SRA por meio do SEI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a SRA deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.