



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS**

**MPR/SIA-503-R00**

---

**ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES DE QUALIDADE  
DE SERVIÇO DE AEROPORTOS CONCEDIDOS**

---

08/2014



MPR/SIA-503-R00

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**



MPR/SIA-503-R00

**11 de agosto de 2014.**

**Aprovado,**

**Fabio Faizi Rahnemay Rabbani**



MPR/SIA-503-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Data de Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>
R00	11/08/2014	Fabio Faizi Rahnemay Rabbani



MPR/SIA-503-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 11.
  - 1.1) Introdução, pág. 11.
  - 1.2) Revogação, pág. 11.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 12.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 12.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 12.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 12.
- 2) Definições, pág. 14.
  - 2.1) Expressão, pág. 14.
- 3) Documentos, Artefatos, Competências, Documentos e Sistemas, pág.
  - 3.1) Artefatos, pág. 15.
  - 3.2) Competências, pág. 15.
  - 3.3) Documentos, pág. 17.
  - 3.4) Sistemas, pág. 17.
- 4) Procedimentos, pág. 18.
  - 4.1) Checar o Envio de Relatório Pelo Concessionário, pág. 18.
  - 4.2) Analisar Indicadores de Qualidade de Serviço, pág. 21.
  - 4.3) Tratar Denúncias sobre Qualidade de Serviço, pág. 23.
  - 4.4) Realizar Análise para o Ajuste Tarifário Anual, pág. 26.
  - 4.5) Elaborar a Portaria Anual dos Indicadores de Qualidade, pág. 28.
- 5) Disposições Finais, pág. 31.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) GTFN - Indicadores**

- 1) Analisar Indicadores de Qualidade de Serviço
- 2) Checar o Envio de Relatório Pelo Concessionário
- 3) Elaborar a Portaria Anual dos Indicadores de Qualidade
- 4) Realizar Análise para o Ajuste Tarifário Anual
- 5) Tratar Denúncias sobre Qualidade de Serviço

#### **b) O GFSI**

- 1) Checar o Envio de Relatório Pelo Concessionário
- 2) Elaborar a Portaria Anual dos Indicadores de Qualidade
- 3) Realizar Análise para o Ajuste Tarifário Anual
- 4) Tratar Denúncias sobre Qualidade de Serviço

#### **c) O GTFN**

- 1) Checar o Envio de Relatório Pelo Concessionário
- 2) Elaborar a Portaria Anual dos Indicadores de Qualidade
- 3) Realizar Análise para o Ajuste Tarifário Anual
- 4) Tratar Denúncias sobre Qualidade de Serviço



MPR/SIA-503-R00

PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1 INTRODUÇÃO**

A finalidade do presente manual é padronizar as ações dos servidores da Gerência Técnica de Facilitação e Nível de Serviço - GTFN no acompanhamento dos indicadores de qualidade de serviço de aeroportos concedidos.

O processo se inicia com o envio pelo concessionário do relatório com os dados dos indicadores de qualidade de serviço para ANAC. Em seguida é verificado se o relatório atende aos requisitos conforme a portaria anual de indicadores de qualidade de serviço e é realizada a análise dos indicadores.

O processo tratar denúncias sobre qualidade de serviço acontece sob demanda, e relaciona as atividades necessárias para proceder com as denúncias que podem ocorrer por meio dos canais de comunicação da ANAC.

Também é tratada neste MPR a análise do ajuste tarifário, que consiste na avaliação dos resultados dos indicadores e atingimento das metas e padrões para auxiliar na definição do ajuste tarifário.

Por fim, são descritos os passos para a elaboração da portaria anual de indicadores de qualidade, que define as regras e metodologias para obtenção dos indicadores para o ano seguinte.

Com esse objetivo, o MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA, os seguintes processos de trabalho:

- a) Checar o Envio de Relatório Pelo Concessionário.
- b) Analisar Indicadores de Qualidade de Serviço.
- c) Tratar Denúncias sobre Qualidade de Serviço.
- d) Realizar Análise para o Ajuste Tarifário Anual.
- e) Elaborar a Portaria Anual dos Indicadores de Qualidade.

### **1.2 REVOGAÇÃO**

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 110, art. 38, de 15 de setembro de 2009 e alterações posteriores.

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
GTFN - Indicadores	Grupo de servidores da GTFN responsável pelo acompanhamento dos Indicadores de Qualidade de Serviço de Aeroportos Concedidos.
O GFSI	Gerente de Facilitação do Transporte Aéreo e Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita
O GTFN	O Gerente Técnico de Facilitação e Nível de Serviço

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária aprovar todas as revisões deste POP.

