

## **RESOLUÇÃO Nº 372, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015.**

Dispõe sobre as 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.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 8º, inciso XLVI, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e considerando o que consta do processo nº 00058.024009/2014-54, deliberado e aprovado na 17ª Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em 15 de dezembro de 2015,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Regulamentar, nos termos desta Resolução, as 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.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Resolução, considera-se Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária a sociedade de propósito específico que explore infraestrutura aeroportuária mediante regime de concessão federal comum ou patrocinada.

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 2º Para efeitos desta Resolução devem-se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária.

Art. 3º A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada e independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS.

§ 1º A Concessionária responderá perante a ANAC pela fiel execução do disposto no *caput* deste artigo, por parte da empresa por ela contratada, para todos os fins de direito.

§ 2º Mediante comunicação prévia à ANAC, a Concessionária poderá aferir diretamente os IQS não relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros - PSP.

§ 3º A Concessionária responsável pelo Aeroporto de São Gonçalo do Amarante poderá aferir diretamente todos os IQS, conforme o disposto no Contrato de Concessão.

§ 4º No caso de que trata o § 3º deste artigo, a Concessionária deverá atender ao disposto no art. 4º, § 1º, desta Resolução quando da aferição dos IQS relacionados à PSP.

Art. 4º O nome e a qualificação da empresa especializada de que trata o art. 3º desta Resolução deverão ser submetidos à ANAC com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do início da coleta de informações.

§ 1º A qualificação de que trata o *caput* deste artigo deverá ser comprovada, no mínimo, pelos seguintes documentos:

I - certidões de regularidade fiscal;

II - portfólio da empresa abrangendo lista de clientes, produtos desenvolvidos e carta de recomendação dos trabalhos da empresa, emitida por cliente notório;

III - declaração da empresa que se compromete a seguir o disposto no Código de Autorregulamentação da Atividade de Pesquisa da Associação Brasileira de Pesquisas (ABEP) durante a realização das suas atividades regidas por esta Resolução, no que não for contrário ao estabelecido pelo Contrato de Concessão; e

IV - declaração da empresa que se compromete a seguir o disposto na ISO 20252/2012 e suas atualizações durante a realização das suas atividades regidas por esta Resolução, no que não for contrário ao estabelecido pelo Contrato de Concessão.

§ 2º Os incisos III e IV do § 1º deste artigo aplicam-se somente a empresa especializada que realize a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros - PSP.

§ 3º A ANAC apreciará o nome e qualificação da empresa em um prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento dos documentos citados do § 1º deste artigo, podendo ainda solicitar informações adicionais para subsidiar sua análise.

Art. 5º A ANAC poderá solicitar informações adicionais para análise e avaliação da empresa especializada, tendo direito a veto na sua contratação bem como à exigência de substituição de empresa já contratada pela Concessionária, desde que devidamente motivado.

§ 1º No caso de veto à contratação ou de exigência de substituição de que trata o *caput* deste artigo, a Concessionária deverá apresentar nova empresa, observados os dispostos no art. 4º desta Resolução.

§ 2º Até que a ANAC se manifeste sobre a nova empresa de que trata o § 1º deste artigo, a Concessionária deverá garantir que a empresa em processo de substituição continue realizando as atividades a fim de evitar descontinuidade em sua execução.

Art. 6º A Concessionária deverá garantir que haja continuidade das atividades entre o término da vigência do contrato de uma empresa e o início da vigência do contrato de nova empresa.

## CAPÍTULO II DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Art. 7º Deverão ser coletados todos os IQS estabelecidos nos Contratos de Concessão.

Parágrafo único. Os artigos relacionados a IQS não previstos no Contrato de Concessão não serão aplicáveis à Concessionária.

Art. 8º Os IQS são divididos em duas categorias:

I - não relacionados à PSP; e

II - relacionados à PSP.

Art. 9º A aferição dos IQS deverá ser realizada mensalmente e os resultados levantados deverão ser encaminhados todo mês à ANAC, pela Concessionária.

§ 1º Todas as Concessionárias deverão publicar, em local acessível de seu sítio eletrônico, relatório resumido contendo resultado dos IQS apurados mensalmente, com destaque para os IQS sujeitos a incentivos financeiros.

§ 2º A Concessionária deverá disponibilizar o histórico de todas as informações publicadas relativas aos IQS, conforme o disposto no § 1º deste artigo, durante o período da concessão.

Art. 10. O resultado para cada IQS deverá considerar a quantidade de uma casa decimal, observando a seguinte regra de arredondamento:

I - quando o algarismo a ser conservado for seguido de algarismo inferior a 5 (cinco), permanece o algarismo a ser conservado e retiram-se os posteriores;

II - quando o algarismo a ser conservado for seguido de algarismo superior a 5 (cinco), ou igual a 5 (cinco) seguido de no mínimo um algarismo diferente de zero, soma-se uma unidade ao algarismo a ser conservado e retiram-se os posteriores;

III - quando o algarismo a ser conservado for ímpar, seguido de 5 (cinco) e posteriormente de zeros, soma-se uma unidade ao algarismo a ser conservado e retiram-se os posteriores; e

IV - quando o algarismo a ser conservado for par, seguido de 5 (cinco) e posteriormente de zeros, permanece o algarismo a ser conservado e retiram-se os posteriores.

