

ANEXO I À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

HORÁRIOS DE COLETA DO INDICADOR “TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA” – a ser utilizado de janeiro/2018 a dezembro/2018¹

Tabela 1 - Embarques Domésticos

Medição	SBBR	SBGR	SBKP
Medição 1	08:00	07:00	07:00
Medição 2	08:20	07:20	07:20
Medição 3	08:40	07:40	07:40
Medição 4	09:00	08:00	08:00
Medição 5	09:20	08:20	08:20
Medição 6	09:40	08:40	08:40
Medição 7	10:00	09:00	12:00
Medição 8	10:20	09:20	12:20
Medição 9	10:40	09:40	12:40
Medição 10	11:00	10:00	16:00
Medição 11	11:20	10:20	16:20
Medição 12	11:40	10:40	16:40
Medição 13	19:00	20:00	20:00
Medição 14	19:20	20:20	20:20
Medição 15	19:40	20:40	20:40
Medição 16	20:00	21:00	21:00
Medição 17	20:20	21:20	21:20
Medição 18	20:40	21:40	21:40

¹ Para o mês de janeiro/18 e conforme o art. 11, § 1º, da Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015, para cada medição, o tempo de fila será contado a partir do momento no qual o passageiro para na fila de inspeção de segurança até o momento em que o mesmo deposita seus objetos na esteira do raio-x, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro. Para o meses de fevereiro a dezembro de 2018, e conforme o art. 11-A da Resolução nº 453, de 20 de dezembro de 2017, para fins de cálculo do indicador “Tempo na fila de inspeção de segurança”, as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos deverão observar o disposto no Apêndice C do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.

Tabela 2 – Embarques Internacionais

Medição	SBBR	SBGR	SBKP
Medição 1	00:00	16:00	07:00
Medição 2	00:20	16:20	07:20
Medição 3	00:40	16:40	07:40
Medição 4	09:00	17:00	08:00
Medição 5	09:20	17:20	08:20
Medição 6	09:40	17:40	08:40
Medição 7	15:00	19:00	14:00
Medição 8	15:20	19:20	14:20
Medição 9	15:40	19:40	14:40
Medição 10	17:00	20:00	15:00
Medição 11	17:20	20:20	15:20
Medição 12	17:40	20:40	15:40
Medição 13	19:00	21:00	16:00
Medição 14	19:20	21:20	16:20
Medição 15	19:40	21:40	16:40
Medição 16	20:00	22:00	21:00
Medição 17	20:20	22:20	21:20
Medição 18	20:40	22:40	21:40

ANEXO II À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP – a ser utilizado de janeiro/2018 a dezembro/2018

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
AEROPORTO	Alfabético (Cód. ICAO)	XXXX	Código ICAO do Aeroporto.
ANO	Númerico	aaaa	Ano da ocorrência.
DESCRICA0_PAX	Alfabético	-	Campo de livre edição para informação de ao menos duas características físicas do passageiro utilizado como referência para aferição do tempo de fila. Ex: mulher/vestido vermelho.
DIA_ATEND_PNAE	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de início de atendimento ao PNAE.
DIA_EVENTO*	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de ocorrência do evento grave.
DIA_FILA_INSP	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de início da fila de inspeção de segurança.
DIA_FIM_INDISP	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de término da indisponibilidade do equipamento/instalação.
DIA_FIM_INDISP_PREV	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de término de indisponibilidade do equipamento/instalação, conforme previsão..
DIA_INICIO_INDISP	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de início da indisponibilidade do equipamento/instalação.
DIA_INICIO_INDISP_PREV	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de início da indisponibilidade do equipamento/instalação, conforme previsão.
EMPRESA_PNAE	Alfabético (Cód. ICAO)	-	Empresa aérea responsável pelo embarque ou desembarque do PNAE.
EQUIP_INSTAL	Alfabético	-	Identificação do equipamento/instalação.
FIM_ATEND_PNAE	Numérico	hh:mm:ss	Hora de término do atendimento ao PNAE. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59.
FIM_FILA_INSP	Alfanumérico	hh:mm:ss; “NA” ou “ND”	Horário de término da fila de inspeção de segurança, compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59. Se não houver fila no canal de inspeção de segurança, nem passageiros sendo processados no horário de medição do indicador, inserir texto “NA”.

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
			Se a área de acesso não estiver operando no horário de coleta da amostra, inserir texto “ND”.
FIM_INDISP	Numérico	hh:mm:ss	Hora de término da indisponibilidade do equipamento/instalação. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59.
FONTE_EVENTO*	Alfabético	-	Fonte de informação do evento grave.
FREQ	Alfabético	Diária; semanal; mensal; anual; etc.	Frequência da intervenção constante no Plano Anual de Manutenção.
GRUPO_DISP	Numérico	-	Grupo de equipamento/ instalação conforme definido no Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Exemplo: para SBBR, 4 = Elevadores, escadas e esteiras rolantes. Para SBSG, 8 = Pontes de embarque.
INFO_ATEND_PNAE	Alfabético	“S” ou “N”	Informação antecipada pela Companhia Aérea acerca do embarque/desembarque de PNAE: S = Sim; N = Não.
INICIO_ATEND_PNAE	Numérico	hh:mm:ss	Hora de início do atendimento ao PNAE. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59.
INICIO_FILA_INSP	Alfanumérico	hh:mm:ss; “NA” ou “ND”	Horário de início da fila de inspeção de segurança, compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59. Se não houver fila no canal de inspeção de segurança, nem passageiros sendo processados no horário de medição do indicador, inserir texto “NA”. Se a área de acesso não estiver operando no horário de coleta da amostra, inserir texto “ND”.
INICIO_INDISP	Numérico	hh:mm:ss	Hora de início da indisponibilidade do equipamento/instalação. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59.
LOCAL_ATEND_PNAE	Alfabético	-	Posição de pátio em que foi realizado o atendimento ao PNAE.
LOCAL_FILA_INSP	Alfabético	-	Área de acesso de passageiros contendo canais de inspeção de segurança em que foi realizada a medição do tempo de fila de inspeção de segurança.

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
MEDICAO_FILA_INSP	Numérico	1 a 18	Respectiva medição da fila de inspeção de segurança conforme o Anexo I desta Portaria.
MES	Numérico	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11 ou 12	1 = Janeiro; 2 = Fevereiro; 3 = Março; 4 = Abril; 5 = Maio; 6 = Junho; 7 = Julho; 8 = Agosto; 9 = Setembro; 10 = Outubro; 11 = Novembro; 12 = Dezembro.
MIN_DISP_TEORICA	Numérico	-	Tempo, em minutos, em que o equipamento/instalação foi disponibilizado para uso durante o período analisado.
MIN_INDISP_PREV	Numérico	-	Tempo, em minutos, da previsão de indisponibilidade do equipamento/instalação durante o período analisado.
MIN_INDISP_REAL	Numérico	-	Tempo, em minutos, de indisponibilidade real do equipamento/instalação.
MIN_MPLAN	Numérico	-	Tempo, em minutos, de interrupção da operação do equipamento/ instalação para execução de manutenção planejada.
MIN_OUTROS	Numérico	-	Tempo, em minutos, de interrupção da operação do equipamento/instalação devido a: inspeções estabelecidas por lei; paralisações por motivos de segurança; obras de infraestrutura; uso inapropriado por terceiros ou eventos de força maior
MIN_PARADA	Numérico	-	Tempo, em minutos, em que o equipamento/ instalação ficou indisponível, independente do motivo.
MOTIVO_INDISP	Alfabético	-	Campo de livre edição que deverá ser utilizado para melhor caracterização do motivo da indisponibilidade, fornecendo detalhes que permitam configurar a causa da indisponibilidade.
OBS	Alfanumérico	-	Campo de livre edição que poderá ser usado para incluir informações adicionais do registro.
PAX_EXCECAO **	Númerico	-	Quantidade de passageiros que embarcaram ou desembarcaram remotamente de aeronaves cujas características físicas impeçam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado.