### 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos, e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho, também organizados em ordem alfabética. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) instruções para as próximas etapas; e
- g) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados. Alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida.

## 2. DEFINIÇÕES

A tabelas abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimentos.

### 2.1 Expressão

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
Fator Q	Fator de qualidade de serviço, obtido mediante avaliação do cumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço selecionados, a ser aplicado nos reajustes tarifários, de acordo com o estabelecido no contrato de concessão
Indicadores de Serviço Direto e de Disponibilidade de Equipamentos e Instalações	São os indicadores de serviço direto e de disponibilidade de equipamentos e instalações previstos no Anexo 2 do contrato - Plano de Exploração Aeroportuária. Não são incluídos os indicadores da pesquisa de satisfação dos passageiros.
Relatório de Qualidade de Serviço (RQS)	Relatório que contempla os Indicadores de Qualidade de Serviço descritos no contrato de concessão, que inclui os indicadores utilizados para estabelecer o fator Q.

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, DOCUMENTOS E SISTEMAS

Abaixo encontram-se as listas dos artefatos, competências, documentos e sistemas que o executor necessita para realizar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos, e os artefatos se encontram-se no sistema Artefatos.

Os documentos devem ser gerados nas etapas indicadas no Capítulo 4. A produção de documentos por uma determinada etapa pode ser opcional.

#### 3.1 ARTEFATOS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>
Memorando Informando Atraso da Concessionária	Modelo de memorando enviado a GCON/SRE informando o atraso da concessionária no envio do relatório de indicadores de qualidade.
Ofício Informando Atraso do Concessionário no Envio do Relatório IQS	Ofício enviado ao concessionário notificando o atraso no envio do relatório de qualidade de serviço.
Ofício sobre Denúncias de Qualidade de Serviço	Modelo de ofício enviado a concessionária solicitando esclarecimentos sobre denúncias.
Relatório de Infração sobre Qualidade de Serviço	Modelo do relatório de infração

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que o servidor que venha a executá-los possua um conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes. No capítulo 4, os conhecimentos, habilidades e atitudes específicos que o executor deve possuir para realizar cada etapa de cada processo de trabalho são apresentados. A seguir, encontra-se uma lista geral dos conhecimentos, habilidades e atitudes contidos em todos os processos de trabalho deste MPR:

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>
-------------	------------------

Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária	Detalha e especifica o objeto da concessão, delimita o Complexo Aeroportuário, detalha as atividades acessórias da concessão, prevê os Elementos Aeroportuários Obrigatórios, as especificações mínimas requeridas para os terminais de passageiros, investimentos iniciais para melhoria da infraestrutura, as obrigações relativas ao Plano de Gestão da Infraestrutura, delimita os Indicadores de Qualidade do Serviço e prevê a metodologia de definição do Fator Q.
Argumentação Lógica	Aplicar regras a problemas específicos para obter respostas lógicas
Atenção Aos Detalhes	Ser cuidadoso a respeito dos detalhes e metuculoso na realização das tarefas
Capacidade Analítica	Desmembrar dados e informações e utilizar a lógica para equacionar os problemas e dificuldades em diferentes situações.
Comunicação Oral	Externar suas ideias e informações de forma que outros entendam facilmente, de acordo com a norma culta da língua portuguesa.
Microsoft Excel	Criar e formatar planilhas, usar fórmulas e cruzar dados, tabelas e gráficos dinâmicos usando-se o software Microsoft Excel, entre outros. Estão incluídas ferramentas avançadas de utilização do software.
Microsoft Outlook	Enviar e receber e-mails, marcar compromissos e organizar a própria agenda.
Microsoft Word	Elaborar e revisar documentos utilizando as principais funcionalidades do Word.
MPR/SIA-006-R01 - Procedimentos para produção de nota técnica no âmbito da SIA	Conhecimento do estabelecido no MPR/SIA-006-R01 para produção de nota técnica no âmbito da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária.
Organização Da Informação	Organizar dados e informações úteis para a realização de trabalhos pessoais e da equipe de modo a facilitar sua localização, sempre que necessário.
Padrão de Nota Técnica da Superintendência	Elaborar nota técnica de acordo com o padrão estipulado pela SIA.
Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos	Instrumento normativo que dispõe sobre regras e diretrizes metodológicas para a obtenção dos indicadores de Serviços Diretos e Disponibilidade de Equipamentos e Instalações aplicadas aos aeroportos que são objetos de contrato de concessão.