### **Seção I** **Dos IQS não relacionados à PSP**

Art. 11. Para fins de cálculo do indicador “Tempo na fila de inspeção de segurança”, as medições dos tempos de espera deverão ocorrer em todas as áreas de acesso de passageiros contendo canais de inspeção de segurança.

§ 1º O tempo de fila será contado a partir do momento no qual o passageiro para na fila de inspeção até o momento em que o mesmo deposita seus objetos na esteira do raio-x, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.

§ 2º As medições serão feitas de modo amostral, nos horários de maior movimento do aeroporto, limitadas a um total de 18 (dezoito) medições diárias, sendo os horários de coleta definidos por meio de Portaria da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA.

§ 3º Para fins do cálculo do indicador de que trata o *caput* deste artigo, os dados das medições serão utilizados para a obtenção do percentual de passageiros que aguardaram mais de 5 (cinco) minutos e mais de 15 (quinze) minutos nas filas de inspeção de segurança.

§ 4º A Concessionária poderá alterar a forma de coleta deste indicador ou utilizar métodos simultâneos e complementares, desde que aprovados previamente pela ANAC.

§ 5º A Concessionária deverá manter os seguintes registros das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo:

I - data de medição;

II - horário de início e término da medição do tempo de fila; e

III - identificação da área de acesso de passageiros contendo canais de inspeção de segurança.

Art. 12. Para o indicador “Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)” será avaliado o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque em aeronaves.

§ 1º Deverá ser mensurado o tempo de atendimento para todas as operações de embarque e desembarque em que forem solicitados os equipamentos de ascenso e descenso para o operador aeroportuário, fazendo-se a distinção entre as informações sobre o tempo de atendimento nos casos em que o operador aéreo tenha prestado as informações previstas no art. 21 da Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, e os casos em que essas informações não tenham sido prestadas.

§ 2º Para efeitos de medição deste indicador em operações de embarque, o tempo de atendimento é definido como o tempo entre a chegada do PNAE na posição de espera designada pelo Concessionário no aeroporto e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível nesta posição para o transporte e embarque do PNAE na aeronave.

§ 3º O tempo de atendimento ao PNAE, para as operações de desembarque, é definido como o tempo entre o calço da aeronave e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível na posição em que a aeronave está estacionada.

§ 4º O tempo de atendimento em pontes de embarque deverá ser contabilizado e considerado igual a 0 (zero) para os atendimentos ao PNAE em que a empresa aérea solicitar atendimento ao operador aeroportuário conforme definido no art. 21 da Resolução nº 280, de 11 de julho 2013.

§ 5º O indicador será calculado, separadamente, pela média aritmética das medições de atendimento em operações de embarque e desembarque com e sem a prestação de informações previstas no art. 21 da Resolução nº 280, de 11 de julho 2013.

§ 6º A Concessionária deverá manter os seguintes registros das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo:

I - data de atendimento ao PNAE;

II - horários de início e término de disponibilização do equipamento;

III - empresa aérea responsável pelo embarque ou desembarque do PNAE;

IV - número do voo correspondente ao embarque ou desembarque do PNAE;

V - tipo de atendimento ao PNAE (embarque ou desembarque);

VI - local de atendimento ao PNAE; e

VII - informação antecipada pela empresa aérea acerca do embarque ou desembarque de PNAE (sim ou não).

Art. 13. Para o indicador “Número de eventos graves relatados” deverão ser contabilizados os eventos graves cujo local de ocorrência seja dentro do sítio aeroportuário e envolva os usuários do aeroporto.

§ 1º Serão considerados eventos graves as seguintes ocorrências:

I - furtos;

II - roubos; e

III - lesões corporais e outros crimes que atentem contra a vida.

§ 2º Os registros destes eventos devem ser obtidos junto à Secretaria de Segurança Pública local, ou órgão equivalente, responsável pelos registros dos boletins de ocorrência no aeroporto.

§ 3º Nos casos em que a Secretaria de Segurança Pública ou órgão equivalente não fornecer as informações necessárias, a Concessionária deverá informar a ANAC, que poderá definir uma fonte alternativa para tais informações.

§ 4º A Concessionária deverá manter os seguintes registros das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo:

I - data de ocorrência do evento grave;

II - tipo de evento grave;

III - fonte de informação do evento grave; e

IV - número ou código sob o qual foi registrado o evento grave.

Art. 14. Os indicadores de Disponibilidade de equipamentos e Instalações lado ar avaliam o desempenho desses elementos quando utilizados pelas empresas aéreas e pelos passageiros, observadas as exclusões definidas no art. 17 desta Resolução.

§ 1º Exceção-se do disposto no *caput* deste artigo o Indicador “Atendimento em pontes de embarque”.

§ 2º Para fins do cálculo dos indicadores de que trata o *caput*, deverá ser aplicada a seguinte fórmula:

$$D_{\%} = \left(1 - \frac{ID_r}{D_t}\right) \times 100$$

No qual:

$D_{\%}$  – Disponibilidade real (expressa em porcentagem);

$ID_r$  – Indisponibilidade real; ou seja, o tempo em que o equipamento ou instalação fica indisponível para uso durante o período analisado, excluídas as situações previstas no Art. 17 desta Resolução; e

$D_t$  – Disponibilidade teórica; ou seja, o tempo em que o equipamento ou instalação é disponibilizado para uso durante o período analisado.

