



**PORTARIA Nº 3112, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.**

Dispõe sobre regras e diretrizes metodológicas para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros que será aplicada a partir do ano de 2014 no Aeroporto Internacional de Campinas.

**O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO - SUBSTITUTO E O SUPERINTENDENTE DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelos arts. 39, inciso XLIII, e 41, inciso XLIV, do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com as alterações posteriores, e considerando o disposto no item 10 e no Apêndice C do Anexo II do Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de Campinas.

**RESOLVE:**

Art. 1º Estabelecer regras e diretrizes metodológicas para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros a serem aplicadas a partir do ano de 2014 no Aeroporto Internacional de Campinas.

Parágrafo único. A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverá ser aplicada mensalmente, a partir de janeiro de 2014, por empresa especializada e independente previamente submetida à ANAC, seguindo as normas estabelecidas pela ANAC e, subsidiariamente, a ISO 20252/2012 e ao Código de Autorregulamentação da Atividade de Pesquisa da Associação Brasileira de Pesquisas - ABEP.

**CAPÍTULO I  
DO PLANO AMOSTRAL**

Art. 2º A ANAC elaborará mensalmente o plano amostral com base nos voos autorizados e na previsão de tráfego de passageiros embarcando no Aeroporto Internacional de Campinas.

§ 1º A ANAC definirá os 7 (sete) dias de cada mês para a realização da pesquisa.

§ 2º A ANAC definirá a quantidade de entrevistas a ser realizada em cada voo, sendo que para cada voo selecionado serão realizadas ao menos 2 (duas) entrevistas.

§ 3º A quantidade mínima mensal de entrevistas corresponderá a 0,05% (cinco centésimos por cento) da previsão de tráfego de passageiros embarcando no aeroporto, com o mínimo de 150 (cento e cinquenta) entrevistas, conforme definido no Anexo I para os meses de 2014.

§ 4º A ANAC enviará à Concessionária, até o primeiro dia útil do mês anterior à realização da pesquisa, a definição dos dias e a Lista de Voos Sorteados com a quantidade de entrevistas a serem realizadas para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, conforme modelo do Anexo II.

Art. 3º A ANAC definirá uma Lista Extra de Voos, conforme modelo do Anexo III, que poderá ser utilizada, na sequência estabelecida, para substituir voos em até 3% (três por cento) do total do plano amostral, sem a necessidade de prévia comunicação à ANAC.

Art. 4º A Concessionária deverá enviar à ANAC, até o dia 15 (quinze) do mês anterior à pesquisa, o Plano de Execução das Entrevistas com informações das datas dos voos e da quantidade de passageiros que serão entrevistados para cada dia da pesquisa, conforme modelo do Anexo IV.

§ 1º A programação apresentada pela Concessionária é vinculante.

§ 2º Para cada dia de entrevistas em um determinado voo, deverão ser entrevistados pelo menos 2 (dois) passageiros.

§ 3º No Plano de Execução das Entrevistas, cada um dos 7 (sete) dias da pesquisa deverá contemplar ao menos 10% (dez por cento) do total de entrevistas.

Art. 5º Se, em determinado mês, a Concessionária desejar entrevistar uma quantidade maior de passageiros do que a quantidade mínima estabelecida pela ANAC, ela deverá solicitá-lo até o primeiro dia útil do mês anterior à realização da pesquisa.

Parágrafo único. A quantidade de entrevistas de um determinado mês poderá ser majorada em até 50% (cinquenta por cento) do seu valor mínimo, estabelecido no Anexo I para os meses de 2014.

Art. 6º Para fins de cálculo do Fator Q, caso não sejam realizadas todas as entrevistas constantes do Plano de Execução de Entrevistas, a diferença existente será complementada com respostas equivalentes aos valores mínimos possíveis atribuídos para cada Indicador de Qualidade de Serviço (IQS), sem prejuízo das sanções cabíveis.

Parágrafo único. Caso não seja possível a realização de entrevistas de passageiros devido à não operação do respectivo voo, essas impossibilidades deverão ser devidamente justificadas e não serão computadas para fins de cálculo do Fator Q.

## CAPÍTULO II DA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Art. 7º A coleta de dados da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros consistirá na realização de entrevistas diretas ou na aplicação do questionário, quando cabível.

§ 1º As coletas de dados efetuadas em português deverão, necessariamente, ser realizadas na forma de entrevista direta.

§ 2º A aplicação de questionário somente poderá ocorrer com os passageiros cujo idioma seja diferente do português.

§ 3º As perguntas referentes à empresa aérea e ao número de voo devem ser realizadas antes das referentes aos IQS.

§ 4º Após a aplicação das perguntas referente aos IQS, poderão ser incluídas outras de interesse da Concessionária.