Raciocínio Lógico	Perceber o conteúdo de um conceito ou entender uma proposição, por meio de processo discursivo baseado em dados e fatos para alcance de um objetivo.
Redação Oficial	Redigir textos que obedecem à forma padronizada: ofício, memorando, nota técnica, entre outros. Requer conhecimento prévio de técnicas de redação oficial.

### 3.3 DOCUMENTOS

Não há documentos que devem ser produzidos para a realização deste MPR.

### 3.4 SISTEMAS

Nome	Descrição
Acompanhamento dos Indicadores de Qualidade de Serviço	Sistema utilizado para receber e acompanhar os indicadores de qualidade de serviço dos aeroportos concedidos.

## 4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR, em ordem alfabética. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde podem ser obtidos o(s) artefato(s) e o diagrama do processo.

### 4.1 Checar o Envio de Relatório Pelo Concessionário

Este processo trata da verificação do relatório enviado pelo concessionário mensalmente com os dados coletados para os indicadores de serviço diretos e de disponibilidade de equipamentos e instalações. O prazo para o envio do relatório é o 15º dia do mês.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "No 15º dia do mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Ofício enviado para o concessionário formalizando atraso.
- b) Indicadores enviados para análise.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTFN - Indicadores, O GFSI, O GTFN.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências nos seguintes tópicos: Microsoft Outlook, Organização Da Informação, Microsoft Word, Microsoft Excel, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Comunicação Oral, Capacidade Analítica, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária, Redação Oficial.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Ofício Informando Atraso do Concessionário no Envio do Relatório IQS", "Memorando Informando Atraso da Concessionária".

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Ao iniciar o processo, deve-se seguir para a etapa "01. Verificar se o concessionário enviou o relatório com os dados dos indicadores".

<b>01. Verificar se o concessionário enviou o relatório com os dados dos indicadores</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.
DETALHAMENTO: No 15º dia do mês deve-se verificar no e-mail da gerência (facilitacao@anac.gov.br) se o concessionário encaminhou o relatório com os dados dos indicadores de qualidade.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Excel, Microsoft Outlook, Organização Da Informação.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O relatório foi enviado?" seja "não, o relatório não foi enviado", deve-se seguir para a etapa "02. Fazer contato telefônico com o concessionário". Caso a resposta seja "sim, o relatório foi enviado", esta etapa finaliza o procedimento.

<b>02. Fazer contato telefônico com o concessionário</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.
DETALHAMENTO: Nesta etapa o servidor deverá entrar em contato com o concessionário por meio telefônico, questionar o motivo do atraso no envio das informações e verificar se o concessionário propõe uma nova data para entrega do relatório.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Comunicação Oral, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Memorando Informando Atraso da Concessionária.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O concessionário propôs uma nova data?" seja "não, o concessionário não propôs uma nova data", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar minuta de ofício para concessionário com a formalização do atraso e elaborar memorando para a GCON/SRE". Caso a resposta seja "sim, o concessionário propôs uma nova data", deve-se seguir para a etapa "03. Aguardar envio do relatório no novo prazo".

<b>03. Aguardar envio do relatório no novo prazo</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.
DETALHAMENTO: Após a definição da nova data pelo concessionário para envio do relatório, o GTFN - Indicadores aguarda o envio do relatório no novo prazo.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O relatório foi enviado no prazo?" seja "não, o relatório não foi enviado no prazo", deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar minuta de ofício para concessionário com a formalização do atraso e elaborar memorando para a GCON/SRE". Caso a resposta seja "sim, o relatório foi enviado no prazo", esta etapa finaliza o procedimento.

#### **04. Elaborar minuta de ofício para concessionário com a formalização do atraso e elaborar memorando para a GCON/SRE**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.

DETALHAMENTO: O GTFN - Indicadores deverá elaborar minuta de ofício (conforme artefato) formalizando o atraso do concessionário no envio do relatório com os dados indicadores. Deverá também elaborar memorando para a GCON/SRE informando o atraso do envio do relatório por parte do concessionário.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Memorando Informando Atraso da Concessionária, Ofício Informando Atraso do Concessionário no Envio do Relatório IQS.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aprovar minuta de ofício".

