

ANEXO I À PORTARIA Nº 3111, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.

QUANTIDADE MÍNIMA MENSAL DE ENTREVISTAS

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

Aeroporto Internacional de Guarulhos - Embarques Domésticos		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas Mínimas
jan/14	1.023.138	512
fev/14	876.220	438
mar/14	959.677	480
abr/14	979.339	490
mai/14	956.528	478
jun/14	1.024.024	512
jul/14	1.097.460	549
ago/14	1.024.870	512
set/14	1.035.114	518
out/14	1.061.987	531
nov/14	1.017.631	509
dez/14	1.141.341	571

Aeroporto Internacional de Guarulhos - Embarques Internacionais		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas Mínimas
jan/14	542.388	271
fev/14	464.865	232
mar/14	521.360	261
abr/14	505.695	253
mai/14	510.696	255
jun/14	508.996	254
jul/14	560.806	280
ago/14	555.125	278
set/14	548.911	274
out/14	539.730	270
nov/14	515.976	258
dez/14	585.691	293

ANEXO II À PORTARIA Nº 3111, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.

MODELO DE LISTA DE VOOS SORTEADOS PELA ANAC

Modelo de lista de voos sorteados pela ANAC:

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

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

ANEXO III À PORTARIA Nº 3111, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.

MODELO DE LISTA EXTRA DE VOOS DA ANAC

Modelo de sorteio de lista extra de voos da ANAC:

Sequência	Cód. Empresa	Nº Voo	Quantidade de Entrevistas
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 3111, 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:

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

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

2 - segunda-feira

3 - terça-feira

4 - quarta-feira

5 - quinta-feira

6 - sexta-feira

S - sábado

D - domingo

ANEXO V À PORTARIA Nº 3111, 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 3111, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.

INDICADORES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS

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

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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	“Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_15	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: cordialidade	“Como o senhor avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?”
ITEM_17_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas	“Como o senhor avalia a variedade de lojas?”
ITEM_17_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas	“Como o senhor avalia a qualidade de lojas?”
ITEM_17_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes e bares?”
ITEM_17_4	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a 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	“Como o senhor avalia o custo-benefício das lojas?”
ITEM_18_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício dos restaurantes e bares	“Como o senhor avalia o custo-benefício dos restaurantes e bares?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
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	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem?”
ITEM_21	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral	“Como o senhor avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?”
ITEM_22_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto térmico	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
ITEM_22_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_23	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: percepção de segurança	“Como o senhor avalia a 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	“Como o senhor avalia as 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	“Como o senhor avalia o 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	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”
ITEM_26	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: existência de equipamento.	“Como o senhor avalia os equipamentos de deslocamento dentro do terminal?”
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	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_28_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	“Como o senhor avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?”
ITEM_28_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: localização dos serviços bancários	“Como o senhor avalia a localização dos serviços bancários?”
ITEM_29_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor avalia a disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet?”
ITEM_29_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor avalia o 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	“Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	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	Alfabético	XX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético		Nome do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfabético		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
TIPO_VOO	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; nd = não respondeu	Sem formato específico
GENERO	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
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?”
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
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?”

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

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;nd	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = outros; nd = não respondeu	Sem formato específico
NUM_VOO	Numérico	XXXX	Numero do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
NOTA_GERAL	Numérico	0;1;2;3;4;5;6;7;8;9;10; nd	Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto; nd = não respondeu	“Numa escala de 0 a 10, como o senhor avalia sua satisfação com o aeroporto?”

ANEXO VII À PORTARIA Nº 3111, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2013.

PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DAS ENTREVISTAS

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
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	
2														
3														
4														
	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
1	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
2														
3														
4														
	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL			
1	ITEM_26	ITEM_27	ITEM_28_1	ITEM_28_2	ITEM_29_1	ITEM_29_2	ITEM_30	AEROPORTO	DIA_ENTREVISTA	HORA_ENTREVISTA	LOCAL_ENTREVISTA			
2														
3														
4														
	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW			
1	NOME_PESQ	NOME_PAX	CONTATO_PAX	TIPO_VOO	EMPRESA_AEREA	SEXO	QT_EMBARQUE	IDADE	DESTINO_FINAL	ESCOLARIDADE	TIPO_ACESSO			
2														
3														
4														

	AX	AY
1	NUM_VOO	NOTA_GERAL
2		
3		

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 nas imagens acima (colunas A até AY). 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 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-xx.xls”, onde “ANAC-xx” representa o código de validação gerado pelo *software* de validação fornecido pela ANAC referente aos dados das entrevistas realizadas naquele mês.