PORTARIA ANAC Nº 76/SRE/SIA, DE 10 DE JANEIRO DE 2013.

Dispõe sobre regras e diretrizes metodológicos para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros que será aplicada no ano de 2013 pela Concessionária do Aeroporto Internacional de Viracopos.

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO - SUBSTITUTO E O SUPERINTENDENTE DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUARIA no uso da competência outorgada pelo art. 39, inciso XLIII e pelo art. 41 XLIV, do Regimento Interno da ANAC, com redação dada pela Resolução nº 245, de 04 de setembro de 2012, considerando o disposto no capítulo 10 e apêndices relacionados do Anexo 2 do Contrato de Concessão do Aeroporto de Viracopos.

RESOLVEM:

Art. 1º Estabelecer regras e diretrizes metodológicas para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros que será aplicada no ano de 2013.

Art. 2° A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverá ser aplicada mensalmente, a partir de fevereiro de 2013, por empresa especializada e independente previamente submetida à ANAC.

Parágrafo único. Apresenta-se facultativa a realização da Pesquisa de Satisfação de Passageiros no mês de Janeiro de 2013.

CAPÍTULO I
DO PLANO AMOSTRAL

Art. 3° A amostra mensal deverá considerar os seguintes estratos:

I - dias de semana;

II - finais de semana;

III - horas pico; e

IV - horas não pico.

§ 1º As horas pico e as horas não pico serão aquelas apresentadas no Anexo IA desta Portaria, considerando o horário de Brasília-DF.

§ 2º As proporções de cada estrato na amostra constam do Anexo IB e deverão obrigatoriamente ser respeitadas nas coletas mensais.

Art. 4° A quantidade mínima de entrevista mensais deverá representar 0,05% dos passageiros que estão embarcando no Aeroporto, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês, nos termos do Apêndice C, Anexo 2 do Contrato de Concessão.

§ 1º. A estimativa da quantidade de passageiros que embarcarão no aeroporto em cada mês do ano de 2013 é apresentada no Anexo IC, assim como a quantidade mínima de entrevistas que deverá ser realizada em cada estrato considerando o percentual estabelecido no **caput**.

§ 2º Caso o aeroporto possua mais de um terminal de embarque, a amostra deverá ser realizada em cada terminal de maneira proporcional à quantidade de passageiros embarcados no mês anterior.

§3º A quantidade de passageiros entrevistados poderá ser majorada, desde que a proporção dos quatro estratos amostrais seja estritamente respeitada.

§4º A seleção dos passageiros que serão entrevistados em cada estrato deverá ser realizada por meio de amostra aleatória simples.

§5º A concessionária deverá encaminhar à ANAC as datas, horários e locais de realização das entrevistas com, pelo menos, cinco dias de antecedência do início da coleta de dados referente a cada mês.

CAPÍTULO II
DO QUESTIONÁRIO

Art. 5° O questionário da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverá contemplar os dezenove Indicadores de Qualidade de Serviço da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão e as variáveis de controle apresentadas no Anexo II.

§ 1º Cada uma das variáveis que integram os indicadores descritos no **caput** deverão ser avaliadas por uma pergunta específica, conforme instruções do Anexo IIA.

§ 2º As perguntas de que trata o § 1º deste artigo deverão ser feitas em rodízio e valoradas na escala estabelecida no Anexo 2 do Contrato de Concessão.

Art. 6º Somente serão utilizados na composição das notas dos Indicadores de Qualidade de Serviço os questionários válidos.

§ 1º Serão considerados questionários válidos aqueles cuja totalidade das perguntas referentes aos dezenove Indicadores de Qualidade de Serviço e cujas variáveis de controle tenham sido respondidas, nos termos do Anexo IIA.

§ 2º As perguntas cujos valores de respostam sejam “nd”, nos termos do Anexo IIA, serão consideradas válidas para os fins do **caput**.

Art. 7º Pelo menos 80% dos questionários válidos devem possuir nome e telefone dos entrevistados.

Art. 8º A Concessionária poderá acrescentar perguntas de seu interesse no questionário, desde que elas sejam inseridas após as perguntas referentes aos dezenove Indicadores estabelecidos no Contrato de Concessão.

CAPÍTULO III
DA APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Art. 9º Os dados das entrevistas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, assim como a quantidade de passageiros embarcados em cada mês, por tipo de voo e por terminal, deverão ser encaminhados mensalmente à ANAC em mídia digital e pelo e-mail gcon@anac.gov.br, até o final do mês subsequente ao mês de coleta dos dados.

Parágrafo único. Os dados das entrevistas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser enviados conforme modelo constante do Anexo II.

Art. 10 O Relatório de Qualidade de Serviço que será apresentado em junho de 2013, nos termos da cláusula 10.8 do Anexo 2 do Contrato de Concessão, deverá conter os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros realizada nos meses de janeiro a abril de 2013.