Art. 8º A execução das entrevistas deverá obedecer ao constante do Plano de Execução das Entrevistas, estabelecido no art. 4º, e ao disposto nesta Portaria.

§ 1º As entrevistas devem ser realizadas com passageiros próximos ao portão de embarque do respectivo voo.

§ 2º A seleção dos passageiros para realização das entrevistas deve utilizar método objetivo de seleção que respeite o princípio da aleatoriedade.

§ 3º Não deve ser realizada mais de uma entrevista com passageiros que estejam viajando juntos, em um mesmo grupo.

§ 4º Não deve ser realizada uma quantidade maior de entrevistas com passageiros de determinado voo do que o estabelecido no Plano de Execução de Entrevistas.

Art. 9º As entrevistas diretas devem ser gravadas na forma de arquivos de áudio, conforme estipulado no modelo do Anexo V.

Parágrafo único. O passageiro deverá ser informado, antes do início da entrevista direta, que esta será gravada.

Art. 10. A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverá contemplar os indicadores constantes do Anexo VI.

§ 1º As perguntas referentes aos IQS deverão ser feitas em rodízio.

§ 2º É permitido à Concessionária agrupar os IQS em blocos temáticos para realizar o rodízio, de modo a facilitar sua compreensão pelos passageiros.

### CAPÍTULO III DA REMESSA DAS INFORMAÇÕES

Art. 11. Os resultados das entrevistas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros devem ser encaminhados mensalmente à ANAC para o e-mail [gcon@anac.gov.br](mailto:gcon@anac.gov.br) e protocolados em mídia digital até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao da realização das entrevistas.

§ 1º Os resultados das entrevistas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros devem ser enviados em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo VII.

§ 2º A planilha eletrônica com os resultados das entrevistas a serem enviados pela Concessionária deverá ter seu padrão de dados previamente criticado por *software* a ser fornecido pela ANAC, o qual fornecerá um código de validação que deverá nomear a referida planilha.

§ 3º Devem ser protocoladas junto à ANAC e em mídia digital os arquivos contendo os áudios das entrevistas diretas, conforme descrito no Anexo V, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao da realização das entrevistas.

§ 4º Devem ser protocolados junto à ANAC a relação das entrevistas não realizadas conforme parágrafo único do art. 6º até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao da realização das entrevistas.

Art. 12. 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 no Capítulo VII do Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de Campinas.

Parágrafo único. O parecer de empresa especializada de auditoria deve conter, além das informações típicas, os resultados das médias de cada indicador pesquisado e dos seguintes procedimentos de verificação:

I - aderência da pesquisa às normas legais e regulamentares aplicáveis;

II - resultado das tentativas de contato telefônico com pelo menos 10% (dez por cento) da amostra de entrevistados; e

III - resultado da audição de pelo menos 5% (cinco por cento) das entrevistas gravadas.

Art. 13. A ANAC poderá, a qualquer tempo, divulgar as informações relativas à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.

#### CAPÍTULO IV DAS VALIDAÇÕES

Art. 14. Caberá à ANAC, a seu critério, realizar validações das remessas de dados enviadas pela Concessionária.

Parágrafo único. O procedimento de validação pode resultar na impugnação de entrevistas, sem prejuízo de medidas sancionatórias pertinentes.

#### CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. Os casos omissos serão resolvidos pelo Superintendente de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado (SRE) e pelo Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária (SIA).

Art. 16. Os anexos de que trata esta Portaria encontram-se publicados no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS desta Agência (endereço eletrônico [www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp](http://www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp)) e igualmente disponíveis em sua página “Legislação” (endereço eletrônico [www.anac.gov.br/legislacao](http://www.anac.gov.br/legislacao)), na rede mundial de computadores.

Art. 17. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**Ricardo Bisinotto Catanant**  
Superintendente de Regulação Econômica e  
Acompanhamento de Mercado - Substituto

**Fabio Faizi Rahnemay Rabbani**  
Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária

**ANEXO I À PORTARIA Nº 3112, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.**

**QUANTIDADE MÍNIMA MENSAL DE ENTREVISTAS**

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

| <b>Aeroporto Internacional de Campinas - Embarques Domésticos</b> |                              |                            |
|---|------------------------------|----------------------------|
| <b>Mês</b>  | <b>Passageiros Estimados</b> | <b>Entrevistas Mínimas</b> |
| jan/14  | 431.819                      | 216                        |
| fev/14  | 378.472                      | 189                        |
| mar/14  | 410.700                      | 205                        |
| abr/14  | 424.965                      | 212                        |
| mai/14  | 420.087                      | 210                        |
| jun/14  | 405.324                      | 203                        |
| jul/14  | 462.852                      | 231                        |
| ago/14  | 440.945                      | 220                        |
| set/14  | 428.544                      | 214                        |
| out/14  | 419.553                      | 210                        |
| nov/14  | 434.902                      | 217                        |
| dez/14  | 471.019                      | 236                        |

