PORTARIA Nº 449/SRA, DE 18 DE FEVEREIRO DE 2019.

Dispõe sobre a apresentação das informações estabelecidas na Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO ECONÔMICA DE AEROPORTOS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 41, inciso XIII, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e conforme o disposto na Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015, bem como o disposto no Capítulo 11 e no Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Florianopólis, Fortaleza, Porto Alegre e Salvador,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os modelos de apresentação, critérios de definição dos horários de coleta e quantitativos mensais que deverão ser aplicados pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária para a realização da aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS, de acordo com os Anexos I a XV desta Portaria, em conformidade com o disposto nos Contratos de Concessão e na Resolução nº 372, de 2015.

§ 1º A aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS nos termos desta Portaria ocorrerá de abril de 2019 a março de 2020.

§ 2º Os Anexos desta Portaria encontram-se disponíveis no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS desta Agência (https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/) e na página "Legislação" (endereço eletrônico https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao), na rede mundial de computadores.

CAPÍTULO I
DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO – IQS

Art. 2º Os IQS são divididos em duas categorias:

I - não relacionados à PSP; e

II - relacionados à PSP.

Art. 3° Para fins de medição e cálculo dos IQS, a Concessionária observará o disposto no Contrato de Concessão e na Resolução nº 372, de 2015.

Art. 4° As informações, dados e relatórios previstos neste capítulo deverão ser encaminhados para o email gqes@anac.gov.br, bem como protocolados junto à ANAC.

Parágrafo único. A ANAC poderá autorizar outro meio eletrônico de remessa dos dados distinto do previsto no caput deste artigo.

Seção I

Publicado no Diário Oficial da União de 22 de fevereiro de 2019, Seção 1, páginas 35.
Republicado no Diário Oficial da União de 1º de março de 2019, Seção 1, páginas 36.

Dos IQS não relacionados à PSP

Art. 5º Nos termos do Contrato de Concessão, a Concessionária deverá encaminhar à ANAC, até o primeiro dia útil de abril de 2019, a programação anual de manutenção que contemple o período de abril de 2019 a março de 2020, em planilha eletrônica editável (.xls), conforme padronização constante no Anexo I desta Portaria.

§ 1º A programação anual de manutenção deve conter a quantidade de manutenções planejadas, com a indicação da frequência e do tempo estimado de indisponibilidade do equipamento para execução da manutenção.

§ 2º A Concessionária deverá atualizar a programação anual de manutenção sempre que um equipamento não listado na programação anterior for disponibilizado no aeroporto.

§ 3º A programação anual de manutenção, de que trata o §2º deste artigo, deverá ser encaminhada à ANAC até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de início da disponibilização do equipamento.

Art. 6º. A Concessionária deverá enviar em até 5 (cinco) dias antes do início das intervenções os dados relativos às obras que gerem indisponibilidade em planilha eletrônica editável (.xls), conforme padronização constante no Anexo II desta Portaria.

Art. 7º Para a medição do indicador "Tempo na fila de inspeção de segurança" a Concessionária deverá realizar as aferições dos tempos de espera na fila de inspeção de segurança diariamente, em horários a serem calculados de acordo com os critérios estabelecidos no Anexo III desta Portaria.

Parágrafo único. As medições de tempos de espera na fila de inspeção de segurança deverão considerar o primeiro passageiro a entrar no canal de inspeção em cada período de medição.

Art. 8º A Concessionária deverá encaminhar, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados, relatório com os dados aferidos dos IQS não relacionados à PSP, exceto para o indicador "Atendimento em Ponte de Embarque".

Parágrafo único. O relatório com os dados aferidos dos IQS não relacionados à PSP deverá ser enviado em planilha eletrônica (.xls), observado modelo específico para cada Concessionária, conforme Anexos IV e V desta Portaria.

Art. 9º Para fins de cálculo do indicador "Atendimento em Pontes de Embarque", serão consideradas as informações reportadas à ANAC conforme disposto no art. 9º e art. 10. da Resolução ANAC nº 464, de 22 de fevereiro de 2018.

Seção II
Dos IQS relacionados à PSP

Art. 10. Para fins de aferição dos IQS relacionados à PSP, cada Concessionária deverá respeitar a quantidade mínima mensal da amostra de entrevistas constantes no Anexo VI desta Portaria e as disposições do art. 23, §§ 2º, 3º e 4º da Resolução nº 372, de 2015.