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
PAX_PONTE **	Numérico	-	Quantidade de passageiros que embarcaram ou desembarcaram em pontes de embarque.
PAX_TOTAL **	Numérico	-	Total de passageiros que embarcaram ou desembarcaram no aeroporto
REF_EVENTO*	Alfanumérico	-	Número/código sob o qual foi registrado o evento grave
REF_INDISP	Alfanumérico	-	Número/código sob o qual foi registrada a indisponibilidade do equipamento/ instalação
TIPO_ATEND_PNAE	Alfabético	“D” ou “E”	Tipo de atendimento ao PNAE: D = Desembarque; E = Embarque
TIPO_EVENTO*	Alfabético	“F”; “R” ou “O”	Tipo de evento grave: F = Furto; R = Roubo; O = Lesões corporais e outros crimes que atentem contra a vida
TIPO_INDISP	Alfabético	“R”; “P”; ou “O”	Tipo de indisponibilidade do equipamento/ instalação: R = Indisponibilidade real; P = Manutenção planejada; O = Outros motivos
TIPO_PAX	Alfabético	“D” ou “I”	Tipo de passageiro embarcado ou desembarcado: D = passageiro doméstico; I = passageiro internacional
VOO_PNAE	Numérico	-	Número do voo correspondente ao embarque ou desembarque do PNAE

* Os indicadores marcados com “*” somente serão aferidos no mês de janeiro de 2018.

** os indicadores marcados com “**” somente serão aferidos de fevereiro a dezembro de 2018.

ANEXO III À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP

Aeroporto Internacional de Brasília, Aeroporto Internacional de Guarulhos e Aeroporto Internacional de Campinas a ser utilizado em JANEIRO/18

A - Tempo na fila de inspeção de segurança

	A	B	C	D	E	F	G
1	AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP	DESCRICAO_PAX
2	SBXX	01/01/2017	1	TPS2 DOMESTICO	NA	NA	Mulher/Vestido vermelho
3	SBXX	01/01/2017	2	TPS2 DOMESTICO	06:21:20	06:21:20	Criança/Camisa Azul

B - Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	DIA_ATEND_PNAE	EMPRESA_PNAE	VOO_PNAE	TIPO_ATEND_PNAE	INFO_ATEND_PNAE	LOCAL_ATEND_PNAE	INICIO_ATEND_PNAE	FIM_ATEND_PNAE
2	SBXX	01/01/2017	TAM	3372	E	S	Posição 02	07:00:00	07:09:00
3	SBXX	02/01/2017	GLO	4058	D	N	Posição 03	10:10:00	10:45:00

C - Número de eventos graves relacionados

	A	B	C	D	E
1	AEROPORTO	DIA_EVENTO	TIPO_EVENTO	FONTE_EVENTO	REF_EVENTO
2	SBXX	01/01/2017	R	Polícia Civil	002a001/2017
3	SBXX	02/01/2017	F	Polícia Civil	002a002/2017

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	MES	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	MIN_DISP_TEORICA	MIN_PARADA	MIN_MPLAN	MIN_OUTROS	MIN_INDISP_REAL
2	SBXX	1	4	ELEV001	44640	100	0	0	100
3	SBXX	1	7	PEBD005	44640	30	0	30	0

E - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	AEROPORTO	DIA_INICIO_INDISP	DIA_FIM_INDISP	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	INICIO_INDISP	FIM_INDISP	MOTIVO_INDISP	REF_INDISP	TIPO_INDISP
2	SBXX	07/01/2017	07/01/2017	4	ELEV001	10:00:00	11:40:00	FALHA MOTOR	80001170	R
3	SBXX	12/01/2017	12/01/2017	7	PEBD005	12:35:00	13:05:00	INSP. BOMBEIROS	80001054	O

Os dados de cada medição devem estar necessariamente em uma mesma linha e as informações relativas a cada variável específica devem constar de uma mesma coluna, respeitando a ordem apresentada nas tabelas anteriores. Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada medição.

Todos os dados coletados em um determinado mês devem compor um único arquivo, cujo nome deve seguir o padrão “ANAC-SBXX-2017-MM.xls”, onde SBXX representa o código ICAO do aeroporto (Ex.: SBRR = Aeroporto Internacional de Brasília) e MM representa o mês dos dados coletados (Ex.: 01 = Janeiro). Cada tabela de dados (A a E) corresponde a uma planilha do arquivo e deve ser nomeada conforme a sua letra correspondente (Ex.: A = Tempo na fila de inspeção de segurança).

Aeroporto Internacional de Brasília, Aeroporto Internacional de Guarulhos e Aeroporto Internacional de Campinas a ser utilizado a de FEVEREIRO A DEZEMBRO/18

A - Tempo na fila de inspeção de segurança

	A	B	C	D	E	F	G
1	AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP	DESCRICAO_PAX
2	SBXX	01/01/2017	1	TPS2 DOMESTICO	NA	NA	Mulher/Vestido vermelho
3	SBXX	01/01/2017	2	TPS2 DOMESTICO	06:21:20	06:21:20	Criança/Camisa Azul

B - Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	DIA_ATEND_PNAE	EMPRESA_PNAE	VOO_PNAE	TIPO_ATEND_PNAE	INFO_ATEND_PNAE	LOCAL_ATEND_PNAE	INICIO_ATEND_PNAE	FIM_ATEND_PNAE
2	SBXX	01/01/2017	TAM	3372	E	S	Posição 02	07:00:00	07:09:00
3	SBXX	02/01/2017	GLO	4058	D	N	Posição 03	10:10:00	10:45:00

C - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	MES	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	MIN_DISP_TEORICA	MIN_PARADA	MIN_MPLAN	MIN_OUTROS	MIN_INDISP_REAL
2	SBXX	1	4	ELEV001	44640	100	0	0	100
3	SBXX	1	7	PEBD005	44640	30	0	30	0

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	AEROPORTO	DIA_INICIO_INDISP	DIA_FIM_INDISP	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	INICIO_INDISP	FIM_INDISP	MOTIVO_INDISP	REF_INDISP	TIPO_INDISP
2	SBXX	07/01/2017	07/01/2017	4	ELEV001	10:00:00	11:40:00	FALHA MOTOR	80001170	R
3	SBXX	12/01/2017	12/01/2017	7	PEBD005	12:35:00	13:05:00	INSP. BOMBEIROS	80001054	O

E - Atendimento em pontes de embarque

	A	B	C	D	E	F
1	AEROPORTO	MES	TIPO_PAX	PAX_PONTE	PAX_EXCECAO	PAX_TOTAL
2	SBBR	1	D	1250530	125150	1900155
3	SBBR	1	I	3550120	32050	3695000

Os dados de cada medição devem estar necessariamente em uma mesma linha e as informações relativas a cada variável específica devem constar de uma mesma coluna, respeitando a ordem apresentada nas tabelas anteriores. Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada medição.

Todos os dados coletados em um determinado mês devem compor um único arquivo, cujo nome deve seguir o padrão “ANAC-SBXX-2017-MM.xls”, onde SBXX representa o código ICAO do aeroporto (Ex.: SBBR = Aeroporto Internacional de Brasília) e MM representa o mês dos dados coletados (Ex.: 01 = Janeiro). Cada tabela de dados (A a E) corresponde a uma planilha do arquivo e deve ser nomeada conforme a sua letra correspondente (Ex.: A = Tempo na fila de inspeção de segurança).

ANEXO IV À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.**QUANTIDADE MÍNIMA MENSAL DE ENTREVISTAS**

Previsão de tráfego de passageiros embarcando e quantidade mensal de entrevistas:

Aeroporto Internacional de Brasília		
Mês	Passageiros estimados	Entrevistas
jan/18	754.297	378
fev/18	609.028	304
mar/18	660.132	330
abr/18	649.944	324
mai/18	663.073	332
jun/18	658.382	330
jul/18	778.587	390
ago/18	708.156	354
set/18	682.766	342
out/18	702.077	352
nov/18	682.366	342
dez/18	768.529	384

Aeroporto Internacional de Guarulhos - Passageiros Domésticos		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/18	1.134.342	568
fev/18	924.436	462
mar/18	978.644	490
abr/18	946.993	474
mai/18	955.684	478
jun/18	975.911	488
jul/18	1.121.976	560
ago/18	1.010.087	506
set/18	1.014.035	508
out/18	1.056.604	528
nov/18	1.027.709	514
dez/18	1.174.511	588

Aeroporto Internacional de Guarulhos - Passageiros Internacionais		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/18	625.962	312
fev/18	545.610	272
mar/18	583.040	292
abr/18	583.895	292
mai/18	587.820	294
jun/18	578.556	290
jul/18	664.589	332
ago/18	632.976	316
set/18	603.803	302
out/18	606.737	304
nov/18	563.362	282
dez/18	646.857	324

Aeroporto Internacional de Campinas		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/18	421.432	210
fev/18	338.998	170
mar/18	378.698	190
abr/18	346.930	174
mai/18	355.839	178
jun/18	346.468	174
jul/18	388.993	194
ago/18	371.802	186
set/18	361.304	180
out/18	365.150	182
nov/18	359.081	180
dez/18	407.218	204

ANEXO V À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELO DE PLANO AMOSTRAL DE ENTREVISTAS

Modelo de plano amostral elaborado pela ANAC:

Cód. Empresa	Nº Voo	Quantidade de Entrevistas*
XWZ	8002	4
XWZ	8005	2
XWZ	8006	2
XWZ	8010	8
XWZ	8012	4

*A coluna “Quantidade de Entrevistas” refere-se à quantidade de entrevistas sorteadas a serem realizadas no respectivo voo dentro do período de 7 (sete) dias estipulado pela ANAC.

ANEXO VI À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELO DE LISTA EXTRA DE VOOS

Modelo de sorteio de lista extra de voos da ANAC:

Cód. Empresa	Nº Voo	Quantidade de Entrevistas*
XWZ	8002	4
XWZ	8005	2
XWZ	8006	2
XWZ	8010	8
XWZ	8012	4

*A coluna “Quantidade de Entrevistas” refere-se à quantidade de entrevistas sorteadas a serem realizadas no respectivo voo dentro do período de 7 (sete) dias estipulado pela ANAC.

ANEXO VII À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELO DE PLANO DE EXECUÇÃO DE ENTREVISTAS DA CONCESSIONÁRIA

Modelo de plano de execução de entrevistas a ser enviado pela Concessionária para a ANAC:

Cód. Empresa	Nº Voo	Dia da Semana*	Quantidade de Entrevistas
XWZ	8002	5	2
XWZ	8002	4	2
XWZ	8005	3	2
XWZ	8006	3	2
XWZ	8010	D	5
XWZ	8010	S	3
XWZ	8012	2	2
XWZ	8012	6	2

* O código a ser utilizado para a coluna “Dia da Semana” deve seguir o modelo abaixo:

2 - segunda-feira

3 - terça-feira

4 - quarta-feira

5 - quinta-feira

6 - sexta-feira

S - sábado

D - domingo

ANEXO VIII À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS RELACIONADOS À PSP

**Aeroporto Internacional de Brasília, Aeroporto Internacional de Guarulhos e
Aeroporto Internacional de Campinas a ser utilizado em JANEIRO/18**

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_12_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade da Sinalização	“Como o senhor(a) avalia a qualidade da sinalização?”
ITEM_12_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de informações de voo	“Como o senhor(a) avalia a Qualidade de informações de voo?”
ITEM_12_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros	“Como o senhor(a) avalia a Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros?”
ITEM_13_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de banheiros	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de banheiros?”
ITEM_13_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza dos banheiros	“Como o senhor(a) avalia a limpeza dos banheiros?”
ITEM_14_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de assentos no saguão de embarque?”
ITEM_14_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor(a) avalia o conforto de assentos no saguão de embarque?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_14_3*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_14_4*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto dos assentos nas outras áreas públicas Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_15	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral	“Como o senhor(a) avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: cordialidade	“Como o senhor(a) avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?”
ITEM_17_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas	“Como o senhor(a) avalia a variedade de lojas?”
ITEM_17_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas	“Como o senhor(a) avalia a qualidade de lojas?”
ITEM_17_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de restaurantes e bares	“Como o senhor(a) avalia a variedade de restaurantes e bares?”
ITEM_17_4	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de restaurantes e bares	“Como o senhor(a) avalia a qualidade de restaurantes e bares?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_18_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício das lojas	“Como o senhor(a) avalia o custo-benefício das lojas?”
ITEM_18_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício dos restaurantes e bares	“Como o senhor(a) avalia o custo-benefício dos restaurantes e bares?”
ITEM_19*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
ITEM_20*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de carrinhos para bagagem. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem?”
ITEM_21	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral	“Como o senhor(a) avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?”
ITEM_22_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto térmico	“Como o senhor(a) avalia o conforto térmico?”
ITEM_22_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico	“Como o senhor(a) avalia o conforto acústico?”
ITEM_23	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: percepção de segurança	“Como o senhor(a) avalia a percepção de segurança?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_24_1*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: opções de estacionamento Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia as opções de estacionamento?”
ITEM_24_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício do estacionamento Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia o custo-benefício do estacionamento?”
ITEM_25_1*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para embarque Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”
ITEM_25_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para desembarque Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”
ITEM_26	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: existência de equipamento.	“Como o senhor(a) avalia os equipamentos de deslocamento dentro do terminal?”
ITEM_27*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_28_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?”
ITEM_28_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: localização dos serviços bancários	“Como o senhor(a) avalia a localização dos serviços bancários?”
ITEM_29_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet?”
ITEM_29_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor(a) avalia o custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet?”
ITEM_30*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 30 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de serviços hoteleiros Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros?”
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	Variável a ser observada
DIA_ENTREVISTA	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que a entrevista foi iniciada	Variável a ser observada
HORA_ENTREVISTA	Hora	hh:mm:ss	Horário em que a entrevista realizada foi iniciada	Variável a ser observada
LOCAL_ENTREVISTA	Alfanumérico	Livre	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético	Livre	Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético	Livre; nd	Nome do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico	Livre; nd	Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
GENERO	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
IDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8; nd	1 = até 21 anos; 2 = 22 a 25 anos; 3 = 26 a 34 anos; 4 = 35 a 44 anos; 5 = 45 a 54 anos; 6 = 55 a 64 anos; 7 = 65 a 75 anos; 8 = 76 anos ou mais; nd = não respondeu	Sem formato específico
ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;nd	1 = analfabeto ou fundamental I incompleto; 2 = fundamental I completo; 3 = fundamental II completo; 4 = ensino médio completo; 5 = ensino superior incompleto; 6 = ensino superior completo; nd = não respondeu	“Qual o seu grau de escolaridade?”
TIPO_VOO	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
NUM_VOO	Numérico	XXXX	Número do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; nd = não respondeu	Sem formato específico
QT_EMBARQUE	Numérico	xx; nd	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses; nd = não respondeu	“Quantos embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ² ; nd	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; nd = não respondeu	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;nd	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = outros; nd = não respondeu	Sem formato específico
CONEXAO_PAX	Alfabético	“S” ou “N”	Se o Passageiro for proveniente de um voo em conexão “S”. Ou “N”, caso contrário.	“O senhor(a) é proveniente de voo em conexão?”
NOTA_GERAL	Numérico	0;1;2;3;4;5;6;7;8;9;10; nd	Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto; nd = não respondeu	“Numa escala de 0 a 10, como o senhor(a) avalia sua satisfação com o aeroporto?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm.ext ;	“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora, “mm”	Variável a ser observada

² O Código do País deverá seguir as siglas de 3 (três) letras definidas pela Norma ISO 3166-1 Alfa-3.

* Os indicadores e subindicadores marcados com “*” não serão passíveis de avaliação do passageiro em conexão. As perguntas devem ser marcadas com “n/a”.

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
		NVOO_EEE_ MM_DD_hh_ mm_NN.ext ; nd	o minuto referente à conclusão da respectiva entrevista, NN número sequencial, caso sejam realizadas entrevistas simultâneas e “ext” a extensão do formato do áudio. No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “nd”	

* As entrevistas com passageiros em conexão não deverão ser realizadas com as perguntas dos indicadores indicados por “*”, uma vez que não são aplicáveis.

DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS RELACIONADOS À PSP

**Aeroporto Internacional de Brasília, Aeroporto Internacional de Guarulhos e
Aeroporto Internacional de Campinas a ser utilizado de FEVEREIRO A DEZEMBRO/18**

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_8*	Numérico	1;2;3;4;5;nd, na	Resposta da pergunta referente ao item 8 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Tempo de espera na fila de inspeção de segurança. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia o tempo de espera na fila de inspeção de segurança?”
ITEM_9*	Numérico	1;2;3;4;5;nd, na	Resposta da pergunta referente ao item 9 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Organização na fila de inspeção de segurança. Deve ser marcado “na” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a organização do processo de inspeção de segurança?”
ITEM_10*	Numérico	1;2;3;4;5;nd; na	Resposta da pergunta referente ao item 10 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança. Deve ser marcado “na” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia o atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_11	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal.	“Como o senhor(a) avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?”
ITEM_12	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de informações de voos.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de informações de voos?”
ITEM_13	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: distância caminhada no terminal.	“Como o senhor(a) avalia a distância caminhada no terminal de passageiros?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_14_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de restaurantes/instalações para alimentação.	“Como o senhor(a) avalia a qualidade de restaurantes/instalações para alimentação?”
ITEM_14_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de restaurantes/instalações para alimentação.	“Como o senhor(a) avalia a variedade de restaurantes/instalações para alimentação?”
ITEM_15_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas/estabelecimentos comerciais.	“Como o senhor(a) avalia a qualidade das lojas/estabelecimentos comerciais?”
ITEM_15_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas/estabelecimentos comerciais.	“Como o senhor(a) avalia a variedade das lojas/estabelecimentos comerciais?”
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio?”
ITEM_17	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral.	“Como o senhor(a) avalia a limpeza dos banheiros?”
ITEM_18	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de banheiros.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de banheiros?”
ITEM_19	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade da rede sem fio disponibilizada pelo operador aeroportuário	“Como o senhor(a) avalia a qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_20*	Numérico	1;2;3;4;5;nd; na	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de carrinhos de bagagem. Deve ser marcado “na” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas?”
ITEM_21	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto nas áreas de embarque.	“Como o senhor(a) avalia o conforto nas áreas de embarque?”
ITEM_22	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto térmico.	“Como o senhor(a) avalia o conforto térmico?”
ITEM_23	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico.	“Como o senhor(a) avalia o conforto acústico?”
ITEM_24	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral do aeroporto.	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_25*	Numérico	1;2;3;4;5;nd; na	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio). Deve ser marcado “na” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)?”
ITEM_26*	Numérico	1;2;3;4;5;nd; na	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas de estacionamento. Deve ser marcado “na” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
ITEM_27*	Numérico	1;2;3;4;5;nd; na	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade das instalações do estacionamento.	“Como o senhor(a) avalia a qualidade das instalações do estacionamento?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			Deve ser marcado “na” para os casos de passageiros em conexão.	
ITEM_28*	Numérico	1;2;3;4;5;nd; na	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: relação preço-qualidade dos estacionamentos. Deve ser marcado “na” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia a relação preço-qualidade dos estacionamentos?”
ITEM_29	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: relação preço-qualidade dos restaurantes	“Como o senhor(a) avalia a relação preço-qualidade dos restaurantes?”
ITEM_30	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 30 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: relação preço-qualidade das lojas	“Como o senhor(a) avalia a relação preço-qualidade das lojas?”
ITEM_31*	Numérico	1;2;3;4;5;nd; na	Resposta da pergunta referente ao item 31 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: tempo de espera na fila de check-in no aeroporto. Deve ser marcado “na” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o tempo de espera na fila de check-in no aeroporto?”
ITEM_32*	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 32 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: eficiência do processo de check-in no aeroporto.	“Como o senhor(a) avalia a eficiência do processo de check-in no aeroporto?”
ITEM_33*	Numérico	1;2;3;4;5;nd; na	Resposta da pergunta referente ao item 33 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: atendimento e cortesia dos funcionários do check-in. Deve ser marcado “na” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor(a) avalia o atendimento e cortesia dos funcionários do check-in?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_34**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;nd	Resposta da pergunta referente ao item 34 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral.	“De forma geral, estou satisfeito com esse aeroporto.”
ITEM_35**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;nd	Resposta da pergunta referente ao item 35 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: atendimento das expectativas.	“O aeroporto atendeu minhas expectativas”
ITEM_36**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;nd	Resposta da pergunta referente ao item 36 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: comparação com um aeroporto ideal.	“Os serviços prestados no aeroporto se aproximam ao de um aeroporto ideal”
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	Variável a ser observada
DIA_ENTREVISTA	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que a entrevista foi iniciada	Variável a ser observada
HORA_ENTREVISTA	Hora	hh:mm:ss	Horário em que a entrevista realizada foi iniciada	Variável a ser observada
LOCAL_ENTREVISTA	Alfanumérico	Livre	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético	Livre	Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético	Livre; nd	Nome do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico	Livre; nd	Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
GENERO	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
IDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;nd	1 = até 21 anos; 2 = 22 a 25 anos; 3 = 26 a 34 anos; 4 = 35 a 44 anos; 5 = 45 a 54 anos; 6 = 55 a 64 anos; 7 = 65 a 75 anos; 8 = 76 anos ou mais; nd = não respondeu	Sem formato específico
ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;nd	1 = analfabeto ou fundamental I incompleto; 2 = fundamental I completo; 3 = fundamental II completo; 4 = ensino médio completo; 5 = ensino superior incompleto; 6 = ensino superior completo; nd = não respondeu	“Qual o seu grau de escolaridade?”
TIPO_VOO	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
NUM_VOO	Numérico	XXXX	Número do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; nd = não respondeu	Sem formato específico
QT_EMBARQUE	Numérico	xx; nd	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses; nd = não respondeu	“Quantos embarques o senhor(a) realizou nos últimos 12 meses?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ³ ; nd	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; nd = não respondeu	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;nd	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = outros; nd = não respondeu	Sem formato específico
CONEXAO_PAX	Alfabético	“S” ou “N”	Se o Passageiro for proveniente de um voo em conexão “S”. Ou “N”, caso contrário.	“O senhor(a) é proveniente de voo em conexão?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm.ext ; NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm_NN.ext ; nd	“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora, “mm” o minuto referente à conclusão da respectiva entrevista, NN número sequencial, caso sejam realizadas entrevistas simultâneas e “ext” a extensão do formato do áudio. No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “nd”	Variável a ser observada

* As entrevistas com passageiros em conexão não deverão ser realizadas com as perguntas dos indicadores indicados por “*”, uma vez que não são aplicáveis.

** Em relação aos indicadores de satisfação (ITEM_34, ITEM_35 e ITEM_36), os passageiros responderão de acordo com uma escala de resposta compreendida entre o intervalo de 1 a 10, sendo 1 “Discordo Totalmente” e 10 “Concordo Totalmente”.

³ O Código do País deverá seguir as siglas de 3 (três) letras definidas pela Norma ISO 3166-1 Alfa-3.

ANEXO X À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELO DE LISTA DE VOOS NÃO OPERADOS

Modelo de lista de voos não operados a ser enviado pela Concessionária para a ANAC:

Cód. Empresa	Nº Voo	Data do voo	Quantidade de Entrevistas	Motivo
XWZ	8002	dd/mm/aaaa	2	Voo cancelado
XWZ	8002	dd/mm/aaaa	2	Alteração de malha aérea

ANEXO XI À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELO DE LISTA DE VOOS EXTRAS UTILIZADOS PELA CONCESSIONÁRIA

Modelo de lista de voos extras utilizados a ser enviado pela Concessionária para a ANAC:

Cód. Empresa	Nº Voo	Data do voo	Quantidade de Entrevistas Realizadas
XWZ	8002	dd/mm/aaaa	2
XWZ	8002	dd/mm/aaaa	2
XWZ	8005	dd/mm/aaaa	2
XWZ	8006	dd/mm/aaaa	2
XWZ	8010	dd/mm/aaaa	4
XWZ	8010	dd/mm/aaaa	3

ANEXO XII À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

PADRÃO DOS ARQUIVOS DE ÁUDIO DAS ENTREVISTAS

Cada entrevista deve ser gravada em arquivo de áudio a ser nomeado no padrão NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm.ext, onde “NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora e “mm” o minuto referente à conclusão das respectivas entrevistas.

O item “EEE” será em formato alfabético e os demais itens em formato numérico.

Caso haja mais de uma entrevista em um mesmo momento, devem ser acrescentados números sequenciais, no formato (_NN) ao final do nome do arquivo, sendo NN a sequência da respectiva entrevista simultânea.

Os arquivos de áudio podem ser enviados nas extensões .mp3, .wma, .wav ou em outro formato previamente solicitado e aceito pela ANAC.

ANEXO XIII À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELO PARA O ENVIO MENSAL DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS) E DE SEUS SUB-INDICADORES

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal dos indicadores dos IQS – para Janeiro de 2018.

INDICADOR	JAN
X	4,3
Y	3,6

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal dos indicadores dos IQS – a partir de Fevereiro de 2018.