Parágrafo único. Os resultados da Pesquisa de Satisfação deverão ser apresentados no Relatório de Qualidade de Serviço por meio de gráficos e textos explicativos, em mídia impressa e digital.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. Os casos omissos serão resolvidos pela Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado - SRE e pela Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA.

Art. 12. 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) e igualmente disponíveis em sua página “Legislação” (endereço eletrônico www.anac.gov.br/legislacao), na rede mundial de computadores.

Art. 13. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação e terá validade até 31 de dezembro de 2013.

RICARDO BISINOTTO CATANANT
Superintendente de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado - Substituto

FABIO FAIZI RAHNEMAY RABBANI
Superintendente de Infraestrutura Aeroportuaria

Publicada no Diário Oficial da União nº 8, Seção 1, pág. 3-4, de 11 de janeiro de 2013 e no Boletim de Pessoal e Serviço – BPS v. 8, n° 2, de 11 de janeiro de 2013.

ANEXO I – PLANO AMOSTRAL

A – Classificação Horas Pico e Horas Não Pico

SBKP	FIM DE SEMANA		MEIO DE SEMANA	
HORA	NÃO PICO	PICO	NÃO PICO	PICO
00h	X		X	
01h	X		X	
02h	X		X	
03h	X		X	
04h	X		X	
05h	X		X	
06h		X		X
07h	X			X
08h		X		X
09h		X		X
10h		X		X
11h	X		X	
12h	X		X	
13h		X		X
14h	X		X	
15h	X		X	
16h	X		X	
17h		X		X
18h		X		X
19h		X		X
20h	X		X	
21h		X		X
22h		X		X
23h		X	X	

B – Proporções dos Estratos

ESTRATO	SBKP - Proporção
FIM DE SEMANA: HORA PICO	20,21%
FIM DE SEMANA: HORA NÃO PICO	5,56%
MEIO DE SEMANA: HORA PICO	58,19%
MEIO DE SEMANA: HORA NÃO PICO	16,05%

C – Projeção da quantidade de passageiros embarcando para o ano de 2013 e quantidade mínima de entrevistas por estrato, considerando o percentual de 0,05% estabelecido no Anexo 2 do Contrato de Concessão.

AEROPORTO	SBKP			
MESES DE 2013	JAN	FEV	MAR	ABR
ESTIMATIVA DE PASSAGEIROS EMBARCADOS	399.206	363.111	377.477	386.763
TAMANHO DA AMOSTRA	**200**	**182**	**189**	**193**
FIM DE SEMANA: HORA PICO	40	37	38	39
FIM DE SEMANA: HORA NÃO PICO	11	10	10	11
MEIO DE SEMANA: HORA PICO	116	106	110	113
MEIO DE SEMANA: HORA NÃO PICO	32	29	30	31

AEROPORTO	SBKP			
MESES DE 2013	MAI	JUN	JUL	AGO
POPULAÇÃO ESTIMADA	397.634	391.844	435.723	402.026
TAMANHO DA AMOSTRA	**199**	**196**	**218**	**201**
FIM DE SEMANA: HORA PICO	40	37	38	39
FIM DE SEMANA: HORA NÃO PICO	11	10	10	11
MEIO DE SEMANA: HORA PICO	116	106	110	113
MEIO DE SEMANA: HORA NÃO PICO	32	29	30	31

AEROPORTO	SBKP			
MESES DE 2013	SET	OUT	NOV	DEZ
POPULAÇÃO ESTIMADA	400.235	405.384	396.999	421.842
TAMANHO DA AMOSTRA	**200**	**203**	**198**	**211**
FIM DE SEMANA: HORA PICO	40	37	38	39
FIM DE SEMANA: HORA NÃO PICO	11	10	10	11
MEIO DE SEMANA: HORA PICO	116	106	110	113
MEIO DE SEMANA: HORA NÃO PICO	32	29	30	31

ANEXO II – DICIONÁRIO DE META-DADOS E PADRÃO DE ENTREGA DOS DADOS

A - Dicionário de Meta Dados

DADO	FORMATO	UNIDADE	DESCRIÇÃO
ITEM_12_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade da Sinalização
ITEM_12_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de informações de voo
ITEM_12_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros
ITEM_13_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de banheiros
ITEM_13_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza dos banheiros
ITEM_14_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos no saguão de embarque
ITEM_14_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto de assentos no saguão de embarque
ITEM_14_3	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
ITEM_14_4	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
ITEM_15	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: cordialidade
ITEM_17_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas
ITEM_17_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas
ITEM_17_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de restaurantes e bares
ITEM_17_4	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de restaurantes e bares
ITEM_18_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício das lojas
ITEM_18_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício dos restaurantes e bares
ITEM_19	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas
ITEM_20	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
ITEM_21	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral
ITEM_22_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto térmico