Art. 11. A ANAC disponibilizará à Concessionária, até o primeiro dia útil do mês anterior ao mês de realização da PSP, as datas de aplicação das entrevistas, o Plano Amostral e a Lista Extra de Voos, conforme modelos do Anexo VII desta Portaria

Art. 12. A Concessionária enviará à ANAC, até o 15° (décimo quinto) dia do mês anterior ao mês de realização da PSP, o Plano de Execução de Entrevistas conforme modelo disposto no Anexo VIII desta Portaria, observadas as disposições do art. 25 da Resolução nº 372, de 2015.

Art. 13. A Concessionária deverá observar o modelo exemplificativo de perguntas e as orientações dispostas no Anexo IX desta Portaria para a realização da PSP.

Parágrafo único. Para a realização das entrevistas deverão ser observadas as perguntas aplicáveis a passageiro em conexão, definido conforme o art. 2º, inciso X da Resolução nº 432, de 19 de junho de 2017.

Art. 14. A Concessionária deverá encaminhar até o 15° (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês da aferição, os resultados das entrevistas da PSP e áudio das entrevistas diretas, conforme disposto na Resolução nº 372, de 2015, e de acordo com os modelos dos Anexos X e XI desta Portaria.

§ 1° Deverão ser protocolados junto à ANAC, em mídia digital, os arquivos contendo os áudios das entrevistas diretas, conforme descrito no Anexo XI desta Portaria.

§ 2º A ANAC poderá autorizar outro meio eletrônico de remessa dos áudios das entrevistas distinto do previsto no § 1º deste artigo.

Art. 15. A lista dos voos extras utilizados, mencionada no Art. 32, § 2° da Resolução nº 372, de 2015, deverá ser encaminhada mediante solicitação da ANAC.

CAPÍTULO II
DO PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – PQS E DO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – RQS

Art. 16. Para fins de elaboração do PQS e do RQS, a Concessionária deverá observar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária e do Capítulo III da Resolução nº 372, de 2015.

Parágrafo único. No envio dos documentos de que trata este artigo, a Concessionária observará os modelos constantes dos Anexos XII e XIII desta Portaria.

Art. 17. As Concessionárias deverão encaminhar à ANAC e às empresas aéreas usuárias do aeroporto o Relatório de Qualidade de Serviço para apresentação mensal dos IQS até o 15° (décimo quinto) dia do segundo mês após a aferição dos IQS, conforme modelo estabelecido no Anexo XIV desta Portaria.

Art. 18. Nos termos do disposto no art. 9º, §1° da Resolução nº 372, de 2015, as Concessionárias deverão publicar em local acessível de seu sítio eletrônico relatório resumido contendo o resultado dos IQS apurados mensalmente, com destaque para os IQS sujeitos a incentivos financeiros, até o 15° (décimo quinto) dia do segundo mês após a aferição dos IQS.

CAPÍTULO III
DO PARECER DE AUDITORIA

Art. 19. A Concessionária deverá protocolar junto à ANAC parecer de empresa técnica especializada de auditoria independente, em até 30 (trinta) dias após o encerramento de cada trimestre, conforme disposto nos artigos 39 a 41 da Resolução nº 372, de 2015.

Parágrafo único. O parecer de auditoria independente deverá observar o modelo constante no Anexo XV desta Portaria.

Art. 20. Esta Portaria entra em vigor em 1º de abril de 2019 e terá validade até 31 de março de 2020.

TIAGO SOUSA PEREIRA

ANEXO I À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.
DADOS RELATIVOS AO PLANO ANUAL DE MANUTENÇÃO

AEROPORTO	MES	EQUIP_INSTAL	GRUPO_DISP	FREQ	MIN_INDISP_PREV	OBS
SBXX	1	ELEV000000011	4	Semestral	400	Conforme manual do fabricante
SBXX	1	ELEV000000012	4	Semestral	400	Conforme manual do fabricante

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 registro. O campo EQUIP_INSTAL deve conter a informação de identificação do equipamento/instalação que corresponda à utilizada no relatório com os dados aferidos dos IQS não relacionados à PSP.

ANEXO II À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.
DADOS RELATIVOS A OBRAS QUE GEREM INDISPONIBILIDADE

AEROPORTO	EQUIP_INSTAL	GRUPO_DISP	DIA_INICIO_INDISP_PREV	DIA_FIM_INDISP_PREV	OBS
SBXX	ELEV000000011	4	01/01/2019	04/01/2019	Ref. OS 800001055
SBXX	ELEV000000012	4	15/01/2019	17/01/2019	Ref. OS 800001171

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 registro. O campo EQUIP_INSTAL deve conter a informação de identificação do equipamento/instalação que corresponda à utilizada no relatório com os dados aferidos dos IQS não relacionados à PSP.