#### **05. Aprovar minuta de ofício**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTFN.

DETALHAMENTO: O GTFN analisa a forma e conteúdo da minuta do ofício e se necessário, faz alterações. Aprova o documento e envia para O GFSI assinar.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, Capacidade Analítica, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Assinar e enviar ofício à concessionária".

#### **06. Assinar e enviar ofício à concessionária**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GFSI.

DETALHAMENTO: O GFSI assina o documento e envia à concessionária

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 4.2 Analisar Indicadores de Qualidade de Serviço

Este processo trata da análise dos indicadores de serviço direto e de disponibilidade de equipamentos e instalações que são enviados pelo concessionário. Observa-se por meio da análise dos indicadores se os mesmos estão de acordo com os requisitos previstos na portaria publicada anualmente.

Por fim será elaborado o Relatório Mensal de Indicadores de Qualidade de Serviço, que apresenta o resumo dos indicadores e uma comparação com as metas definidas pela ANAC.

O processo contém, ao todo, 2 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento de e-mail do Concessionário", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Indicadores analisados".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GTFN - Indicadores.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências nos seguintes tópicos: Raciocínio Lógico, Organização Da Informação, Atenção Aos Detalhes, Microsoft Excel, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Capacidade Analítica, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Ao iniciar o processo, deve-se seguir para a etapa "01. Verificar se a planilha está conforme requisitos da portaria anual de indicadores de qualidade".

### **01. Verificar se a planilha está conforme requisitos da portaria anual de indicadores de qualidade**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.

DETALHAMENTO: O GTFN - Indicadores verificará se a planilha enviada pelo concessionário atende os requisitos de forma e conteúdo definidos na portaria. A planilha deve ser importada para o sistema de controle de indicadores de QS. O sistema verifica se a planilha contém erros e poderá mostrar avisos que devem ser verificados manualmente. Em seguida o servidor deverá aprovar ou recusar a planilha e o sistema envia automaticamente um e-mail para o concessionário informando o resultado. Se a planilha for recusada serão descritas no e-mail as razões que levaram a recusa.

Na hipótese do sistema aceitar a planilha e o servidor da GTFN entender que deve ser recusada, o mesmo deverá explicar o motivo da recusa no sistema.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Excel, Organização Da Informação, Raciocínio Lógico, Atenção Aos Detalhes, Portaria Anual de Indicadores de

Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Acompanhamento dos Indicadores de Qualidade de Serviço.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar os indicadores enviados pela concessionária".

<b>02. Analisar os indicadores enviados pela concessionária</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.
DETALHAMENTO: De posse dos relatórios mensais extraídos do sistema de controle de IQS, será feita uma análise do resultado dos indicadores e a tendência de cumprimento das metas estipuladas pela ANAC.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Excel, Capacidade Analítica, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Acompanhamento dos Indicadores de Qualidade de Serviço.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### 4.3 Tratar Denúncias sobre Qualidade de Serviço

O presente processo consiste no tratamento de denúncias sobre qualidade de serviço, que podem ocorrer por meio dos canais de comunicação da ANAC com o público externo, e também por meio de outras gerências da ANAC.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento da denúncia ou reclamação", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Relatório de infração enviado.
- b) Denúncia arquivada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTFN - Indicadores, O GFSI, O GTFN.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências nos seguintes tópicos: Organização Da Informação, Microsoft Word, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária, Redação Oficial.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Ofício sobre Denúncias de Qualidade de Serviço", "Relatório de Infração sobre Qualidade de Serviço".

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Ao iniciar o processo, deve-se seguir para a etapa "01. Verificar a informação no sistema de acompanhamento de indicadores de qualidade".

<b>01. Verificar a informação no sistema de acompanhamento de indicadores de qualidade</b>
--

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.
--

DETALHAMENTO: Após o recebimento da denúncia, deve-se verificar, com base nos dados dos indicadores, nos requisitos da portaria anual dos indicadores e no contrato de concessão, se a denúncia se configura como uma infração. Verifica-se, por exemplo, se a denúncia sobre indisponibilidade de equipamentos está devidamente registrada pela concessionária.
--

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Organização Da Informação, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de
--

Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Acompanhamento dos Indicadores de Qualidade de Serviço.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A denuncia configura-se como uma infração?" seja "não, a denúncia não se configura como uma infração", deve-se seguir para a etapa "02. Arquivar denúncias". Caso a resposta seja "sim, a denuncia se configura como uma infração", deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar minuta de ofício ao concessionário".