Art. 15. A Concessionária deverá registrar todos os períodos nos quais os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam indisponíveis, independentemente do motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias em que o problema tenha sido causado pela Concessionária.

§ 1º O sistema de registro das indisponibilidades dos equipamentos ou instalações poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo.

§ 2º No caso de equipamento configurado em série que apresente indisponibilidade e inviabilize o funcionamento total ou parcial do sistema, a Concessionária deverá considerar indisponível todos os demais equipamentos afetados.

§ 3º Todos os equipamentos relacionados para avaliação da disponibilidade devem ser identificados.

§ 4º Sempre que possível e considerado eficiente, a medição das informações supracitadas deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.

§ 5º A Concessionária deverá manter os seguintes registros das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo:

I - nome, identificação e/ou descrição dos equipamentos e instalações;

II - tipo de equipamento ou instalação;

III - tempo durante o qual os equipamentos e instalações foram disponibilizados para uso durante o período analisado;

IV - data e horário de início e término das indisponibilidades dos equipamentos e instalações;

V - descrição dos motivos das paradas dos equipamentos e instalações; e

VI - número ou código sob o qual foram registradas as paradas dos equipamentos e instalações.

Art. 16. Caso a Concessionária não disponha de nenhum equipamento ou instalação de que trata o art. 14 desta Resolução, não haverá medição da disponibilidade para esse indicador e não serão calculados os percentuais de acréscimo ou decréscimo da tarifa aeroportuária.

Parágrafo único. Se o equipamento ou instalação em questão for disponibilizado pela Concessionária num momento futuro, o indicador deverá ser medido a partir do instante em que o equipamento ou instalação estiver disponível, sendo, então, calculados os percentuais de acréscimo ou decréscimo de tarifa correspondente.

Art. 17. Serão excluídas da medição dos indicadores referentes ao art. 14 desta Resolução as indisponibilidades de equipamentos e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores:

I - manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC;

II - inspeções estabelecidas por lei;

III - paralisações por motivos de segurança, assim entendidas as ações e recursos utilizados para proteger a integridade física de pessoas e seus bens de risco real ou iminente;

IV - indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento - desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência;

V - indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros, comprovada em recomendações estabelecidas pelo fornecedor em manuais ou treinamentos aprovados pelo concessionário; e

VI - eventos de força maior que afetem partes substanciais do aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

Parágrafo único. A Concessionária deve registrar o horário e motivos para a indisponibilidade com base nestas exclusões, e apresentar um relatório anual à ANAC e às empresas aéreas usuárias do aeroporto como parte do PQS.

Art. 18. O indicador “Atendimento em pontes de embarque” será medido em todos os terminais de passageiros do aeroporto, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais.

§ 1º O indicador será calculado a partir do número de passageiros que embarcaram ou desembarcaram em pontes de embarque e do total de passageiros que embarcaram ou desembarcaram no aeroporto, considerando voos regulares e não regulares realizados por empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público, exceto empresas de táxi aéreo, de acordo com a seguinte fórmula:

$$A_{\%} = \frac{P}{T} \times 100$$

No qual:

$A_{\%}$  – Atendimento em pontes de embarque (expresso em porcentagem);

P – Quantidade de passageiros que embarcaram e desembarcaram em pontes de embarque durante o período de medição; e

T – Total de passageiros que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante o período de medição.

§ 2º A Concessionária deverá manter os seguintes registros das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo:

I - mês de medição do indicador;

II - quantidade de passageiros que embarcaram e desembarcaram em pontes de embarque, separados em passageiros domésticos e internacionais; e

III - quantidade total de passageiros que embarcaram e desembarcaram no aeroporto, separados em passageiros domésticos e internacionais.

Art. 19. O indicador “Fluxo de pistas” será calculado a partir do fluxo de tráfego aéreo real e do número de referência do fluxo de tráfego aéreo, considerando voos regulares e não regulares realizados por empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público, exceto empresas de táxi aéreo.

§ 1º O indicador é medido a cada Evento Relevante, cuja responsabilidade seja atribuída ao operador aeroportuário ou seus prepostos, que ocasiona um Impacto Operacional Relevante em termos do número de movimentos diferidos.

§ 2º Considera-se como Evento Relevante os eventos ou situações específicas que geram impacto na movimentação (chegadas e partidas) das aeronaves no aeroporto. São exemplos de Eventos Relevantes passíveis de registro:

I - falha no fornecimento de energia elétrica no aeroporto que leve a falha no radar ou outro equipamento de controle de tráfego ou sistemas essenciais;

II - interdição total de pistas;

III - interdição de áreas de manobra de aeronaves;

IV - falhas do sistema de iluminação de pista;

V - falha de outro equipamento essencial; e

VI - indisponibilidade de instalações devido a atraso de obras, manutenção ou reparos.

§ 3º O Impacto Operacional Relevante é caracterizado quando o número de fluxo de tráfego aéreo real (chegadas e partidas) é menor que o número de referência do fluxo durante o período do Evento Relevante até a remoção da restrição do fluxo.