ANEXO III À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019
MÉTODO PARA CÁLCULO DOS HORÁRIOS DE COLETA DO INDICADOR "TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA"

1. A Concessionária deverá, entre os dias 20 e 25 de cada mês, realizar consulta dos voos planejados para o mês seguinte no SIROS, disponível no sítio eletrônico da ANAC, endereço: https://sistemas.anac.gov.br/sas/siros/view/registro/frmConsultaVoos.

2. Como critério de consulta, a Concessionária deverá informar o aeroporto de origem e as datas de início e fim. A data de início deverá ser o dia 1º do mês seguinte, enquanto a data de fim deverá ser o 7º dia desse mês.

3. A Concessionária deverá utilizar o resultado da consulta para calcular, separadamente, as 6 (seis) horas de maior movimento para medição da fila de inspeção de segurança dos passageiros que irão embarcar em voos domésticos e para os passageiros que irão embarcar em voos internacionais. Caso o resultado da consulta apresente número de horas inferior a 6 (seis), as horas com movimento zero deverão ser desconsideradas para efeitos de medição e reportadas, conforme descrito no item 7 a seguir.

4. A Concessionária deverá calcular os horários de maior movimento considerando a somatória da quantidade de assentos ofertados, a hora de partida prevista para o voo e o tipo do voo. A quantidade de assentos ofertados consta no campo "Pax." da consulta, enquanto a hora de partida prevista para o voo pode ser calculada com base nas informações que constam no campo "Partida Prevista", devendo ser utilizada apenas a hora cheia da partida, desconsiderando-se os minutos. Já o tipo do voo pode ser verificado no campo "Tipo", devendo ser considerados, separadamente, os voos com passageiros domésticos e os voos com passageiros internacionais.

5. A Concessionária deverá calcular as horas de medição da fila de inspeção de segurança dos passageiros que irão embarcar em voos domésticos subtraindo 1 (uma) hora de cada uma das 6 (seis) horas mais movimentadas. Quanto às medições para os passageiros que irão embarcar em voos internacionais, as horas de medição deverão ser calculadas pela Concessionária subtraindo-se 2 (duas) horas de cada uma das 6 (seis) horas mais movimentadas. Para cada hora calculada, a Concessionária deverá realizar 3 (três) medições da fila de inspeção de segurança: uma no minuto 00, uma no minuto 20 e uma no minuto 40.

6. A Concessionária deverá realizar as medições da fila de inspeção de segurança todos os dias do mês com base nos horários calculados de acordo com este método.

7. Para o envio à ANAC, as 18 (dezoito) medições diárias deverão ser ordenadas em ordem crescente (do horário mais cedo ao horário mais tarde). Caso o resultado da consulta apresente número de horas inferior a 6 (seis), conforme previsto no item 3, as medições não realizadas, em virtude das horas com movimento zero, deverão ser reportadas com o texto "ND", gerando o total 18 (dezoito) resultados por dia, por área de acesso contendo canais de inspeção de segurança.

ANEXO IV À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019
DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
AEROPORTO	Alfabético (Cód. ICAO)	XXXX	Código ICAO do Aeroporto
ANO	Númerico	aaaa	Ano da ocorrência
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; "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 de inspeção de segurança no horário de coleta da amostra, o campo deverá ser preenchido com o respectivo horário previsto para a medição. Se a área de acesso não estiver operando para passageiros no horário de coleta da amostra, inserir texto "ND". Para as situações previstas no item 7 do Anexo III, 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: 4 = Elevadores, escadas e esteiras rolantes; 9 = 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

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
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; "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 de inspeção de segurança no horário de coleta da amostra, o campo deverá ser preenchido com o respectivo horário previsto para a medição. Se a área de acesso não estiver operando para passageiros no horário de coleta da amostra, inserir texto "ND". Para as situações previstas no item 7 do Anexo III, 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
MEDICAO_FILA_INSP	Numérico	1 a 18	Respectiva medição da fila de inspeção de segurança conforme o Anexo III 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.