INDICADOR	FEV	MAR	ACUMULADO ⁴
W	4,45	4,53	4,44
Z	4,14	4,40	4,23

Gráfico exemplificativo do desempenho mensal dos IQS - Período de xx a xx/20xx.

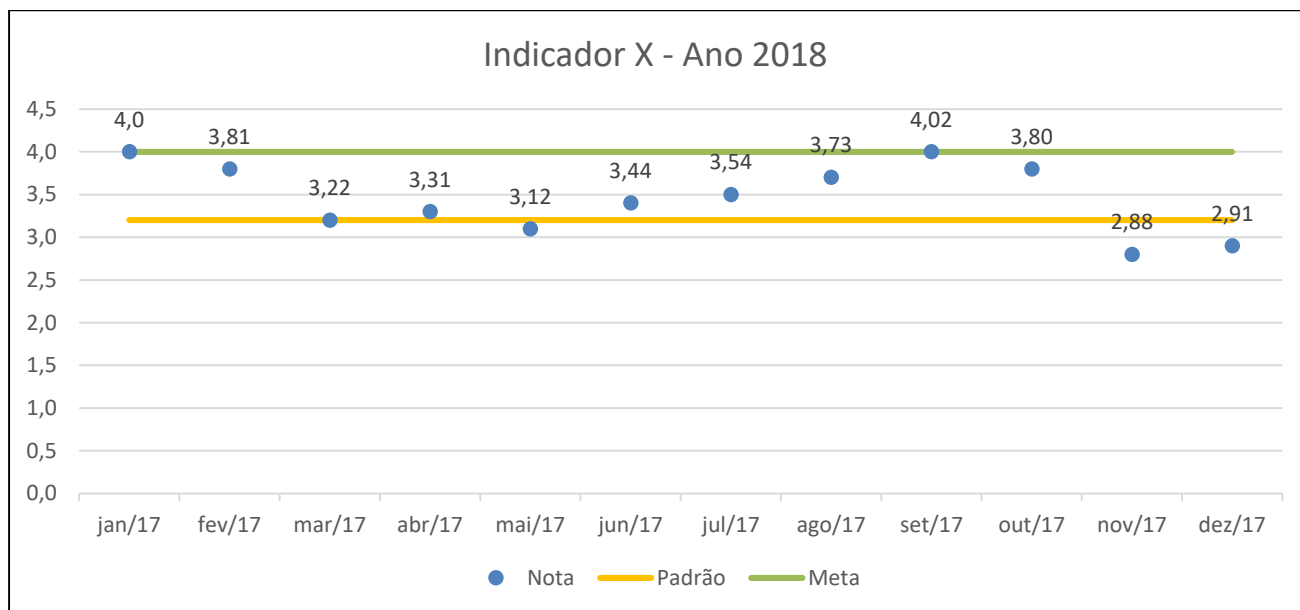


Tabela exemplificativa: Desempenho mensal dos sub-indicadores – para Janeiro de 2018.

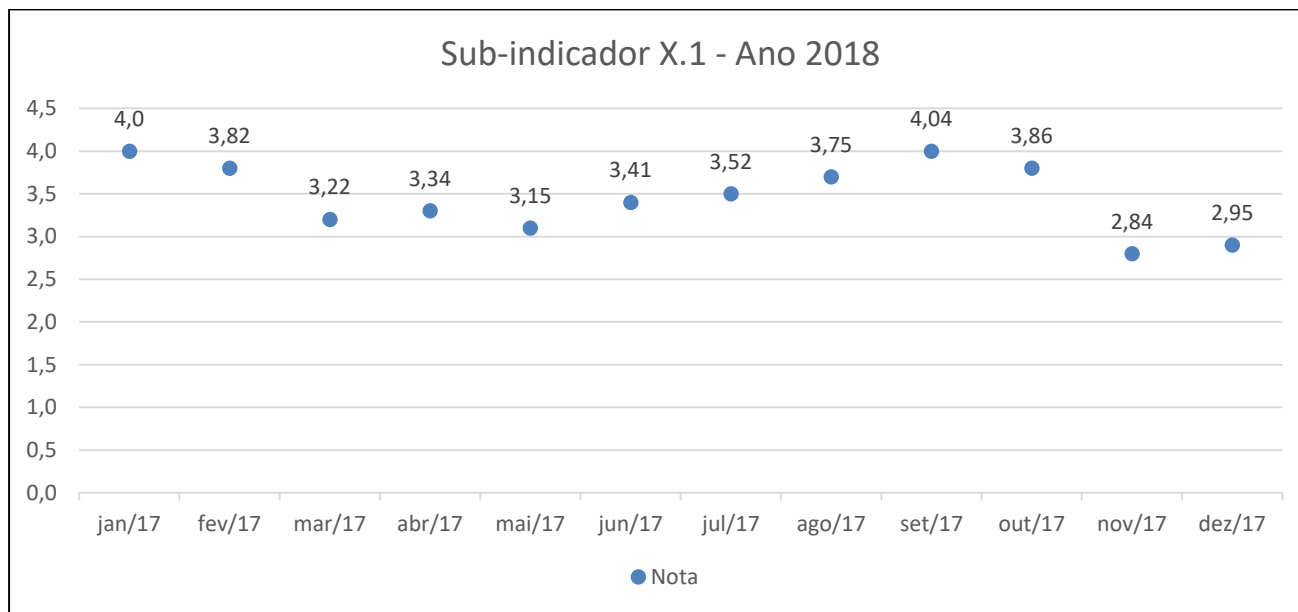
SUB-INDICADOR	JAN
X.1	4,3
Y.1	3,6

⁴ O resultado acumulado de cada IQS é calculado como a média aritmética de todas as notas recebidas para todos os sub-indicadores que o compõem, no período em questão.

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal dos sub-indicadores – a partir de Fevereiro de 2018.

SUB-INDICADOR	FEV	MAR	ACUMULADO ⁵
W.1	4,4	4,3	4,25
Z.1	4,1	4,0	4.02

Gráfico exemplificativo do desempenho mensal dos sub-indicadores - Período de xx a xx/20xx.



⁵ Os resultados de cada mês de cada sub-indicador são calculados como a média aritmética de todas as notas recebidas para o sub-indicador no mês em questão.

ANEXO XIV À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELO DE PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – PQS

O Plano de Qualidade de Serviço – PQS deverá conter as informações a seguir:

SEÇÃO I - INTRODUÇÃO

- Objetivo – descrição sucinta do que se pretende alcançar com o plano.
- Correlação do PQS com o Contrato de Concessão, conforme exemplo abaixo:

Tabela exemplificativa: Correlação do PQS com o Contrato de Concessão.

Anexo 2 do Contrato de Concessão	Plano de Qualidade de Serviço – PQS
10.7.1	Item XX

SEÇÃO II – CONTEÚDO

- Apresentar o conteúdo que compõe o plano e abordar as informações relevantes sobre cada ponto.
- I – os serviços de informação disponibilizados aos usuários por meio do sitio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores e outros canais de comunicação, bem como o sistema utilizado para registro das necessidades dos usuários que identifique os canais de coleta, de registros das informações e os sistemas vinculados utilizados para este fim.

Tabela exemplificativa: Informações gerais sobre os canais de comunicação.

Canal de Comunicação	Horário e Forma de Funcionamento	Localização	Meios de Contato
Ouvidoria	Das 6h as 22h, de segunda a sábado./ Das 9h as 13h, domingos e feriados.	No centro terminal de passageiros./ No centro das salas de embarque e desembarque.	Telefone; e-mail; formulários online.

- II - Definição de responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários, incluindo informações sobre sua capacitação e treinamento de pessoal.

Tabela exemplificativa: Responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários.

Canal de Comunicação	Perfil/Requisitos mínimos	Responsabilidade	Procedimentos
Ouvidoria	Formação em relações públicas	Receber as demandas enviadas pelos usuários.	Processar as demandas e encaminhá-las as áreas responsáveis. Controlar prazos para resposta.
Canal 2			
Canal 3			
Canal n			

Tabela exemplificativa para Capacitação e Treinamento de Pessoal da equipe voltada ao atendimento ao usuário.

Público-Alvo	Curso de Capacitação	Objetivo	Data	Carga Horária	Periodicidade
Atendente	Melhoria do atendimento	Preparar os participantes para realizar atendimento de acordo com a necessidade dos usuários.	XX a XX	X horas	Anual

- III - Protocolos de assistência ao passageiro, tais como: tipos de registros gerados pelos meios/serviços/sistemas de atendimento aos Usuários (necessidades e informações); tratamento das informações obtidas, armazenamento e disseminação da demanda e tempo de resposta ao usuário;

Tabela exemplificativa: Informações gerais sobre os Protocolos de Assistência aos Passageiros.