§ 4º O número de referência do fluxo é o número de chegadas e partidas previstas para o período em questão.

Art. 20. A Concessionária deve estimar a proporção de sua responsabilidade sobre o Impacto Operacional Relevante, para cada Evento Relevante.

§ 1º A proporção de responsabilidade poderá ser menor quando um Evento Relevante causador de um Impacto Operacional Relevante for agravado em função de causas que estão fora do controle da Concessionária ou de seus prepostos.

§ 2º A Concessionária deve se reunir com as empresas aéreas que operam voos no aeroporto para reportar os eventos que tenham sido registrados, o número de movimentos diferidos e as estimativas de proporção de responsabilidade.

§ 3º A ANAC poderá requisitar a qualquer tempo o acesso aos registros das reuniões para verificação das informações relacionadas aos Eventos Relevantes ocorridos no aeroporto.

Art. 21. A porcentagem de redução da tarifa referente ao indicador Fluxo de Pistas, referida nos Anexos I e II desta Resolução, é dada pela soma dos movimentos diferidos a cada dia.

Parágrafo único. A Concessionária deverá manter os seguintes registros, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo:

I - data e horário de início do Evento Relevante;

II - data e horário de término do Evento Relevante;



III - número de referência do fluxo para os períodos de ocorrência dos Eventos Relevantes;

IV - fluxo de tráfego aéreo real para os períodos de ocorrência dos Eventos Relevantes;

V - estimativa da proporção de responsabilidade da Concessionária sobre o Impacto Operacional Relevante; e

VI - descrição do Evento Relevante.

Art. 22. Para fins de comparação entre os valores dos IQS não relacionados à PSP com seus respectivos Padrões e Metas, definidos nos Contratos de Concessão, será utilizada uma casa decimal, respeitados os dispostos no art. 10 desta Resolução.

## **Seção II** **Dos IQS relacionados à PSP**

Art. 23. Para fins de aferição dos IQS relacionados à PSP, serão aplicadas perguntas, elaboradas no formato de questionários, respeitada a quantidade mínima mensal da amostra de entrevistas.

§ 1º As perguntas da PSP deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês, sendo aquelas aplicadas no idioma Português, necessariamente, realizadas na forma de entrevista direta.

§ 2º A amostra de que trata o *caput* deste artigo deverá representar pelo menos 0,05% (cinco centésimos por cento) dos passageiros embarcando, da movimentação dos passageiros, ou do estrato de passageiros pesquisado no aeroporto, observados os termos dos respectivos Contratos de Concessão, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 (cento e cinquenta) entrevistas por mês.

§ 3º Nos aeroportos cuja proporção de passageiros internacionais ultrapassar 20% (vinte por cento) dos passageiros embarcando ou da movimentação dos passageiros, observados os termos dos respectivos Contratos de Concessão, a amostragem mínima deverá ser aplicada separadamente para os passageiros domésticos e internacionais, respeitadas disposições complementares estabelecidas pela ANAC.

§ 4º Nos aeroportos cuja proporção de passageiros em conexão ultrapassar 20% (vinte por cento) da movimentação dos passageiros, a amostra de passageiros de que trata o *caput* deste artigo deverá considerar uma cota igual à proporção verificada no terceiro mês anterior ao da realização da pesquisa.

Art. 24. A ANAC deverá encaminhar, mensalmente, o Plano Amostral que será utilizado para a programação de entrevistas a ser realizada no mês subsequente, contendo:

I - as datas de aplicação das entrevistas;

II - a lista de voos com a quantidade de entrevistas a serem realizadas; e

III - lista extra de voos a serem utilizados para substituir os voos previamente selecionados.

Parágrafo único. A seleção da amostra de que trata o *caput* deste artigo será de forma aleatória.

Art. 25. A programação das entrevistas de que trata o art. 24 desta Resolução deverá ser encaminhada pela Concessionária, mensalmente, à ANAC, respeitados os respectivos Contratos de Concessão.

§ 1º A programação de que trata o *caput* deste artigo, definida como Plano de Execução de Entrevistas, é vinculante e deverá contemplar o detalhamento da execução das entrevistas conforme disposições abaixo:

I - identificação das entrevistas que serão realizadas em cada voo e sua respectiva data;

II - em cada data definida, pelo menos duas entrevistas por voo; e

III - em cada data definida, pelo menos 10% (dez por cento) do total de entrevistas.

§ 2º No caso de qualquer voo previsto no Plano de Execução não ser operado, este deverá ser substituído por um voo da lista extra de voos, sendo utilizado uma única vez.

§ 3º A ANAC poderá solicitar adequações imediatas no Plano de Execução de Entrevistas caso encontre inconsistência.

§ 4º A ANAC poderá, a qualquer tempo, desde que devidamente motivado, optar por elaborar o Plano de Execução de Entrevistas, observado o disposto no § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de que trata o § 4º deste artigo, o documento será encaminhado pela ANAC com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do início das pesquisas.

Art. 26 . Para fins de aplicação das entrevistas, os questionários devem contemplar os modelos exemplificativos de perguntas contidos no Anexo III desta Resolução, e a seleção dos passageiros entrevistados deverá respeitar o princípio da aleatoriedade.