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
OBS	Alfanumérico	-	Campo de livre edição que poderá ser usado para incluir informações adicionais do registro.
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
VOO_PNAE	Numérico	-	Número do voo correspondente ao embarque ou desembarque do PNAE

ANEXO V À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.
PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP
Aeroporto Internacional de Fortaleza, Aeroporto Internacional de Florianopólis, Aeroporto Internacional de Salvador e Aeroporto Internacional de Porto Alegre

A - Tempo na fila de inspeção de segurança

AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP	DESCRICAO_PAX
SBXX	01/01/2019	1	TPS 1 DOMESTICO	05:00:00	05:03:45	Mulher, vestido vermelho
SBXX	01/01/2019	2	TPS 1 DOMESTICO	05:20:04	05:21:19	Criança, camisa azul

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

AEROPORTO	DIA_ATEND_PNAE	EMPRESA_PNAE	VOO_PNAE	TIPO_ATEND_PNAE	INFO_ATEND_PNAE	LOCAL_ATEND_PNAE	INICIO_ATEND_PNAE	FIM_ATEND_PNAE
SBXX	01/01/2019	GLO	4058	E	S	Posição 02	07:00:00	07:09:00
SBXX	01/01/2019	GLO	3372	D	N	Posição 03	10:10:00	10:54:00

C - Número de eventos graves relatados

AEROPORTO	DIA_EVENTO	TIPO_EVENTO	FONTE_EVENTO	REF_EVENTO
SBXX	01/01/2019	R	Polícia Civil	002a001/2019
SBXX	02/01/2019	F	Polícia Civil	002a002/2019

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

AEROPORTO	MES	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	MIN_DISP_TEORICA	MIN_PARADA	MIN_MPLAN	MIN_OUTROS	MIN_INDISP_REAL
SBXX	1	4	ELEV001	44640	100	0	0	100
SBXX	1	7	PEBD005	44640	30	0	30	0

E - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

AEROPORTO	DIA_INICIO_INDISP	DIA_FIM_INDISP	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	INICIO_INDISP	FIM_INDISP	MOTIVO_INDISP	REF_INDISP	TIPO_INDISP
SBXX	01/01/2019	01/01/2019	4	ELEV001	00:00:00	01:40:00	FALHA MOTOR	OS30010114	R
SBXX	01/01/2019	01/01/2019	7	PEBD005	12:00:00	12:30:00	INSP. BOMBEIROS	OS20146219	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.

ANEXO VI À PORTARIA Nº449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019
QUANTIDADE MÍNIMA MENSAL DE ENTREVISTAS

Mês	SBFL	SBFZ	SBPA	SBSV
abr/19	150	150	166	150
mai/19	150	150	170	150
jun/19	150	150	160	150
jul/19	150	162	190	176
ago/19	150	150	174	160
set/19	150	150	170	156
out/19	150	150	172	162
nov/19	150	150	176	162
dez/19	150	150	178	176
jan/20	150	172	186	210
fev/20	150	150	150	168
mar/20	150	150	162	168

ANEXO VII À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.
PLANO AMOSTRAL DE ENTREVISTAS E LISTA EXTRA DE VOOS

Plano amostral

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.

Lista extra de voos

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 VIII À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.
PLANO DE EXECUÇÃO DE ENTREVISTAS DA CONCESSIONÁRIA

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

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 voo.

ANEXO IX À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.
DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS RELACIONADOS À PSP
Aeroporto Internacional de Fortaleza, Florianópolis, Porto Alegre e Salvador

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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: Qualidade da Sinalização	"Como o senhor avalia a qualidade da sinalização?"
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: Qualidade de informações de voo	"Como o senhor avalia a qualidade de informações de voo?"
ITEM_13_3	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: Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros	"Como o senhor avalia a qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros?"
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: limpeza dos banheiros	"Como o senhor avalia a limpeza dos banheiros?"
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: disponibilidade de banheiros	"Como o senhor avalia a disponibilidade de banheiros?"
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: conforto de assentos no saguão de embarque	"Como o senhor avalia o conforto de assentos no saguão de embarque?"
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: disponibilidade de assentos no saguão de embarque	"Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos no saguão de embarque?"
ITEM_15_3*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto dos assentos nas outras áreas públicas. Deve ser marcado "NA" para os casos de passageiros em conexão.	"Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?"

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_15_4*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas. Deve ser marcado "NA" para os casos de passageiros em conexão.	"Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas?"
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: limpeza geral	"Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?"
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: cordialidade	"Como o senhor avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?"
ITEM_18*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 18 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 avalia a disponibilidade de carrinhos de bagagem?"
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 de estacionamento. Deve ser marcado "NA" para os casos de passageiros em conexão.	"Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?"
ITEM_20_1	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas	"Como o senhor avalia a variedade de lojas?"
ITEM_20_2	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas	"Como o senhor avalia a qualidade de lojas?"
ITEM_20_3	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de restaurantes e bares	"Como o senhor avalia a variedade de restaurantes e bares?"
ITEM_20_4	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de restaurantes e bares	"Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes e bares?"