Canal de Comunicação	Meios de comunicação utilizados	Tipo de Registro Gerado	Tempo de Resposta ao Usuário	Protocolo/ Tratamento, armazenamento e disseminação da demanda.
Ouvidoria	Caixa de sugestões	Registro de elogios, reclamações, sugestões e outros.	X dias	Sim/Não. Encaminhamento a área competente./ medidas adotadas.

- IV – padrões mínimos de serviço
- V – informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados aos usuários;
- VI– Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) – conforme modelo do Anexo XV desta Portaria.

SEÇÃO III – PLANO DE AÇÃO.

O Plano de ação deverá ser desenvolvido para mitigar e corrigir problemas identificados por meio dos sistemas de rastreamento das necessidades dos usuários e para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, o qual deverá ser baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal; melhorias físicas; mudanças de procedimentos; consulta efetiva as empresas aéreas usuárias do aeroporto demonstrando que suas sugestões e demandas foram consideradas, o qual pode detalhar as ações a serem adotadas com base na ferramenta administrativa 5W1H1S - What, Where, Why, Who, When, How, e Status.

Tabela Exemplificativa para Plano de Ação para mitigar e corrigir problemas referentes às necessidades dos usuários e para Plano de Ação de Indicador com Baixo desempenho na qualidade do serviço e para

Ação (What - O que fazer?)	Onde (Where – Onde fazer)	Justificativa (Why - Por que necessitamos fazer?)	Como Fazer (How - Como fazer)	Responsável (Who - Quem?)	Prazo (When - Quando)	Status/ Show me (Situação)
Contrato com novas lojas e estabelecimentos	Sala de embarque	Aumentar a diversidade de produtos oferecido no aeroporto.	Negociação	Diretoria	xx/20xx	Em implantação.

ANEXO XV À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELO DE RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – RQS

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal e geral dos indicadores da Pesquisa de Satisfação de Passageiros. – para Janeiro de 2018

INDICADOR	JAN
12	4,3
13	4,1

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal e geral dos indicadores da Pesquisa de Satisfação de Passageiros. –de Fevereiro a Dezembro de 2018

INDICADOR	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM
X	4,53	4,54	4,63	4,83	4,63	4,33	4,21	4,23	4,44	4,53	4,52	4,43
Y	3,66	4,41	4,90	4,01	4,72	4,23	4,31	4,33	4,53	4,62	4,41	4,41

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal e geral dos Sub-indicadores da Pesquisa de Satisfação de Passageiros – para Janeiro de 2018.

SUB-INDICADOR	JAN
ITEM_12_1	4,1
ITEM_12_2	4,4
ITEM_12_3	4,3

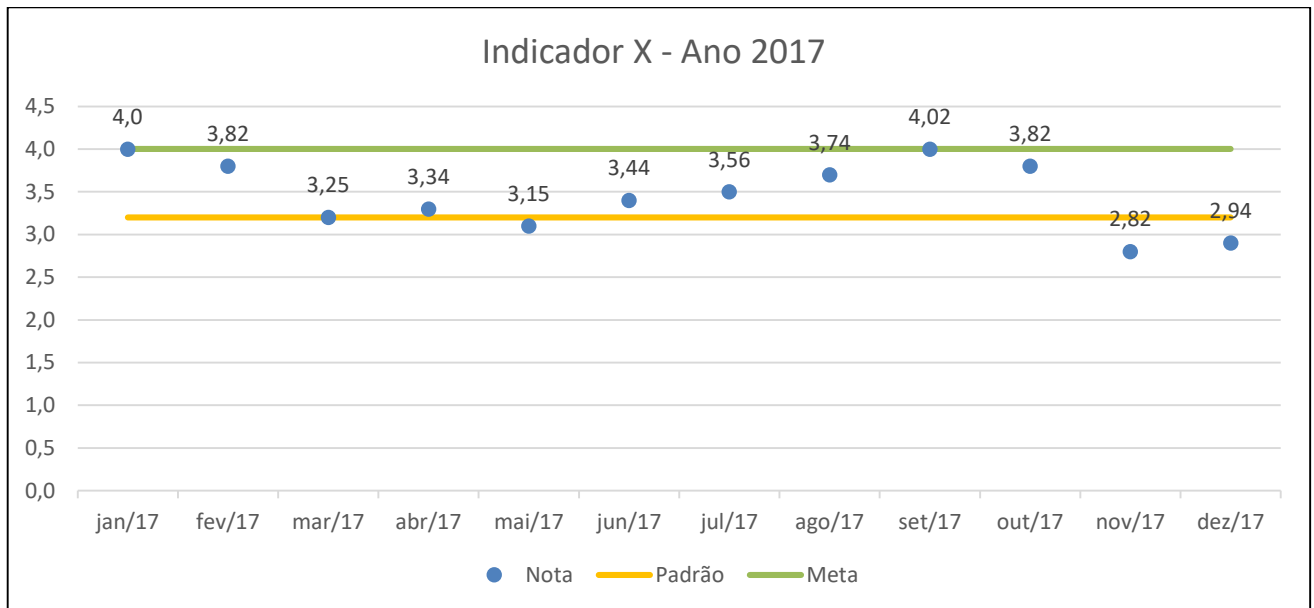
Tabela exemplificativa: Desempenho mensal e geral dos Sub-indicadores da Pesquisa de Satisfação de Passageiros – de Fevereiro a Dezembro de 2018.

SUB-INDICADOR	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM
X1	4,34	4,12	4,52	4,33	4,53	4,20	4,83	4,73	4,42	4,71	4,81	4,52
X2	4,34	4,24	4,54	4,44	4,53	4,51	4,64	4,65	4,73	4,42	4,74	4,43
X3	4,12	4,12	4,64	4,33	4,33	4,42	4,74	4,55	4,64	4,32	4,33	4,33

Tabela exemplificativa: Histórico da avaliação dos usuários.

INDICADOR	ANO/2013	ANO/2014	ANO/N	CRESCIMENTO/REDUÇÃO
12	4,3	4,4		+ 0,1
13	3,6	4,1		+ 0,5

Gráfico exemplificativo de comparação do desempenho geral acumulado de cada indicador da Pesquisa de Satisfação de Passageiros, utilizados para fins de fator Q, com os padrões e metas estabelecidos no Contrato de Concessão.



ANEXO XVI À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELO DE PARECER DE AUDITORIA INDEPENDENTE RELATIVO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS - PSP

Estrutura Padrão para Parecer de Auditoria relativa à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

A. Resumo do Trabalho Realizado

1. Com relação à aderência da pesquisa às normas legais e regulamentares aplicáveis, o Parecer deve incluir avaliação do cumprimento dos Contratos de Concessão⁶ e da Resolução nº 372. Assim, o Parecer deve responder as seguintes questões:

- ✓ A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros foi aplicada mensalmente por empresa especializada e independente previamente submetida à ANAC?
- ✓ Na elaboração dos Planos de Execução de Entrevistas do período, houve a substituição de voos pela sua não operação?
- ✓ A Concessionária cumpriu a programação constante do Plano de Execução de Entrevistas no período avaliado?
- ✓ No período avaliado, caso houve a aplicação de cota de passageiros em conexão, esta foi observada?
- ✓ A Concessionária realizou entrevista com pelo menos 2 (dois) passageiros por voo em cada dia de entrevistas?
- ✓ No Plano de Execução das Entrevistas cada um dos dias da pesquisa contemplou pelo menos 10% (dez por cento) do total de entrevistas?
- ✓ As coletas de dados efetuadas em português foram realizadas apenas na forma de entrevista direta?
- ✓ A empresa aérea e ao número de voo foram questionados ao passageiro nas entrevistas?
- ✓ As perguntas de interesse da Concessionária foram realizadas somente após a aplicação das perguntas referente aos IQS?
- ✓ As entrevistas foram realizadas com passageiros próximos ao portão de embarque do voo a ser pesquisado?
- ✓ A seleção dos passageiros para realização das entrevistas utilizou método objetivo de seleção, respeitando o princípio da aleatoriedade?
- ✓ As entrevistas diretas foram gravadas na forma de arquivos de áudio, conforme modelo do Anexo V da Portaria relativo à nomeação do arquivo no padrão NVOO_MM_DD_hh_mm e ao envio do arquivo nas extensões .MP3, .WMA, .WAV?
- ✓ O passageiro foi informado, antes do início da entrevista direta, que esta seria gravada?
- ✓ A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros contemplou os indicadores constantes do Anexo VIII desta Portaria?
- ✓ A Concessionária optou por agrupar os IQS em blocos temáticos para realizar o rodízio, de modo a facilitar sua compreensão pelos passageiros?