§ 1º O passageiro deverá ser informado, antes do início da entrevista direta, que esta será gravada.

§ 2º As entrevistas realizadas diretamente devem ser gravadas na forma de arquivos de áudio e devem contemplar informações referentes à empresa aérea e ao número do voo.

§ 3º Não é permitida a aplicação de mais de uma entrevista com passageiros que estejam viajando juntos, em um mesmo grupo.

Art. 27. As perguntas referentes aos IQS deverão ser feitas sob a forma de rodízio.

§ 1º É permitido à Concessionária agrupar os IQS em blocos temáticos para realizar o rodízio, de modo a facilitar sua compreensão pelos passageiros.

§ 2º Deverá ser aplicada pelo entrevistador uma pergunta específica quando um IQS possuir mais de uma dimensão de avaliação.

§ 3º No caso de que trata o § 2º deste artigo, o IQS será subdivido, devendo cada dimensão resultar em um sub-indicador vinculado a uma pergunta específica.

§ 4º O modelo exemplificativo da subdivisão de que trata o § 3º deste artigo consta no Anexo III desta Resolução.

§ 5º Somente após a aplicação das perguntas referente aos IQS, poderão ser incluídas outras de interesse da Concessionária.

Art. 28. Deverá ser solicitado ao passageiro, como resposta da PSP, a classificação dos vários atributos do aeroporto conforme a escala estabelecida no respectivo Contrato de Concessão.

Art. 29. Os critérios abaixo citados, ou similares, podem ser adotados pela ANAC para rejeitar entrevistas individuais ou ainda todas as entrevistas realizadas em um determinado mês, sem prejuízo das medidas sancionatórias pertinentes:

I - não cumprimento das disposições constantes da presente Resolução ou de outros normativos vigentes relativos à matéria desta Resolução;

II - realização de entrevistas por empresa que não tenha sido previamente submetida à ANAC;

III - não realização das perguntas relativas aos IQS de forma individual e considerando suas dimensões, quando for o caso;

IV - realização de entrevistas fora do Plano de Execução de Entrevistas submetido à ANAC;

V - dados enviados em desacordo com o modelo estabelecido pela ANAC;

VI - envio de entrevista sem o respectivo áudio ou com gravação inaudível;

VII - incompatibilidade entre os dados enviados mensalmente à ANAC e os registros constantes de gravações dos áudios das entrevistas;

VIII - envio de dados adulterados ou dados contraditórios com as regras e diretrizes estabelecidas nesta Resolução ou no Contrato de Concessão; e

IX - inconsistência estatística dos resultados apresentados.

Parágrafo único. Caso sejam realizadas entrevistas além da quantidade constante do Plano de Execução de Entrevistas, serão rejeitadas, em sequência, aquelas que tenham superado a quantidade definida inicialmente.

Art. 30. A ANAC poderá:

I - requisitar uma cota representativa de entrevistas com grupos específicos de passageiros, em determinadas áreas do terminal de passageiros, ou por destino e/ou origem, ou por outro critério, conforme disposto nos Contratos de Concessão;

II - estabelecer quais IQS da PSP se aplicam a cada um dos diferentes perfis de passageiros;

III - requisitar que a empresa de pesquisa e/ou a Concessionária utilize sistema, software, regra ou aplicativo a ser fornecido pela ANAC para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo e/ou consolidação dos IQS; e

IV - estender a pesquisa de satisfação para outros usuários do aeroporto, respeitados os termos dos Contratos de Concessão.

Art. 31. O cálculo da pontuação de cada IQS da PSP levará em conta a média aritmética obtida a partir das respostas válidas no período.

§ 1º Para fins do disposto no *caput* deste artigo, são consideradas respostas válidas aquelas para as quais o entrevistado ou a ANAC atribuam valor numérico.

§ 2º Quando um IQS for avaliado por mais de uma pergunta, sua pontuação será calculada a partir da média aritmética de todas as respostas relacionadas às perguntas deste indicador, observados os dispostos no art. 27, § 3º, desta Resolução.

§ 3º A pontuação calculada para cada IQS deverá considerar a quantidade de uma casa decimal, respeitados os dispostos no art. 10 desta Resolução.

§ 4º As respostas registradas como “Não utilizou / Não sabe” devem ser descartadas para fins de cálculo do indicador.

Art. 32. A Concessionária deverá enviar as seguintes informações relativas à PSP:

I - Plano de Execução de Entrevistas;

II - resultados das entrevistas da PSP; e

III - áudio das entrevistas diretas.

§ 1º As informações de que tratam os incisos II e III deste artigo devem ser encaminhados na mesma data.

§ 2º A lista dos voos extras utilizados deverá ser encaminhada em planilha eletrônica (.xls), contendo informações sobre o código da empresa, número do voo, data do voo e quantidade de entrevistas realizadas.