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_21_1	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: custo-benefício das lojas	"Como o senhor avalia o custo-benefício das lojas?"
ITEM_21_2	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: custo-benefício dos restaurantes e bares	"Como o senhor avalia o custo-benefício dos restaurantes e bares?"
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: satisfação geral	"Como o senhor avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?"
ITEM_23_1	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 térmico	"Como o senhor avalia o conforto térmico?"
ITEM_23_2	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 avalia o conforto acústico?"
ITEM_24	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: percepção de segurança	"Como o senhor avalia a percepção de segurança?"
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: opções de estacionamento. Deve ser marcado "NA" para os casos de passageiros em conexão.	"Como o senhor avalia as opções de estacionamento?"
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: custo-benefício do estacionamento. Deve ser marcado "NA" para os casos de passageiros em conexão.	"Como o senhor avalia o custo-benefício do estacionamento?"
ITEM_26_1*	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 meio fio para embarque. Deve ser marcado "NA" para os casos de passageiros em conexão.	"Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?"

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_26_2*	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 meio fio para desembarque. Deve ser marcado "NA" para os casos de passageiros em conexão.	"Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?"
ITEM_27	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: existência de equipamento.	"Como o senhor avalia os equipamentos de deslocamento dentro do terminal?"
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: organização. Deve ser marcado "NA" para os casos de passageiros em conexão.	"Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?"
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, conveniência e localização de serviços bancários	"Como o senhor avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?"
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: localização dos serviços bancários	"Como o senhor avalia a localização dos serviços bancários?"
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: disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	"Como o senhor avalia a disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet?"
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	XXX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
NOME_PAX	Alfabético		Nome do entrevistado; nd = não respondeu	"Qual o seu nome?"
CONTATO_PAX	Alfanumérico		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	Numero 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)[1]; 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;6;7;ND	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = carona; 6= carro de terceiro; 7 = 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 é proveniente de voo em conexão?"

[1] 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
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 res pondeu	"Numa escala de 0 a 10, como o senhor avalia sua satisfação com o aeroporto?"
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.

ANEXO X À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.
PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DOS IQS RELACIONADOS À PSP
Aeroporto Internacional de Florianópolis, Aeroporto Internacional de Fortaleza, Aeroporto Internacional de Porto Alegre e Aeroporto Internacional de Salvador

Os dados de cada pessoa entrevistada 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 na imagen abaixo. Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão ".xls" e devem seguir o padrão exemplificado a seguir, onde, na linha 1, devem ser apresentados os títulos dos indicadores e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada entrevistado.

Todos os dados referentes às entrevistas de determinado mês devem compor um único arquivo, cujo nome deve seguir o padrão "ANAC-xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.xls", onde "ANAC-xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx" representa o código de validação gerado pelo *software* de validação fornecido pela ANAC, referente aos dados das entrevistas realizadas naquele mês.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	ITEM_13_1	ITEM_13_2	ITEM_13_3	ITEM_14_1	ITEM_14_2	ITEM_15_1	ITEM_15_2	ITEM_15_3	ITEM_15_4	ITEM_16	ITEM_17	ITEM_18	ITEM_19	ITEM_20_1	ITEM_20_2
2															
3															
4															

	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
1	ITEM_20_3	ITEM_20_4	ITEM_21_1	ITEM_21_2	ITEM_22	ITEM_23_1	ITEM_23_2	ITEM_24	ITEM_25_1	ITEM_25_2	ITEM_26_1	ITEM_26_2	ITEM_27	ITEM_28	ITEM_29_1
2															
3															
4															

	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP
1	ITEM_29_2	ITEM_30	AEROPORTO	DIA_VOO	DIA_ENTREVISTA	HORA_ENTREVISTA	LOCAL_ENTREVISTA	NOME_PESQ	NOME_PAX	CONTATO_PAX	GENERO	IDADE
2												
3												
4												
5												

	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ
1	ESCOLARIDADE	TIPO_VOO	NUM_VOO	EMPRESA_AEREA	QT_EMBARQUE	DESTINO_FINAL	TIPO_ACESSO	CONEXAO_PAX	NOTA_GERAL	NOME_ÁUDIO
2										
3										
4										

ANEXO XI À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.
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 XII À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.
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, informações sobre sua capacitação e treinamento de pessoal, incluindo o disposto no art. 39 e no Anexo III da Resolução ANAC nº 280/2013.