⁶ Para Brasília, Guarulhos e Viracopos: o Capítulo 10 e o Apêndice C do Anexo 2 (Plano de Exploração Aeroportuária) alterado pela Decisão nº 205 de 20 de dezembro de 2017.

- ✓ Os resultados das entrevistas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros foram registrados em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo VII desta Portaria?
- ✓ A planilha eletrônica com os resultados das entrevistas teve seu padrão de dados previamente criticado por software fornecido pela ANAC? A Planilha submetida à ANAC foi nomeada com o código de validação gerado pelo software da ANAC?
- ✓ O passageiro foi notificado da escala de classificação dos atributos do aeroporto?:
Muito bom - 5 pontos; Bom - 4 pontos, Satisfatório - 3 pontos; Ruim - 2 pontos; Péssimo - 1 ponto; Não utilizou/Não sabe nd.
 2. O Auditor deve ainda informar como levantou as evidências para analisar cada um dos dispositivos normativos vigentes (acima indicados) e apresentar, para os casos de não cumprimento de algum dispositivo, os resultados e as evidências que comprovam o descumprimento desse item, explicitando, quando for o caso, quais entrevistas não observaram a regra posta no item em análise.

B. Resultados das médias de cada indicador pesquisado

3. Os resultados devem observar o disposto no art 31 da Resolução nº 372.
4. A Tabela 01 abaixo apresenta um modelo de apresentação do histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Tabela 01. Histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Indicador	jan/18	fev/18	(...)	nov/18	dez/18	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri
12	2,8	5,50	(...)	2,18	2,59	3,94	2,65	4,18	3,24
13	3,5	5,25	(...)	5,17	1,90	4,33	2,72	4,67	3,65
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
30	2,6	2,34	(...)	4,35	1,97	2,54	3,24	3,46	3,97

C. Resultado das tentativas de contato telefônico

6. Quanto ao resultado das tentativas de contato telefônico, deverá ser apresentado o resultado da auditoria por meio de uma tabela, organizada conforme modelo abaixo (Tabela 02):

Tabela 02. Prazo de entrega do Parecer de auditoria independente

Código Identificador do Entrevistado	Dia Entrevista	Nome passageiro	Número Voo	Código ocorrência

7. O “Código Identificador Entrevistado” corresponde ao número da linha do entrevistado na tabela eletrônica que consolida os resultados das entrevistas, enviada mensalmente à ANAC. Já o “Código Ocorrência” deverá ser registrado conforme código constante do Anexo IV da Resolução nº 372.
8. O Auditor deve apresentar ainda uma tabela resumo, no corpo do Parecer, contendo o quantitativo observado na amostra analisada para os códigos de ocorrência levantados no parágrafo anterior.
9. As informações constantes da Tabela 02 devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xls ou .xlsx. em anexo ao Parecer.
10. Quanto à seleção da amostra a ser auditada, cabe ressaltar que ela deve contemplar pelo menos 10% do total de pessoas entrevistadas e deve ser selecionada de forma aleatória. Caso o aeroporto realize aplicação de entrevistas separadas entre voos domésticos e internacionais, deve-se realizar a auditoria nos dois grupos, a partir de amostras de 10% do total da população de pessoas entrevistadas em cada grupo. Cumpre ainda ressaltar que, para seleção da amostra, devem ser excluídas as entrevistas sem informações no campo contato e que, selecionada a amostra, as entrevistas não devem ser substituídas mesmo que o contato com o entrevistado não seja possível. No que concerne à abordagem do entrevistado, cumpre informar que o Auditor deverá se identificar e destacar que está auditando a Pesquisa de Satisfação de Passageiros do aeroporto XXXX e que gostaria de falar com YYYY. Caso a pessoa que atenda ao telefone se identifique como a pessoa indicada pela pesquisa, para fins de atendimento das necessidades da ANAC, deve-se perguntar apenas se o entrevistado esteve no aeroporto no mês de referência e se foi entrevistado.

D. Resultado da audição das entrevistas

11. No resultado da audição, deve ser realizada a comparação dos áudios com os registros constantes da planilha de resultados da Pesquisa de Satisfação enviada

mensalmente à ANAC. As evidências observadas devem ser apresentadas em anexo ao Parecer, por meio de uma tabela, conforme modelo⁷ abaixo (Tabela 03). Cabe ressaltar que cada entrevista deve corresponder a um formulário a ser preenchido.

Tabela 03. Checklist das Entrevistas Realizadas – JANEIRO 2018

Descrição	Resposta			
Número do voo:				
Data:				
Hora:				
Descrição	ITEM	Valor Informado na Planilha	Valor informado na gravação	Código ocorrência
Qualidade da Sinalização	ITEM_12_1			
Qualidade de informações de voo	ITEM_12_2			
Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros	ITEM_12_3			
Disponibilidade de banheiros	ITEM_13_1			
Limpeza dos banheiros	ITEM_13_2			
Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	ITEM_14_1			
Conforto de assentos no saguão de embarque	ITEM_14_2			
Disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas	ITEM_14_3			
Conforto dos assentos nas outras áreas públicas	ITEM_14_4			
Limpeza geral	ITEM_15			
Cordialidade	ITEM_16			
Variedade de lojas	ITEM_17_1			
Qualidade de lojas	ITEM_17_2			
Variedade de restaurantes e bares	ITEM_17_3			
Qualidade de restaurantes e bares	ITEM_17_4			
Custo-benefício das lojas	ITEM_18_1			
Custo-benefício dos restaurantes e bares	ITEM_18_2			
Disponibilidade de vagas	ITEM_19			
Disponibilidade de carrinhos para bagagem	ITEM_20			
Satisfação geral	ITEM_21			
Conforto térmico	ITEM_22_1			
Conforto acústico	ITEM_22_2			
Percepção de segurança	ITEM_23			
Opções de estacionamento	ITEM_24_1			
Custo-benefício do estacionamento	ITEM_24_2			
Disponibilidade de meio fio para embarque	ITEM_25_1			
Disponibilidade de meio fio para desembarque	ITEM_25_2			
Existência de equipamento de apoio ao passageiro	ITEM_26			
Organização da fila	ITEM_27			
Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	ITEM_28_1			
Localização dos serviços bancários	ITEM_28_2			

⁷ Na coluna “ITEM” o padrão de resposta de cada Concessionária deverá obedecer a disposição correspondente dos Indicadores e Sub-Indicadores apresentada no Anexo VIII - Dicionário de Metadados dos IQS Relacionados à PSP.

Disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	ITEM_29_1			
Custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet	ITEM_29_2			
Disponibilidade de serviços hoteleiros	ITEM_30			
Variáveis a serem observadas ⁸	AEROPORTO			
	DIA_ENTREVISTA			
	HORA_ENTREVISTA			
	LOCAL_ENTREVISTA			
	NOME_PESQ			
Nome do Passageiro	NOME_PAX			
Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	CONTATO_PAX			
D = Doméstico; I = Internacional	TIPO_VOO			
Empresa aérea → Pergunta sem padrão	EMPRESA_AEREA			
Masculino ou Feminino	SEXO			
Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses	QT_EMBARQUE			
Idade → '1' = até 21 anos; '2' = 22 a 25 anos; '3' = 26 a 34 anos; '4' = 35 a 44 anos; '5' = 45 a 54 anos; '6' = 55 a 64 anos; '7' = 65 a 75 anos; '8' = 76 anos ou mais	IDADE			
Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem	DESTINO_FINAL			
Escolaridade → '1' = analfabeto ou fundamental I incompleto; '2' = fundamental I completo; '3' = fundamental II completo; '4' = ensino médio completo; '5' = ensino superior incompleto; '6' = ensino superior completo;	ESCOLARIDADE			
Tipo de acesso ao aeroporto → '1' = avião; '2' = Taxi ou Moto-Taxi; '3' = ônibus; '4' = carro próprio; '5' = outros; nd = não respondeu	TIPO_ACESSO			
Número do voo → Pergunta sem padrão	NUM_VOO			
Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto	NOTA_GERAL			

Tabela 03. Checklist das Entrevistas Realizadas – FEVEREIRO A DEZEMBRO 2018

Descrição	Resposta			
	ITEM	Valor Informado na Planilha	Valor informado na gravação	Código ocorrência
Número do voo:				
Data:				
Hora:				
Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	ITEM 8			
Organização do processo de inspeção de segurança	ITEM 9			
Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	ITEM 10			
Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	ITEM 11			
Disponibilidade de informações de voos	ITEM_12			
Distância caminhada no terminal	ITEM_13			
Qualidade de restaurantes/instalações para alimentação	ITEM_14_1			
Variedade de restaurantes/instalações para alimentação	ITEM_14_2			

⁸ Quando possível.

Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	ITEM_15_1			
variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	ITEM_15_2			
Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	ITEM_16			
Limpeza de banheiros	ITEM_17			
Disponibilidade de banheiros	ITEM_18			
Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	ITEM_19			
Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	ITEM_20			
Conforto nas áreas de embarque	ITEM_21			
Conforto térmico	ITEM_22			
Conforto acústico	ITEM_23			
Limpeza geral do aeroporto	ITEM_24			
Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	ITEM_25			
Disponibilidade de vagas de estacionamento	ITEM_26			
Qualidade das instalações do estacionamento	ITEM_27			
Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	ITEM_28			
Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	ITEM_29			
Relação Preço-Qualidade das lojas	ITEM_30			
Tempo de espera de check-in no aeroporto	ITEM_31			
Eficiência do processo de check-in no aeroporto	ITEM_32			
Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	ITEM_33			
Satisfação geral (Nota de 0 a 10)	ITEM_34			
Atendimento das expectativas (Nota de 0 a 10)	ITEM_35			
Comparação com um aeroporto ideal (Nota de 0 a 10)	ITEM_36			
Variáveis a serem observadas ⁹	AEROPORTO			
	DIA_ENTREVISTA			
	HORA_ENTREVISTA			
	LOCAL_ENTREVISTA			
	NOME_PESQ			
Nome do Passageiro	NOME_PAX			
Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	CONTATO_PAX			
D = Doméstico; I = Internacional	TIPO_VOO			
Empresa aérea → Pergunta sem padrão	EMPRESA_AEREA			
Masculino ou Feminino	SEXO			
Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses	QT_EMBARQUE			
Idade → '1' = até 21 anos; '2' = 22 a 25 anos; '3' = 26 a 34 anos; '4' = 35 a 44 anos; '5' = 45 a 54 anos; '6' = 55 a 64 anos; '7' = 65 a 75 anos; '8' = 76 anos ou mais	IDADE			
Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem	DESTINO_FINAL			
Escolaridade → '1' = analfabeto ou fundamental I incompleto; '2' = fundamental I completo; '3' = fundamental II completo; '4' = ensino médio completo; '5' = ensino superior incompleto; '6' = ensino superior completo;	ESCOLARIDADE			

⁹ Quando possível.

Tipo de acesso ao aeroporto → 1' = avião; '2' = Taxi ou Moto-Taxi; '3' = ônibus; '4' = carro próprio; '5' = outros; nd = não respondeu	TIPO_ACESSO			
Número do voo → Pergunta sem padrão	NUM_VOO			

12. Para definição do código da ocorrência devem ser consideradas as seguintes situações (Tabela 04):

Tabela 04. Código de respostas padronizadas para resultado das audições

Código	Ocorrência
1	A pergunta e a resposta foram feitas e registradas corretamente
2	Pergunta genérica que não delimitou o indicador
3	Resposta do entrevistado fora da escala
4	Resposta no arquivo de áudio diferente da existente na planilha de resultado da pesquisa
5	A qualidade do áudio não permitiu compreender a resposta/pergunta
6	Não ocorreu a pergunta na entrevista

13. O Auditor deve apresentar ainda uma tabela resumo, no corpo do Parecer, contendo para as ocorrências descritas na Tabela 04 acima, o quantitativo observado na amostra analisada.

14. As informações acima tratadas devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xls ou .xlsx em anexo ao Parecer.

15. No que concerne à seleção da amostra a ser auditada, cabe ressaltar que ela deve contemplar pelo menos 5% do total de pessoas entrevistadas e deve ser selecionada de forma aleatória.

16. Caso o aeroporto realize aplicação de entrevistas separadas entre voos domésticos e internacionais, deve-se realizar a auditoria nos dois grupos, a partir de amostras de 5% do total da população de pessoas entrevistadas em cada grupo.

ANEXO XVII À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELOS PARA ENVIO DOS DADOS RELATIVOS AO PLANO ANUAL DE MANUTENÇÃO E DADOS RELATIVOS A OBRAS QUE GEREM INDISPONIBILIDADE

1 – Modelo para Envio dos Dados Relativos ao Plano Anual de Manutenção

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	AEROPORTO	MES	ANO	EQUIP_INSTAL	GRUPO_DISP	FREQ	MIN_IDISP_PREV	OBS
2	SBXX	1	2017	ELEV000000011	4	Semestral	400	Conforme manual do fabricante
3	SBXX	1	2017	ELEV000000012	4	Semestral	400	Conforme manual do fabricante

2 – Modelo para Envio dos Dados Relativos a Obras que Gerem Indisponibilidade

	A	B	C	D	E	F
1	AEROPORTO	EQUIP_INSTAL	GRUPO_DISP	DIA_INICIO_INDISP_PREV	DIA_FIM_INDISP_PREV	OBS
2	SBXX	ELEV000000011	4	01/01/2017	02/01/2017	Ref. OS 80001171
3	SBXX	ELEV000000011	4	15/01/2017	17/01/2017	Ref. OS 80001055

ANEXO XVIII À PORTARIA Nº 4.305/SRA, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2017.

MODELO DE DETALHAMENTO DA QUANTIDADE DE PASSAGEIROS QUE EMBARCARAM OU DESEMBARCARAM REMOTAMENTE DE AERONAVES CUJAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS IMPEDEM A OPERAÇÃO EM PONTES DE EMBARQUE COMERCIALMENTE DISPONÍVEIS NO MERCADO.

Modelo de lista de voos e número de passageiros que não embarcaram ou desembarcaram usando pontes de embarque e são passíveis de caracterização como exceção para fins de cálculo do indicador “atendimento em pontes de embarque”. O modelo a seguir deve ser enviado pela Concessionária para a ANAC:

Operador da Aeronave	Número do Voo	Tipo de Voo	Tipo de Aeronave	Marca de Nacionalidade da Aeronave	Fluxo (Embarque/Desembarque)	Tipo de Passageiro (Doméstico/Internacional)	Data de Calço	Horário de Calço	Quantidade de Passageiros
VRG	4243	2	A320	PT-MDB	E	D	08/03/2013	17:50	22

DADO	DESCRIÇÃO	FORMATO	FORMATO/ DOMÍNIO
Operador da Aeronave	Designador OACI da Empresa Aérea (ou GERAL caso não exista esse designador).	Alfanumérico	
Número do Voo*	Número do voo de pouso/decolagem.	Numérico	Nºs inteiros positivos
Tipo do Voo	Tipo de Voo realizado pela aeronave (regular, charter, aviação geral, etc)	Alfanumérico	0,2,3,4,6,7,9, G, I, N, W
Tipo de Aeronave	Designador OACI do Modelo da Aeronave ou Equipamento.	Alfanumérico	XXXX
Marca de Nacionalidade da Aeronave	Marcas de Nacionalidade e Matrícula da Aeronave.	Alfanumérico	
Fluxo (Embarque/Desembarque)	Tipo de fluxo reportado: Embarque ou Desembarque	Alfabético	E/D
Tipo de Passageiro (Doméstico/Internacional)	Tipo de Passageiro: Doméstico ou Internacional	Alfabético	D/I
Data de Calço	Dia, mês e ano da realização da operação de calço dentro ou calço fora, conforme horário local.	Data	dd/mm/aaaa
Horário de Calço	Hora e minuto da realização do calço dentro ou calço fora, conforme horário local.	Hora	hh:mm
Quantidade de Passageiros	Quantidade de passageiros embarcados ou desembarcados	Numérico	Nºs inteiros positivos

* Em caso de aviação geral, preencher com “N/A” (Não se Aplica)