ITEM_22_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico
ITEM_23	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: percepção de segurança.
ITEM_24_1	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
ITEM_24_2	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
ITEM_25_1	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
ITEM_25_2	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
ITEM_26	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: existência de equipamento.
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: organização
ITEM_28_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade e conveniência de serviços bancários
ITEM_28_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: localização dos serviços bancários
ITEM_29_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet
ITEM_29_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet
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 de serviços hoteleiros.
AEROPORTO	Alfabético	SBBR;SBGR; SBKP	SBBR=Aeroporto Internacional de Brasília; SBGR = Aeroporto Internacional de Guarulhos; SBKP = Aeroporto Internacional de Viracopos
DIA_ENTREVISTA	Numérico	dd:mm:aaaa	Dia em que a entrevista foi realizada
HORA_ENTREVISTA	Numérico	hh:mm	Horário em que a entrevista realizada foi concluída
LOCAL_ENTREVISTA	Alfabético		Portão de embarque mais próximo
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador
NOME_PAX	Alfabético		Nome do entrevistado; nd = não respondeu
CONTATO_PAX	Alfabético		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu
TIPO_VOO	Alfabético	"D" ou "I"	D = Doméstico; I = Internacional
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar
SEXO	Alfabético	"M" ou "F"	Masculino ou Feminino
QT_EMBARQUE	Numérico	xx;nd	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses; nd = não respondeu
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
DESTINO_FINAL	Alfabético	xx;xxx;nd	Estado/País que será o destino final de sua viagem; nd = não respondeu

ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6; nd	'1' = analfabeto ou fundamental I incompleto (até 3º serie); ' 2' = fundamental I completo (4º serie); '3' = fundamental II completo (8º serie); '4' = ensino médio completo; '5' = ensino superior incompleto; '6' = ensino superior completo; nd = não respondeu
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;x;nd	'1' = avião (conexão); '2' = taxi; '3' = ônibus; '4' = carro próprio; '5' = outros (o concessionário pode incluir outros itens aqui); nd = não respondeu
TEMPO_ACESSO	Numérico	hh:mm; nd	Quanto tempo demorou para chegar ao aeroporto; nd = não respondeu
NOTA_GERAL	Numérico	0;1;2;3;4;5; 6;7;8;9;10; nd	Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto; nd = não respondeu
Outros itens incluídos na pesquisa por interesse da concessionária			

B - Padrão de Entrega dos Dados

	A	B	C	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
1	ITEM_12_1	ITEM_12_2	ITEM_12_3	ITEM_13_1	ITEM_13_2	ITEM_14_1	ITEM_14_2	ITEM_14_3	ITEM_14_4	ITEM_15	ITEM_16	ITEM_17_1	ITEM_17_2	ITEM_17_3	ITEM_17_4	ITEM_18_1	ITEM_18_2	ITEM_19	ITEM_20	ITEM_21	ITEM_22_1	ITEM_22_2	ITEM_23	ITEM_24_1	ITEM_24_2	ITEM_25_1	ITEM_25_2	ITEM_26	ITEM_27	ITEM_28_1	ITEM_28_2	ITEM_29_1	ITEM_29_2	ITEM_30
2	1	5	4	5	5	nd	1	4	nd	4	5	nd	3	4	3	4	3	3	2	1	4	2	4	nd	5	3	4	5	nd	2	5	4	5	2
3	4	3	4	5	2	nd	5	5	4	5	4	5	4	5	nd	2	3	nd	5	2	4	nd	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4

	AJ	AK	AL	AM	NA	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD
1	AEROPORTO	DIA_ENTREVISTA	HORA_ENTREVISTA	LOCAL_ENTREVISTA	NOME_PESQ	NOME_PAX	CONTATO_PAX	TIPO_VOO	EMPRESA_AEREA	SEXO	QT_EMBARQUE	IDADE	DESTINO_FINAL	ESCOLARIDADE	TIPO_ACESSO	TEMPO_ACESSO	NOTA_GERAL	Outros itens incluídos na pesquisa por interesse da concessionária	Outros itens incluídos na pesquisa por interesse da concessionária	Outros itens incluídos na pesquisa por interesse da concessionária	...
2	SB??	01/01/2013	08:25	Terminal 1	Tiago da Silva	Lucas	(13) 2345-5678	D	TIB	M	2	nd	SP	4	1	01:20	9	x	x	x	
3	SB??	02/01/2013	09:37	Portão 2	Tiago da Silva	Lucia Magalhães	(61) 8765-5432	I	TAM	F	8	2	ARG	nd	5	nd	7	x	x	x	

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 tabela acima (colunas A até AZ). 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, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada entrevistado.

As variáveis de controle são aquelas constantes das colunas AJ a AZ.