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

Perfil/Requisitos mínimos	Responsabilidade	Procedimentos
Formação em relações públicas	Receber as demandas enviadas pelos usuários.	Processar as demandas e encaminhá-las às áreas responsáveis. Controlar prazos para resposta.

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 XIII 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 às 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, How, Who, When e Status.

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

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 XIII À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.
RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – RQS (PARTE INTEGRANTE DO PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – PQS)

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal e geral dos indicadores.

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	PERÍODO[11]
12	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	4,1	4,3	4,4	4,3	4,2	4,3
13	4,1	3,6	4,1	4,0	4,1	4,2	4,2	4,1	4,3	4,3	4,2	4,1	4,1

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

SUB-INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	PERÍODO
ITEM_12_1	4,1	4,4	4,2	4,2	4,3	4,3	4,0	4,3	4,3	4,2	4,1	4,1	4,2
ITEM_12_2	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3	4,1	4,4	4,5	4,3	4,2	4,4	4,3
ITEM_12_3	4,3	4,2	4,2	4,4	4,3	4,3	4,2	4,4	4,5	4,4	4,2	4,3	4,3

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.

[1] O resultado de cada IQS no período é calculado conforme a metodologia disposta nos normativos vigentes.

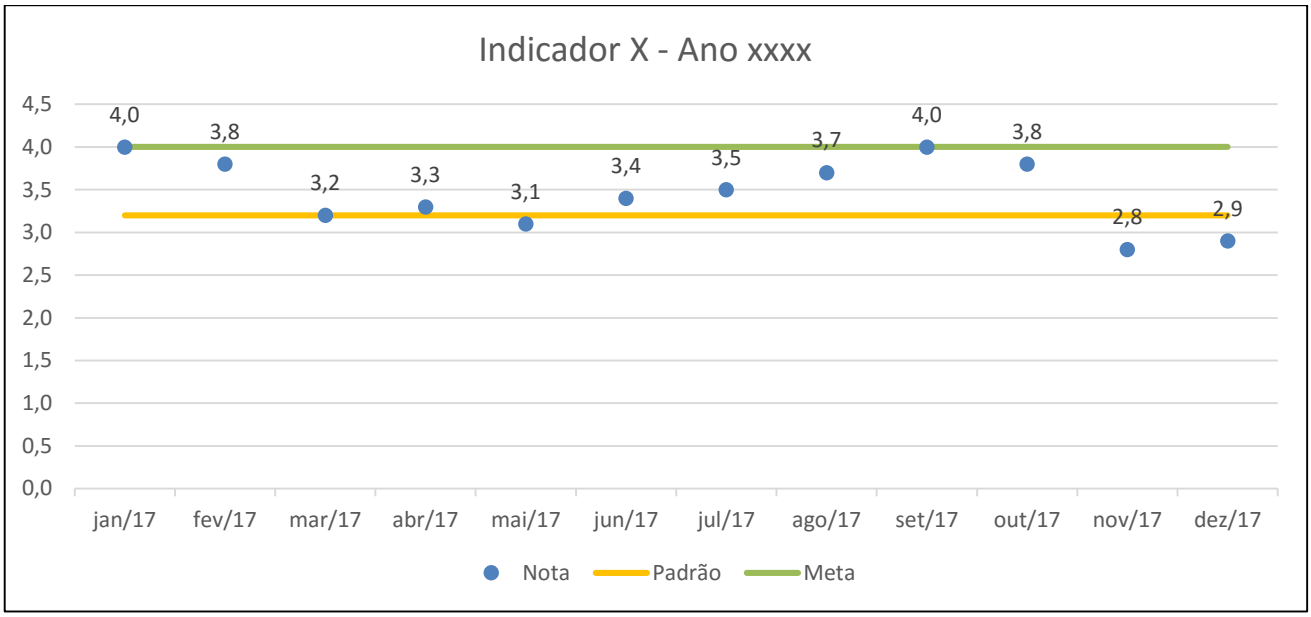

Tabela exemplificativa: Comparativo dos resultados gerais para fins de cálculo do fator Q

IQS	Critérios	Resultado do período	Padrão	Meta	Bônus ou Decréscimo
Serviços Diretos					
1. Filas de inspeção de segurança	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos				
Disponibilidade de equipamentos					
4. Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento				
5. Sistema de processamento de bagagens (embarque)					
Fator Q					**XXX**

ANEXO XIV À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019.