## **02. Arquivar denúncias**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.
DETALHAMENTO: Observado que a denúncia não se configura como uma infração, arquivar o documento na pasta de denúncias, na pasta da GTFN localizada no servidor de arquivos da ANAC.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Organização Da Informação.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Elaborar minuta de ofício ao concessionário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.
DETALHAMENTO: Nesta etapa deve-se elaborar minuta de ofício para o concessionário questionando-o com as informações advindas da denúncia e da verificação das informações.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Ofício sobre Denúncias de Qualidade de Serviço.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aprovar minuta de ofício".

## **04. Aprovar minuta de ofício**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTFN.
DETALHAMENTO: O GTFN analisa a forma e conteúdo da minuta do ofício e faz as alterações que julgar necessárias.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Assinar e enviar ofício ao concessionário".

## **05. Assinar e enviar ofício ao concessionário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GFSI.
DETALHAMENTO: O GFSI assina o ofício e envia para o concessionário.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Word, Redação Oficial, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Aguardar resposta do ofício pelo

concessionário".

### **06. Aguardar resposta do ofício pelo concessionário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.

DETALHAMENTO: Nesta etapa deve-se aguardar a resposta do concessionário sobre a infração denunciada.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Elaborar o relatório de infração".

### **07. Elaborar o relatório de infração**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.

DETALHAMENTO: O servidor deverá elaborar o relatório de infração conforme artefato.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, Organização Da Informação, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Relatório de Infração sobre Qualidade de Serviço.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Aprovar o relatório e enviar para GCON/SRE".

### **08. Aprovar o relatório e enviar para GCON/SRE**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTFN.

DETALHAMENTO: O GTFN aprova o relatório e envia para a GCON/SRE.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Word, Redação Oficial, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

#### 4.4 Realizar Análise para o Ajuste Tarifário Anual

Trata o presente processo de definir os passos necessários para realizar a análise para o ajuste tarifário anual. Observa-se por meio da análise do Relatório de Qualidade de Serviço os cálculos apresentados pelo concessionário para obtenção do fator Q. Em seguida é feita a comparação deste relatório com o documento gerado no sistema. Com base nessa análise será feito um parecer sobre o Fator Q que afeta o índice de ajuste tarifário.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Recebimento do RQS pela GCON/SRE ou GTCC", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Análise realizada".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTFN - Indicadores, O GFSI, O GTFN.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências nos seguintes tópicos: Raciocínio Lógico, Organização Da Informação, Padrão de Nota Técnica da Superintendência, Microsoft Word, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Microsoft Excel, Capacidade Analítica, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária, Redação Oficial.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Ao iniciar o processo, deve-se seguir para a etapa "01. Analisar o Relatório de Qualidade de Serviço - RQS".

<b>01. Analisar o Relatório de Qualidade de Serviço - RQS</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.
DETALHAMENTO: Verificar os cálculos apresentados no relatório para obtenção do fator Q (percentual relacionado ao ajuste tarifário). Os cálculos devem ser apresentados com base no que foi definido no contrato de concessão.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Capacidade Analítica, Organização Da Informação.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Validar o RQS com a equipe da GTFN".

<b>02. Validar o RQS com a equipe da GTFN</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.
DETALHAMENTO: O GTFN - Indicadores deverá com a equipe da GTFN verificar o calculo o fator Q com base nas planilhas mensais dos indicadores de qualidade e compará-lo com o RQS.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Excel, Raciocínio Lógico, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Elaborar nota técnica com a análise para o ajuste tarifário".

### **03. Elaborar nota técnica com a análise para o ajuste tarifário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.

DETALHAMENTO: A nota técnica deverá apresentar o resultado da análise do cálculo dos indicadores de qualidade e informar o fator Q.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, Padrão de Nota Técnica da Superintendência, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Validar minuta e realizar ajustes necessários".

### **04. Validar minuta e realizar ajustes necessários**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTFN.

DETALHAMENTO: O GTFN analisa a forma e conteúdo da nota técnica e verifica se foram abordados todos os pontos necessários.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, Capacidade Analítica, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Aprovar e enviar para GCON-SRE".