§ 3º Os resultados das entrevistas da PSP deverão ser encaminhados, mensalmente, em planilha eletrônica (.xls) à ANAC até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao da realização das entrevistas, contendo:

I - as notas das entrevistas obtidas por cada sub-indicador que compõe o indicador pesquisado;

II - as informações referentes a sigla do aeroporto (código OACI);

III - dia, hora e local da entrevista;

IV - nome do pesquisador; e

V - nome e contato do passageiro, e suas respectivas informações: gênero, idade, escolaridade, tipo de voo (Doméstico/Internacional), número do voo, empresa aérea, quantidade de embarques no aeroporto nos últimos 12 (doze) meses, destino final, tipo de acesso ao aeroporto, nota geral e nome do áudio correspondente.

§ 4º Os dados referentes às entrevistas de determinado mês devem compor um único arquivo cujo nome deverá seguir o padrão definido pela ANAC.

§ 5º A planilha eletrônica com os resultados das entrevistas 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.

§ 6º Os áudios das entrevistas diretas devem ser protocolados junto à ANAC, em mídia digital, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de realização das entrevistas.

### CAPÍTULO III DO PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO - PQS E DO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO - RQS

Art. 33. O PQS deverá ser apresentado pela Concessionária com o demonstrativo de planejamento e implementação de medidas adequadas para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos usuários, observados os parâmetros estabelecidos nos respectivos Contratos de Concessão.

§ 1º O primeiro PQS deverá ser enviado à ANAC em até 90 (noventa) dias da eficácia do Contrato.

§ 2º Anualmente, o PQS deverá ser apresentado à ANAC com 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para o reajuste das tarifas, contendo o RQS, ou segundo o prazo definido em Contrato.

§ 3º O PQS deverá seguir o modelo para apresentação das informações a ser estabelecido pela ANAC.

Art. 34. O PQS deverá abranger minimamente o seguinte conteúdo:

I - definição de responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários, destacando o canal de comunicação, perfil/requisitos mínimos, responsabilidades e procedimentos, incluindo informações sobre sua capacitação e treinamento de pessoal as quais devem contemplar o público-alvo; curso de capacitação; objetivo; data; carga horária e periodicidade;

II - sistematização das necessidades dos usuários, incluindo identificação dos canais de coleta e registros das informações e sistemas vinculados, tais como tipo de canal de comunicação; horário de funcionamento; localização e meios de contato;

III - protocolos de assistência ao passageiro nos quais devem constar o canal/meio de comunicação, o tipo de registros gerados e os resultados obtidos pelos meios/serviços/sistemas de atendimento aos usuários (necessidades e informações), do tratamento das informações obtidas, do armazenamento e da disseminação da demanda e do tempo de resposta ao usuário;

IV - serviços de informação disponibilizados aos usuários e canais de comunicação utilizados;

V - sítio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores com os serviços de informação disponibilizados aos usuários;

VI - padrões mínimos de serviço;

VII - informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados aos usuários;

VIII - RQS; e

IX - plano de ação.

§ 1º A ANAC poderá solicitar, motivadamente, que o PQS contemple qualquer outra informação relacionada direta ou indiretamente à qualidade de serviço, incluindo padrões de desempenho que tenham sido acordados pela Concessionária para os serviços prestados aos passageiros pelos quais as empresas aéreas e as empresas prestadoras de serviços auxiliares sejam as principais responsáveis e que tenham impacto na qualidade do serviço perceptível ao passageiro, entre eles métricas de fila de *check-in* e de restituição de bagagem.

§ 2º Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar de forma efetiva as empresas aéreas usuárias do aeroporto, devendo demonstrar na versão final do PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das empresas aéreas foram consideradas, conforme estabelecido nos Contratos de Concessão.

§ 3º A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do aeroporto para desenvolver o PQS, devendo assegurar que o PQS seja consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.

Art. 35. O RQS deverá contemplar os resultados dos IQS dispostos nos Contratos de Concessão.

§ 1º Todas as Concessionárias apresentarão no RQS as seguintes informações:

I - a pontuação mensal e geral de todos os IQS;

II - pontuação mensal e geral de cada sub-indicador dos IQS da PSP;

III - histórico das avaliações dos usuários, comparando-as com os resultados anteriores ou do ano corrente, conforme Contrato de Concessão;

IV - comparativo dos resultados gerais de cada IQS considerado para fins de cálculo do fator Q com os seus respectivos padrões e metas; e

V - memória de cálculo demonstrativa do valor preliminar do fator Q, calculado a partir do desempenho mensal de cada um dos IQS para fins de reajuste de tarifas.

§ 2º Os IQS constantes no RQS deverão ser calculados a partir das aferições realizadas de janeiro a dezembro do ano anterior, salvo dispositivos dos Contratos de Concessão em contrário.

§ 3º O modelo e a forma de apresentação dos resultados da aferição dos IQS de que trata o § 2º deste artigo serão definidos pela ANAC.

Art. 36. A concessionária deverá desenvolver um plano de ação para suprir as deficiências apontadas nas seguintes situações:

I - problemas registrados nos sistemas voltados à identificação, documentação e rastreamento das necessidades dos usuários; e

II - indicadores que apresentarem pontuação geral anual inferior ao padrão regulamentado nos Contratos de Concessão e de acordo com o art. 37 desta Resolução.

Art. 37. A Concessionária deverá submeter à ANAC um valor de referência para indicadores que não possuem padrão regulamentado, com a finalidade de desenvolver o plano de ação de que trata o art. 36 desta Resolução.