**ANEXO II À PORTARIA Nº 3112, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.**

**MODELO DE LISTA DE VOOS SORTEADOS PELA ANAC**

Modelo de lista de voos sorteados pela ANAC:

| <b>Cód. Empresa</b> | <b>Nº Voo</b> | <b>Quantidade de Entrevistas*</b> |
|---------------------|---------------|-----------------------------------|
| 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 III À PORTARIA Nº 3112, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.**

**MODELO DE LISTA EXTRA DE VOOS DA ANAC**

Modelo de sorteio de lista extra de voos da ANAC:

| <b>Sequência</b> | <b>Cód. Empresa</b> | <b>Nº Voo</b> | <b>Quantidade de Entrevistas</b> |
|------------------|---------------------|---------------|----------------------------------|
| 1                | XWZ                 | 8346          | 2                                |
| 2                | XWZ                 | 8249          | 2                                |
| 3                | XWZ                 | 8352          | 2                                |
| 4                | XWZ                 | 8004          | 2                                |
| 5                | XWZ                 | 8053          | 2                                |
| 6                | XWZ                 | 8316          | 2                                |

**ANEXO IV À PORTARIA Nº 3112, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.**

**MODELO DE PLANO DE EXECUÇÃO DE ENTREVISTAS DA CONCESSIONÁRIA**

Modelo de Plano de Execução de Entrevistas a ser enviado pela Concessionária para a ANAC:

| <b>Cód. Empresa</b> | <b>Nº Voo</b> | <b>Dia da Semana*</b> | <b>Quantidade de Entrevistas</b> |
|---------------------|---------------|-----------------------|----------------------------------|
| 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 V À PORTARIA Nº 3112, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.**

### **PADRÃO DOS ARQUIVOS DE ÁUDIO DAS ENTREVISTAS**

Cada entrevista deve ser gravada em arquivo de áudio a ser nomeado no padrão NVOO\_MM\_DD\_hh\_mm, onde “NVOO” representa o número voo, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora e “mm” o minuto referente à conclusão das respectiva entrevista (todos os itens em formato numérico).

Caso haja mais de uma entrevista em um mesmo momento, devem ser acrescentados números sequenciais ao final do nome do arquivo.

Os arquivos de áudio podem ser enviados nas extensões .MP3, .WMA, .WAV ou em outro formato previamente solicitado e aceito pela ANAC.

**ANEXO VI À PORTARIA Nº 3112, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.**

**INDICADORES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS**

| <b>INDICADOR</b> | <b>FORMATO</b> | <b>RESPOSTAS</b> | <b>DESCRIÇÃO</b>   | <b>MODELO DE PERGUNTA</b>   |
|------------------|----------------|------------------|--|---|
| <b>ITEM_12_1</b> | 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 avalia a qualidade da sinalização?”                                      |
| <b>ITEM_12_2</b> | 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 avalia a Qualidade de informações de voo?”                               |
| <b>ITEM_12_3</b> | 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 e outros | “Como o senhor avalia a Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros?” |
| <b>ITEM_13_1</b> | 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 avalia a disponibilidade de banheiros?”                                  |
| <b>ITEM_13_2</b> | 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 avalia a limpeza dos banheiros?”   |
| <b>ITEM_14_1</b> | 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 avalia a disponibilidade de assentos no saguão de embarque?”             |
| <b>ITEM_14_2</b> | 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 avalia o conforto de assentos no saguão de embarque?”                    |
| <b>ITEM_14_3</b> | 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: disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas        | “Como o senhor avalia a disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas?”        |

| <b>INDICADOR</b> | <b>FORMATO</b> | <b>RESPOSTAS</b> | <b>DESCRIÇÃO</b>   | <b>MODELO DE PERGUNTA</b>   |
|------------------|----------------|------------------|--|---|
| <b>ITEM_14_4</b> | 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 dos assentos nas outras áreas públicas | “Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?” |
| <b>ITEM_15</b>   | 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 avalia a limpeza geral do aeroporto?”                      |
| <b>ITEM_16</b>   | 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 avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?”      |
| <b>ITEM_17_1</b> | 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 avalia a variedade de lojas?”                              |
| <b>ITEM_17_2</b> | 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 avalia a qualidade de lojas?”                              |
| <b>ITEM_17_3</b> | 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 avalia a variedade de restaurantes e bares?”               |
| <b>ITEM_17_4</b> | 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 avalia a qualidade de restaurantes e bares?”               |
| <b>ITEM_18_1</b> | 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 avalia o custo-benefício das lojas?”                       |
| <b>ITEM_18_2</b> | 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 avalia o custo-benefício dos restaurantes e bares?”        |