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO MENSAL CONTENDO OS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal dos indicadores dos IQS.

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	PERÍODO[1]
X	4,3	4,4	4,3	
Y	3,6	4,1	4,0	

Tabela exemplificativa: Comparativo dos resultados do período para determinação do valor preliminar do Fator Q

IQS	Critérios	Resultado do período	Padrão	Meta	Bônus ou Decréscimo
Serviços Diretos					
1. Filas de inspeção de segurança	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos				
Disponibilidade de equipamentos					
4. Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento				
5. Sistema de processamento de bagagens (embarque)					
Fator Q					**XXX**

[1] O resultado de cada IQS no período é calculado conforme a metodologia disposta nos normativos vigentes.

ANEXO XV À PORTARIA Nº 449/SRA, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2019

PARECER DE AUDITORIA INDEPENDENTE

Parecer de Auditoria relativo aos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS

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 Concessão[1] e da Resolução nº 372/2015.

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. Resultado da auditoria dos dados dos IQS não relacionados à PSP

3. Com relação aos dados dos IQS não relacionados à PSP, devem ser verificadas a metodologia aplicada na aferição e a conformidade entre os dados da Concessionária para cada indicador e os dados reportados à ANAC.

a. Tempo na fila de inspeção de segurança

Tabela exemplificativa: Avaliação dos resultados do indicador tempo na fila de inspeção de segurança

Dia	Medição	Local	Início	Fim	Avaliação	Observações
01/01/2019	1	TPS2 DOMESTICO	NA	NA	Satisfatório	-
02/01/2019	4	TPS2 DOMESTICO	08:20:07	08:24:28	Insatisfatório	Fim da fila em 08:25:28

[1] Capítulo 11 e o Apêndice C do Anexo 2 (Plano de Exploração Aeroportuária)

b. Tempo de atendimento a PNAE

Tabela exemplificativa: Avaliação dos resultados do indicador tempo de atendimento a PNAE

Dia	Empresa	Voo	Tipo atendimento	Informação prévia	Local	Início	Fim	Avaliação	Observações
02/01/2019	TAM	XXXX	E	S	POSIÇÃO 8	08:15:00	08:15:00	Satisfatório	-
04/01/2019	GLO	XXXX	D	N	POSIÇÃO 17	21:20:00	21:26:00	Insatisfatório	O horário de início de atendimento não corresponde ao horário de calço da aeronave (21:18)

c. Disponibilidade de equipamentos e instalações lado ar

Tabela exemplificativa: Avaliação dos resultados dos indicadores de disponibilidade de equipamentos e instalações lado ar

Dia Início	Dia Fim	Grupo	Equipamento	Início Indisp.	Fim Indisp.	Referência	Tipo Indisp.	Avaliação	Observações
01/01/2019	01/01/2019	4	ELEV001	00:00:00	01:40:00	OS30010114	O	Satisfatório	-
01/01/2019	01/01/2019	7	PEBD005	12:00:00	12:30:00	OS20146219	R	Insatisfatório	Divergência no horário de fim da indisponibilidade (12:45)

C. Resultado da auditoria dos dados dos IQS relacionados à PSP

a. Resultado das tentativas de contato telefônico

4. 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 01 – Resultado das tentativas de contato telefônico

Código Identificador do Entrevistado	Dia Entrevista	Nome Passageiro	Número Voo	Código Ocorrência

5. O "Código Identificador do 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 372/2015, abaixo transcrito (tabela 02).

6. 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.

7. As informações constantes da Tabela 01 devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xls ou .xlsx. em anexo ao Parecer.

8. 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.