Parágrafo único. Os valores de referência de que trata o *caput* deste artigo serão válidos até que ocorra a revisão dos parâmetros da concessão.

Art. 38. O PQS vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações do Contrato de Concessão e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas nos normativos vigentes.

#### CAPÍTULO IV DA AUDITORIA INDEPENDENTE

Art. 39. Para a verificação do cumprimento dos IQS, a ANAC poderá recorrer a serviço técnico de empresa especializada de auditoria independente, a ser indicada, contratada e remunerada pela Concessionária, cabendo à ANAC o direito de veto na indicação realizada pela Concessionária.

§ 1º A verificação do cumprimento dos IQS de que trata o *caput* deste artigo deverá ocorrer por meio do envio trimestral, pela Concessionária, do parecer da empresa técnica especializada de auditoria independente e este deverá conter as seguintes informações:

I - título que indique claramente que se trata de asseguarção emitida por auditor independente e que ajude a identificar a natureza do relatório de asseguarção;

II - destinatário;

III - objeto e descrição das informações sobre esse objeto;

IV - critérios pelos quais o objeto foi avaliado;

V - declaração descrevendo a responsabilidade da parte responsável e do auditor independente;

VI - declaração de que o trabalho foi realizado de acordo com a norma NBC TO 3000 e com o Contrato de Concessão;

VII - resumo do trabalho realizado nos termos dos arts. 40 e 41 desta Resolução; e

VIII - conclusão do Auditor Independente, data e nome da firma e do auditor independente responsável técnico, números de seus registros profissionais e local de emissão do relatório.

§ 2º O parecer de empresa especializada de auditoria independente deve conter, ainda, o histórico dos resultados dos IQS dos últimos 12 (doze) meses, quando couber.

§ 3º O disposto neste artigo não será aplicável a Concessionária responsável pelo Aeroporto de São Gonçalo do Amarante, devendo ser respeitado o disposto no Contrato de Concessão.

Art. 40. No item do parecer que trata da medição do IQS não relacionados à PSP deverão ser apresentadas as seguintes informações:

I - tabela indicando as inconformidades de registros;

II - os procedimentos de aferição dos dados (métodos e meios da coleta, apuração, análise e produção dos dados para a auditoria, apresentados de forma sequenciada, clara e objetiva);

III - avaliação do cumprimento do Contrato de Concessão, especialmente o apêndice C do Anexo 2 (Plano de Exploração Aeroportuária);

IV - avaliação da aderência aos normativos vigentes; e

V - apresentação dos resultados mensais e trimestrais de cada IQS, observado o disposto no art. 10 desta Resolução.

Art. 41. No item do parecer que trata da medição do IQS relacionados à PSP deverão ser apresentadas as seguintes informações:

I - avaliação da amostra mensal de entrevistas dentro dos termos contratuais e as disposições desta Resolução;

II - aderência aos requisitos de conteúdo da PSP por meio de respostas aos questionamentos sobre a periodicidade e aplicação da pesquisa por empresa especializada e independente previamente submetida à ANAC;

III - tabela-resumo constando o contato telefônico com pelo menos 10% (dez por cento) da amostra de entrevistados, apresentando o código de respostas padronizadas conforme Anexo IV desta Resolução;

IV - avaliação de pelo menos 5% (cinco por cento) das entrevistas gravadas; e

V - apresentação das médias mensais e trimestrais de cada sub-indicador e do IQS, observado o disposto no art. 31 desta Resolução.

## CAPÍTULO V DAS INFRAÇÕES

Art. 42. As Concessionárias estão sujeitas à aplicação das penalidades previstas nos Contratos de Concessão em decorrência do descumprimento das disposições da presente Resolução, sem prejuízo de outras previstas em dispositivos legais e regulamentares da ANAC, em especial os referentes a:

I - não envio de informações;

II - envio de informações fora do prazo;

III - envio inexato de informações;

IV - envio de dados adulterados ou dados contraditórios com as regras e diretrizes estabelecidas nesta Resolução;

V - recusa ou omissão da Concessionária à apresentação de documentos, dados ou informações, quando requeridos pela ANAC durante auditoria, inspeção ou por meio de documento oficial; e

VI - descumprimento dos demais termos desta Resolução.

Parágrafo único. As condutas observadas no *caput* deste artigo referem-se a descumprimento contratual e devem ser tratadas nos termos do Capítulo de Penalidades dos Contratos de Concessão celebrados.



## CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 43. A ANAC poderá realizar, a qualquer momento, auditorias, inspeções ou acompanhamento do processo de coleta, registro e disponibilização dos resultados dos IQS, devendo a Concessionária fornecer, caso lhe seja solicitado, documentos, dados, equipamentos, ferramentas, softwares, gravações das entrevistas, arquivos eletrônicos e outras informações ou objetos necessários à verificação da consistência de todas as informações e procedimentos relativos aos IQS.

Art. 44. A presente Resolução não afasta a aplicação das disposições contidas nos Contratos de Concessão e em seus anexos.

Art. 45. A ANAC poderá publicar os resultados dos IQS, os RQS e os PQS em seu sítio eletrônico na rede mundial de computadores.

Art. 46. As disposições complementares para o cumprimento desta Resolução serão estabelecidas por meio de Portaria da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA.