| <b>INDICADOR</b> | <b>FORMATO</b> | <b>RESPOSTAS</b> | <b>DESCRIÇÃO</b>   | <b>MODELO DE PERGUNTA</b>  |
|------------------|----------------|------------------|--|--|
| <b>ITEM_19</b>   | 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: disponibilidade de vagas                  | “Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?” |
| <b>ITEM_20</b>   | 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: disponibilidade de carrinhos para bagagem | “Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem?”  |
| <b>ITEM_21</b>   | 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 avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?”   |
| <b>ITEM_22_1</b> | 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 avalia o conforto térmico?”                           |
| <b>ITEM_22_2</b> | 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 avalia o conforto acústico?”                          |
| <b>ITEM_23</b>   | 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 avalia a percepção de segurança?”                     |
| <b>ITEM_24_1</b> | 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: opções de estacionamento                  | “Como o senhor avalia as opções de estacionamento?”                  |
| <b>ITEM_24_2</b> | 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: custo-benefício do estacionamento         | “Como o senhor avalia o custo-benefício do estacionamento?”          |
| <b>ITEM_25_1</b> | Numérico       | 1;2;3;4;5;nd     | 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 | “Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”  |

| <b>INDICADOR</b> | <b>FORMATO</b> | <b>RESPOSTAS</b> | <b>DESCRIÇÃO</b>   | <b>MODELO DE PERGUNTA</b>   |
|------------------|----------------|------------------|--|---|
| <b>ITEM_25_2</b> | Numérico       | 1;2;3;4;5;nd     | 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                      | “Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”                  |
| <b>ITEM_26</b>   | 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 avalia os equipamentos de deslocamento dentro do terminal?”              |
| <b>ITEM_27</b>   | 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: organização   | “Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”                  |
| <b>ITEM_28_1</b> | 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 avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?”          |
| <b>ITEM_28_2</b> | 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 avalia a localização dos serviços bancários?”                            |
| <b>ITEM_29_1</b> | 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 avalia a disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet?” |
| <b>ITEM_29_2</b> | 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 avalia o custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet?” |
| <b>ITEM_30</b>   | 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 de serviços hoteleiros                            | “Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros?”                        |

| INDICADOR               | FORMATO    | RESPOSTAS                                 | DESCRIÇÃO  | MODELO DE PERGUNTA  |
|-------------------------|------------|---|--|---|
| <b>AEROPORTO</b>        | Alfabético | XXXX                                      | Código ICAO do Aeroporto   | Variável a ser observada                                    |
| <b>DIA_ENTREVISTA</b>   | Data       | dd\mm\aaaa                                | Dia em que a entrevista foi iniciada   | Variável a ser observada                                    |
| <b>HORA_ENTREVISTA</b>  | Hora       | hh:mm:ss                                  | Horário em que a entrevista realizada foi iniciada   | Variável a ser observada                                    |
| <b>LOCAL_ENTREVISTA</b> | Alfabético | XX  | Portão de embarque mais próximo  | Variável a ser observada                                    |
| <b>NOME_PESQ</b>        | Alfabético |   | Nome Completo do Pesquisador   | Variável a ser observada                                    |
| <b>NOME_PAX</b>         | Alfabético |   | Nome do entrevistado; nd = não respondeu   | “Qual o seu nome?”  |
| <b>CONTATO_PAX</b>      | Alfabético |   | Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu   | “Qual o seu número de telefone?”                            |
| <b>TIPO_VOO</b>         | Alfabético | “D” ou “I”                                | D = Doméstico; I = Internacional   | Variável a ser observada                                    |
| <b>EMPRESA_AEREA</b>    | Alfabético | XXX                                       | Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; nd = não respondeu  | Sem formato específico                                      |
| <b>GENERO</b>           | Alfabético | “M” ou “F”                                | Masculino ou Feminino  | Variável a ser observada                                    |
| <b>QT_EMBARQUE</b>      | 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?” |
| <b>IDADE</b>            | 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                                      |
| <b>DESTINO_FINAL</b>    | Alfabético | Estado (XX); País (XXX) <sup>1</sup> ; nd | Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; nd = não respondeu   | “Qual o destino final da sua viagem?”                       |

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

| <b>INDICADOR</b>    | <b>FORMATO</b> | <b>RESPOSTAS</b>           | <b>DESCRIÇÃO</b>   | <b>MODELO DE PERGUNTA</b>   |
|---------------------|----------------|----------------------------|--|---|
| <b>ESCOLARIDADE</b> | 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?”  |
| <b>TIPO_ACESSO</b>  | 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  |
| <b>NUM_VOO</b>      | Numérico       | XXXX                       | Numero do voo em que o entrevistado irá embarcar   | Sem formato específico  |
| <b>NOTA_GERAL</b>   | 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 avalia sua satisfação com o aeroporto?” |