Tabela 02. Código de respostas padronizadas para contato telefônico da auditoria

Código	Ocorrência
1	Não atende: a ligação é possível de ser realizada, no entanto finaliza porque ninguém atende.
2	Telefone desligado/ocupado: não foi possível efetuar a ligação porque o telefone está desligado ou ocupado.
3	O número não é do passageiro: O entrevistado informa que o número de telefone pertence a pessoa diversa a que foi registrada na pesquisa de satisfação.
4	Esteve no aeroporto e confirmou a entrevista: O entrevistado afirma que esteve no aeroporto e foi entrevistado no período mencionado.
5	Não esteve no aeroporto: O entrevistado nega que esteve no aeroporto no período mencionado.
6	Esteve no aeroporto e não foi entrevistado: O entrevistado afirma que esteve no aeroporto no período mencionado. No entanto, nega que foi entrevistado, mesmo que o auditor explique como foi realizada a entrevista.
7	Número não existe: É recebida uma mensagem pela operadora de telefonia, mencionando que o número não existe.
8	Número está errado: Observa-se que o número registado na entrevista possui formato diverso do padrão. Por exemplo, um telefone com apenas 6 dígitos. Prestar atenção para a inclusão do nono dígito nos telefones celulares de algumas regiões.
9	Esteve no aeroporto mas não lembra se realizou a entrevista: O entrevistado afirma que esteve no aeroporto, no entanto não possui a certeza de que foi entrevistado, mesmo que o auditor explique como foi realizada a entrevista.
10	Passageiro não estava presente no momento do contato: O atendente indica que não é a pessoa indicada na pesquisa, mas que a conhece, no entanto, informa que esta pessoa não se encontra no momento.
11	Desligou sem confirmar os dados: O entrevistado pode por qualquer motivo desligar a ligação. Por exemplo, ligação telefônica com recepção ruim, estado emocional do entrevistado.
12	ND: Destinado a passageiros que não forneceram número de telefone para contato
13	Reservado para as outras situações não previstas nos casos acima e que não há confirmação de realização da entrevista.

b. Resultado da audição das entrevistas

9. 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 modelo[1] abaixo (Tabela 03). Cabe ressaltar que cada entrevista deve corresponder a um formulário a ser preenchido.

Tabela 03. Checklist das Entrevistas Realizadas

Descrição	**Resposta**			
Número do voo:				
Data:				
Hora:				
Descrição	**ITEM**	**Valor Informado na Planilha**	**Valor informado na gravação**	**Código ocorrência**
Qualidade da Sinalização	ITEM_13_1			
Qualidade de informações de voo	ITEM_13_2			
Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros	ITEM_13_3			
Limpeza dos banheiros	ITEM_14_1			
Disponibilidade de banheiros	ITEM_14_2			
Conforto de assentos no saguão de embarque	ITEM_15_1			
Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	ITEM_15_2			
Conforto dos assentos nas outras áreas públicas	ITEM_15_3			
Disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas	ITEM_15_4			
Limpeza geral	ITEM_16			
Cordialidade dos funcionários	ITEM_17			
Disponibilidade de carrinhos para bagagem	ITEM_18			
Disponibilidade de vagas de estacionamento	ITEM_19			
Variedade de lojas	ITEM_20_1			
Qualidade de lojas	ITEM_20_2			
Variedade de restaurantes e bares	ITEM_20_3			
Qualidade de restaurantes e bares	ITEM_20_4			
Custo-benefício das lojas	ITEM_21_1			

[1] Na coluna "ITEM" o padrão de resposta de cada Concessionária deverá obecer a disposição correspondente dos Indicadores e Sub-Indicadores apresentada no Anexo VIII - Dicionário de Metadados dos IQS Relacionados à PSP.

Custo-benefício dos restaurantes e bares	ITEM_21_2			
Satisfação geral	ITEM_22			
Conforto térmico	ITEM_23_1			
Conforto acústico	ITEM_23_2			
Percepção de segurança	ITEM_24			
Opções de estacionamento	ITEM_25_1			
Custo-benefício do estacionamento	ITEM_25_2			
Disponibilidade de meio fio para embarque	ITEM_26_1			
Disponibilidade de meio fio para desembarque	ITEM_26_2			
Existência de equipamento de apoio ao passageiro	ITEM_27			
Organização da fila	ITEM_28			
Disponibilidade, conveniência de serviços bancários	ITEM_29_1			
Localização dos serviços bancários	ITEM_29_2			
Disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	ITEM_30			
Variáveis a serem observadas[1]	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			

[1] Quando possível.

Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto	NOTA_GERAL			

10. 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

11. 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.

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

13. 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.

14. 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.

D. Resultados das médias de cada indicador

15. Os resultados devem observar o disposto na Resolução nº 372/2015.

16. A Tabela 01 abaixo apresenta um modelo de apresentação do histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Tabela 05. Histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Indicador	jan/19	fev/19	(...)	nov/19	dez/19	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri
12	2,8	5,5	(...)	2,1	2,5	3,9	2,6	4,1	3,2
13	3,5	5,2	(...)	5,1	1,9	4,3	2,7	4,6	3,6
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
30	2,6	2,3	(...)	4,3	1,9	2,5	3,2	3,4	3,9