Art. 47. A Concessionária que já aferir diretamente os IQS não relacionados à PSP deverá encaminhar à ANAC a comunicação constante no art. 3º, § 2º, desta Resolução, em até 30 (trinta) dias da entrada em vigor desta Resolução, observado o disposto no art. 42 desta Resolução.

Art. 48. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC a documentação complementar ao constante no art. 4º, § 1º, desta Resolução, em até 30 dias (trinta) da entrada em vigor desta Resolução, observados os dispostos nos arts. 5º e 42 desta Resolução.

Art. 49. A Concessionária deverá submeter à ANAC, em até 30 (trinta) dias da entrada em vigor desta Resolução ou 60 (sessenta) dias antes da primeira aplicação da PSP, as perguntas, elaboradas no formato de questionários a que se refere o art. 23 desta Resolução para aprovação desta Agência.

Parágrafo único. Os questionários aprovados anteriormente pela ANAC poderão ser utilizados até a aprovação de que se trata o *caput* deste artigo.

Art. 50. Para fins de aferição dos IQS relacionados à PSP, o disposto nos arts. 25, 26 e 32 desta Resolução não se aplicam ao mês de janeiro de 2016, devendo a Concessionária utilizar a mesma metodologia de coleta e definição de amostras empregadas no ano anterior.

Art. 51. A Concessionária deverá submeter à ANAC, em até 30 (trinta) dias da entrada em vigor desta Resolução, um valor de referência para indicadores que não possuem padrão regulamentado a que se refere o art. 37 desta Resolução, com a finalidade de desenvolver o plano de ação.

Art. 52. Esta Resolução entra em vigor em 1º de janeiro de 2016.

**MARCELO PACHECO DOS GUARANYS**  
Diretor-Presidente

**ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº 372, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015.**

**PORCENTAGEM DE REDUÇÃO DA TARIFA REFERENTE AO INDICADOR FLUXO DE PISTAS – AEROPORTO INTERNACIONAL DO GALEÃO / RIO DE JANEIRO.**

Soma dos movimentos diferidos a cada dia	Redução %
0-3	0,00%
4-7	0,01%
8-11	0,02%
12-15	0,03%
16-19	0,04%
20 ou mais por dia	0,05%

**ANEXO II À RESOLUÇÃO Nº 372, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015.**

**PORCENTAGEM DE REDUÇÃO DA TARIFA REFERENTE AO INDICADOR FLUXO DE PISTAS – AEROPORTO INTERNACIONAL TANCREDO NEVES / BELO HORIZONTE.**

Soma dos movimentos diferidos a cada dia	Redução %
0-2	0,00%
3-5	0,02%
6-8	0,03%
9-10	0,04%
10 ou mais por dia	0,05%

**ANEXO III À RESOLUÇÃO Nº 372, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015.**

**MODELO DE PERGUNTAS PARA INDICADORES CUJA DIMENSÃO RESULTA EM SUB-INDICADORES VINCULADO A UMA PERGUNTA ESPECÍFICA.**

<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?”

**ANEXO IV À RESOLUÇÃO Nº 372, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015.**

**CÓDIGO DE RESPOSTAS PADRONIZADAS PARA CONTATO TELEFÔNICO DA AUDITORIA.**

<b>Código</b>	<b>Ocorrência</b>
1	Não atende: a ligação é possível de ser realizada, no entanto finaliza porque ninguém atende.
2	Telefone desligado/ocupado: não foi possível efetuar a ligação porque o telefone está desligado ou ocupado.
3	O número não é do passageiro: O entrevistado informa que o número de telefone pertence a pessoa diversa a que foi registrada na pesquisa de satisfação.
4	Esteve no aeroporto e confirmou a entrevista: O entrevistado afirma que esteve no aeroporto e foi entrevistado no período mencionado.
5	Não esteve no aeroporto: O entrevistado nega que esteve no aeroporto no período mencionado.
6	Esteve no aeroporto e não foi entrevistado: O entrevistado afirma que esteve no aeroporto no período mencionado. No entanto, nega que foi entrevistado, mesmo que o auditor explique como foi realizada a entrevista.
7	Número não existe: É recebida uma mensagem pela operadora de telefonia, mencionando que o número não existe.
8	Número está errado: Observa-se que o número registrado na entrevista possui formato diverso do padrão. Por exemplo, um telefone com apenas 6 dígitos. Prestar atenção para a inclusão do nono dígito nos telefones celulares de algumas regiões.
9	Esteve no aeroporto mas não lembra se realizou a entrevista: O entrevistado afirma que esteve no aeroporto, no entanto não possui a certeza de que foi entrevistado, mesmo que o auditor explique como foi realizada a entrevista.
10	Passageiro não estava presente no momento do contato: O atendente indica que não é a pessoa indicada na pesquisa, mas que a conhece, no entanto, informa que esta pessoa não se encontra no momento.
11	Desligou sem confirmar os dados: O entrevistado pode por qualquer motivo desligar a ligação. Por exemplo, ligação telefônica com recepção ruim, estado emocional do entrevistado.
12	ND: Destinado a passageiros que não forneceram número de telefone para contato
13	Reservado para as outras situações não previstas nos casos acima e que não há confirmação de realização da entrevista.