### **05. Aprovar e enviar para GCON-SRE**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GFSI.

DETALHAMENTO: O GFSI aprova a nota técnica e envia o documento para subsidiar a análise da GCON/SRE.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 4.5 Elaborar a Portaria Anual dos Indicadores de Qualidade

O presente processo apresenta os passos para elaboração da portaria anual dos indicadores de qualidade. A portaria tem o objetivo de estabelecer diretrizes metodológicas para obtenção dos indicadores de serviços diretos e de disponibilidade de equipamentos e instalações que serão aplicados no ano seguinte.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "No primeiro dia do mês de novembro", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Portaria enviada para publicação".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GTFN - Indicadores, O GFSI, O GTFN.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) competências nos seguintes tópicos: Microsoft Outlook, Microsoft Word, MPR/SIA-006-R01 - Procedimentos para produção de nota técnica no âmbito da SIA, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Capacidade Analítica, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária, Redação Oficial, Argumentação Lógica.

Abaixo se encontram as etapas a serem realizadas na execução deste processo. Ao iniciar o processo, deve-se seguir para a etapa "01. Analisar a portaria vigente e levantar pontos que devem ser alterados".

<b>01. Analisar a portaria vigente e levantar pontos que devem ser alterados</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.
DETALHAMENTO: O GTFN - Indicadores irá se reunir com a equipe da GTFN para fazer a análise da portaria vigente e verificar quais regras e diretrizes metodológicas devem ser ajustadas. Checar também se alguma regra deve ser retirada ou incluída. Esta análise deve ser baseada na verificação dos relatórios enviados pelo concessionário durante todo o ano e nas considerações recebidas pelos concessionários.
CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária, Capacidade Analítica.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Elaborar minuta da nota técnica e da nova portaria".

## **02. Elaborar minuta da nota técnica e da nova portaria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.

DETALHAMENTO: Com base nas informações obtidas na etapa anterior o GTFN - Indicadores deverá elaborar minuta de nota técnica que irá descrever o resultado da reunião de análise da portaria, apresentando as justificativas para alteração da norma. Também será elaborada a minuta da nova portaria.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, MPR/SIA-006-R01 - Procedimentos para produção de nota técnica no âmbito da SIA, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Validar a minuta e fazer ajustes necessários".

## **03. Validar a minuta e fazer ajustes necessários**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTFN.

DETALHAMENTO: O GTFN analisa a forma e conteúdo da nota técnica e verifica se foram abordados todos os pontos necessários.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, MPR/SIA-006-R01 - Procedimentos para produção de nota técnica no âmbito da SIA, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Agendar reunião com a GCON/SRE e GTCC/SIA".

## **04. Agendar reunião com a GCON/SRE e GTCC/SIA**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTFN.

DETALHAMENTO: O GTFN irá marcar a reunião com a GCON/SRE, GTCC/SIA e equipe da GTFN que participou da análise da portaria anterior para elaboração da nova portaria.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Microsoft Outlook.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Realizar reunião com a GCON/SRE e GTCC/SIA para discutir publicação da portaria".

## **05. Realizar reunião com a GCON/SRE e GTCC/SIA para discutir publicação da portaria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.

DETALHAMENTO: Nessa reunião será apresentada a proposta da GTFN para a nova portaria e recebidas às contribuições das demais gerências.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Argumentação Lógica, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Fazer ajustes na nota técnica e na portaria conforme definido na reunião".

## **06. Fazer ajustes na nota técnica e na portaria conforme definido na reunião**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTFN - Indicadores.

DETALHAMENTO: Nesta etapa o GTFN - Indicadores fará os ajustes na nota técnica e na portaria conforme o que foi definido na reunião.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, MPR/SIA-006-R01 - Procedimentos para produção de nota técnica no âmbito da SIA, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Validar versão final do documento".

## **07. Validar versão final do documento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GTFN.

DETALHAMENTO: O GTFN verificará se a versão final da nota técnica está conforme o que foi decidido na reunião com a GCON/SRE e GTCC/SIA.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Redação Oficial, Microsoft Word, MPR/SIA-006-R01 - Procedimentos para produção de nota técnica no âmbito da SIA, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Aprovar o documento e enviar para publicação da portaria".

## **08. Aprovar o documento e enviar para publicação da portaria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O GFSI.

DETALHAMENTO: O GFSI aprova o documento da nota técnica e portaria, em seguida envia para publicação.

CONHECIMENTOS, HABILIDADES E/OU ATITUDES: Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária, Portaria Anual de Indicadores de Qualidade de Serviços de Aeroportos Concedidos, Redação Oficial, Microsoft Word, MPR/SIA-006-R01 - Procedimentos para produção de nota técnica no âmbito da SIA.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a SIA deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.