



COMPÊNDIO DE ELEMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

CEF nº 3.012/2016

EMENDA nº 00

NORMA ORIGINÁRIA: Portaria nº 3.012/2016

Título: **Regras para a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, do Plano de Qualidade de Serviços - PQS e do Relatório de Qualidade de Serviço - RQS pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária.**

Aprovação: Portaria 1.139/SRA, de 29 de março de 2017.

Origem: SRA

1. Introdução

1. O objetivo deste documento é estabelecer os Elementos de Fiscalização referentes à Portaria nº 3.012, de 04 de novembro de 2016, a serem usados no planejamento e atuação da GQES/SRA da Agência Nacional de Aviação Civil, na consecução de suas responsabilidades regimentais no que tange ao estabelecimento dos modelos de apresentação, horários de coleta, prazos de envio dos dados 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.

2. Este documento foi escrito e publicado em atendimento à Instrução Normativa 81, de 19 de dezembro de 2014, que estabelece os Elementos de Fiscalização – EF e suas atualizações.

3. Os elementos estabelecidos neste compêndio aplicam-se somente às Concessionárias de Infraestrutura Aeroportuária.

2. Fundamentação

1. Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005 – art. 2º; art. 8º, incisos IV, VII, e X.
2. Instrução Normativa 81, de 19 de dezembro de 2014, que estabelece EF.
3. Instrução Normativa nº 109, de 12 de janeiro de 2017
4. Portaria nº 3.002, de 04 de novembro de 2016, que forma a Classe de Fiscalização denominada Aeroportos – Qualidade de Serviços.
5. Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.
6. Portaria nº 3.012, de 04 de novembro de 2016, que estabelece os modelos de apresentação, horários de coleta, prazos de envio dos dados 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.

(I) Cód.	(II) Título	(III) Enq. Nor.	(IV) Situação Esperada	(VII) Aplicabilidade
1	Aferição dos IQS	Art. 1º parágrafo único	Afere os IQS de janeiro a dezembro de 2017.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
2	Programação anual de manutenção	Art. 3º, § 1º	Encaminhou, até o primeiro dia útil de 2017, a programação anual de manutenção para o ano de 2017, em planilha eletrônica editável (.xls), conforme padronização constante no Anexo XVII da Portaria SRA nº 3012/2016, contendo a quantidade de manutenções planejadas, com a indicação da frequência e do tempo estimado de indisponibilidade do equipamento para execução da manutenção.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
3	Programação anual de manutenção - atualização	Art. 3º, § 2º	Atualiza, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente à disponibilização de um novo equipamento, a programação anual de manutenção sempre que um equipamento não listado na programação anterior for disponibilizado no aeroporto ou quando houver necessidade de alteração nas informações da programação anual de manutenção.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
4	Indisponibilidade devido a obras	Art. 4º	Envia, em até 5 (cinco) dias antes do início das intervenções, planilha eletrônica editável (.xls) contendo os dados relativos às obras que geram indisponibilidade, conforme padronização constante no Anexo XVII da Portaria SRA nº 3012/2016.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
5	IQS Tempo na fila de inspeção de segurança - horários de medição	Art. 5º, § 1º	Mede os tempos de espera na fila de inspeção de segurança, diariamente, nos horários definidos no Anexo I da Portaria SRA nº 3012/2016.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
6	IQS Tempo na fila de inspeção de segurança - passageiros considerados	Art. 5º, § 2º	Considera, para as medições dos tempos de espera na fila de inspeção de segurança, o primeiro passageiro a entrar no canal de inspeção em cada período de medição.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
7	IQS não relacionados à PSP - relatório	Art. 6º	Encaminha até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês da coleta dos dados, relatório com os dados aferidos dos IQS não relacionados à PSP em planilha eletrônica (.xls), observando modelo específico para cada Concessionária, conforme Anexos II e III da Portaria SRA nº 3012/2016.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária

(I) Cód.	(II) Título	(III) Enq. Nor.	(IV) Situação Esperada	(VII) Aplicabilidade
8	PSP - amostra de entrevistas	Art. 7º	Respeita a quantidade mínima mensal da amostra de entrevistas constante do Anexo IV da Portaria SRA nº 3012/2016.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
9	PSP - Passageiros em conexão	Art. 7º, parágrafo único	Não faz as perguntas indicadas no Anexo VIII da Portaria SRA nº 3012/2016 nas entrevistas com passageiros em conexão.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
10	PSP - Plano de Execução de Entrevistas	Art. 9º	Envia à ANAC o Plano de Execução de Entrevistas, em meio físico e digital (.xls), conforme modelo disposto no Anexo VII da Portaria SRA nº 3012/2016, até o 15º (décimo quinto) dia do mês anterior ao mês de realização da PSP.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
11	PSP - resultado das entrevistas e demais informações	Art. 10, §§ 1º a 3º	Encaminha até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês da aferição, em planilha eletrônica (.xls), os resultados das entrevistas da PSP, acompanhados da lista de entrevistas não realizadas em função de não operação do voo, da lista de voos extras utilizados e áudio das entrevistas diretas, conforme anexos VIII, IX, X, XI e XII da Portaria nº 3012/2016.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
12	PQS e RQS	Art. 11, §§ 1º a 3º	Observa os modelos de PQS e RQS que constam, respectivamente, dos Anexos XIV e XV da Portaria SRA nº 3012/2016, e os encaminha à ANAC em formato editável.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária
13	Parecer de empresa de auditoria	Art. 12	Protocola junto à ANAC parecer de empresa técnica especializada de auditoria independente, em até 30 (trinta) dias após o encerramento de cada trimestre, observando o modelo constante no Anexo XVI da Portaria SRA nº 3012/2016.	Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária