

**ANEXO I À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
DADOS RELATIVOS AO PLANO ANUAL DE MANUTENÇÃO**

AEROPORTO	MES	EQUIP_INSTAL	GRUPO_DISP	FREQ	MIN_INDISP_PREV	OBS
SBXX	1	ELEV000000011	4	Semestral	400	Conforme manual do fabricante
SBXX	1	ELEV000000012	4	Semestral	400	Conforme manual do fabricante

Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada registro. O campo EQUIP_INSTAL deve conter a informação de identificação do equipamento/instalação que corresponda à utilizada no relatório com os dados aferidos dos IQS não relacionados à PSP.

ANEXO II À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
DADOS RELATIVOS A OBRAS QUE GEREM INDISPONIBILIDADE

AEROPORTO	EQUIP_INSTAL	GRUPO_DISP	DIA_INICIO_INDISP_PREV	DIA_FIM_INDISP_PREV	OBS
SBXX	ELEV000000011	4	01/01/2019	04/01/2019	Ref. OS 800001055
SBXX	ELEV000000012	4	15/01/2019	17/01/2019	Ref. OS 800001171

Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada registro. O campo EQUIP_INSTAL deve conter a informação de identificação do equipamento/instalação que corresponda à utilizada no relatório com os dados aferidos dos IQS não relacionados à PSP.

**ANEXO III À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
MÉTODO PARA CÁLCULO DOS HORÁRIOS DE COLETA DO INDICADOR
“TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA”**

1. A Concessionária deverá, entre os dias 20 e 25 de cada mês, realizar consulta dos voos planejados para o mês seguinte no SIROS, disponível no sítio eletrônico da ANAC, endereço: <https://sistemas.anac.gov.br/sas/siros/view/registro/frmConsultaVoos>.
2. Como critério de consulta, a Concessionária deverá informar o aeroporto de origem e as datas de início e fim. A data de início deverá ser o dia 1º do mês seguinte, enquanto a data de fim deverá ser o 7º dia desse mês.
3. A Concessionária deverá utilizar o resultado da consulta para calcular, separadamente, as 6 (seis) horas de maior movimento para medição da fila de inspeção de segurança dos passageiros que irão embarcar em voos domésticos e para os passageiros que irão embarcar em voos internacionais. Caso o resultado da consulta apresente número de horas inferior a 6 (seis), as horas com movimento zero deverão ser desconsideradas para efeitos de medição e reportadas, conforme descrito no item 7 a seguir.
4. A Concessionária deverá calcular os horários de maior movimento considerando a somatória da quantidade de assentos ofertados, a hora de partida prevista para o voo e o tipo do voo. A quantidade de assentos ofertados consta no campo “Pax.” da consulta, enquanto a hora de partida prevista para o voo pode ser calculada com base nas informações que constam no campo “Partida Prevista”, devendo ser utilizada apenas a hora cheia da partida, desconsiderando-se os minutos. Já o tipo do voo pode ser verificado no campo “Tipo”, devendo ser considerados, separadamente, os voos com passageiros domésticos e os voos com passageiros internacionais.
5. A Concessionária deverá calcular as horas de medição da fila de inspeção de segurança dos passageiros que irão embarcar em voos domésticos subtraindo 1 (uma) hora de cada uma das 6 (seis) horas mais movimentadas. Quanto às medições para os passageiros que irão embarcar em voos internacionais, as horas de medição deverão ser calculadas pela Concessionária subtraindo-se 2 (duas) horas de cada uma das 6 (seis) horas mais movimentadas. Para cada hora calculada, a Concessionária deverá realizar 3 (três) medições da fila de inspeção de segurança: uma no minuto 00, uma no minuto 20 e uma no minuto 40.
6. A Concessionária deverá realizar as medições da fila de inspeção de segurança todos os dias do mês com base nos horários calculados de acordo com este método.
7. Para o envio à ANAC, as 18 (dezoito) medições diárias deverão ser ordenadas em ordem crescente (do horário mais cedo ao horário mais tarde). Caso o resultado da consulta apresente número de horas inferior a 6 (seis), conforme previsto no item 3, as medições não realizadas, em virtude das horas com movimento zero, deverão ser reportadas com o texto “ND”, gerando o total 18 (dezoito) resultados por dia, por área de acesso contendo canais de inspeção de segurança.

**ANEXO IV À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP**

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
AEROPORTO	Alfabético (Cód. ICAO)	XXXX	Código ICAO do Aeroporto
ANO	Númerico	aaaa	Ano da ocorrência
DESCRICA_O_ER	Alfabético	-	Descrição do Evento Relevante
DIA_ATEND_PNAE	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de início de atendimento ao PNAE.
DIA_EVENTO	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de ocorrência do evento grave
DIA_FILA_INSP	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de início da fila de inspeção de segurança
DIA_FIM_IR	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de término do Impacto Operacional Relevante
DIA_FIM_INDISP	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de término da indisponibilidade do equipamento/instalação
DIA_FIM_INDISP_PREV	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de término de indisponibilidade do equipamento/instalação, conforme previsão
DIA_INICIO_IR	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de início do Impacto Operacional Relevante
DIA_INICIO_INDISP	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de início da indisponibilidade do equipamento/instalação
DIA_INICIO_INDISP_PREV	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de início da indisponibilidade do equipamento/instalação, conforme previsão
EMPRESA_PNAE	Alfabético (Cód. ICAO)	-	Empresa aérea responsável pelo embarque ou desembarque do PNAE
EQUIP_INSTAL	Alfabético	-	Identificação do equipamento/instalação
FATOR_P	Numérico (Percentual)	0% a 100%	Proporção de responsabilidade atribuída à Concessionária sobre o Impacto Operacional Relevante, para cada Evento Relevante. Deve estar compreendido no intervalo de 0% a 100%
FIM_ATEND_PNAE	Numérico	hh:mm:ss	Hora de término do atendimento ao PNAE. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
FIM_IR	Numérico	hh:mm:ss	Hora de término do Impacto Operacional Relevante. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
FIM_FILA_INSP	Alfanumérico	hh:mm:ss; “ND”	Horário de término da fila de inspeção de segurança, compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59. Se não houver fila de inspeção de segurança no horário de coleta da amostra, o campo deverá ser preenchido com o respectivo horário previsto para a medição. Se a área de acesso não estiver operando para passageiros no horário de coleta da amostra, inserir texto “ND”. Para as situações previstas no item 7 do Anexo III, inserir texto “ND”
FIM_INDISP	Numérico	hh:mm:ss	Hora de término da indisponibilidade do equipamento/instalação. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
FLUXO_EFETIVO	Numérico	-	Número efetivo de chegadas e partidas para o período em questão
FLUXO_ESPERADO	Numérico	-	Número de referência do fluxo de tráfego aéreo (chegadas e partidas) para o período em questão
FONTE_EVENTO	Alfabético	-	Fonte de informação do evento grave
FREQ	Alfabético	Diária; semanal; mensal; anual; etc.	Frequência da intervenção constante no Plano Anual de Manutenção
GRUPO_DISP	Numérico	-	Grupo de equipamento/ instalação conforme definido no Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Exemplo: para SBBR, 4 = Elevadores, escadas e esteiras rolantes. Para SBSG, 8 = Pontes de embarque
INFO_ATEND_PNAE	Alfabético	“S” ou “N”	Informação antecipada pela Companhia Aérea acerca do embarque/desembarque de PNAE: S = Sim; N = Não
INICIO_ATEND_PNAE	Numérico	hh:mm:ss	Hora de início do atendimento ao PNAE. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
INICIO_IR	Numérico	hh:mm:ss	Hora de início do Impacto Operacional Relevante. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
INICIO_FILA_INSP	Alfanumérico	hh:mm:ss; “ND”	Horário de início da fila de inspeção de segurança, compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59. Se não houver fila de inspeção de segurança no horário de coleta da amostra, o campo deverá ser preenchido com o respectivo horário previsto para a medição. Se a área de acesso não estiver operando para passageiros no horário de coleta da amostra, inserir texto “ND”. Para as situações previstas no item 7 do Anexo III, inserir texto “ND”
INICIO_INDISP	Numérico	hh:mm:ss	Hora de início da indisponibilidade do equipamento/instalação. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
LOCAL_ATEND_PNAE	Alfabético	-	Posição de pátio em que foi realizado o atendimento ao PNAE
LOCAL_FILA_INSP	Alfabético	-	Área de acesso de passageiros contendo canais de inspeção de segurança em que foi realizada a medição do tempo de fila de inspeção de segurança
MEDICAO_FILA_INSP	Numérico	1 a 18	Respectiva medição da fila de inspeção de segurança conforme o Anexo III desta Portaria
MES	Numérico	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11 ou 12	1 = Janeiro; 2 = Fevereiro; 3 = Março; 4 = Abril; 5 = Maio; 6 = Junho; 7 = Julho; 8 = Agosto; 9 = Setembro; 10 = Outubro; 11 = Novembro; 12 = Dezembro
MIN_DISP_TEORICA	Numérico	-	Tempo, em minutos, em que o equipamento/instalação foi disponibilizado para uso durante o período analisado
MIN_INDISP_PREV	Numérico	-	Tempo, em minutos, da previsão de indisponibilidade do equipamento/instalação durante o período analisado

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
MIN_INDISP_REAL	Numérico	-	Tempo, em minutos, de indisponibilidade real do equipamento/instalação
MIN_MPLAN	Numérico	-	Tempo, em minutos, de interrupção da operação do equipamento/ instalação para execução de manutenção planejada
MIN_OUTROS	Numérico	-	Tempo, em minutos, de interrupção da operação do equipamento/instalação devido a: inspeções estabelecidas por lei; paralisações por motivos de segurança; obras de infraestrutura; uso inapropriado por terceiros ou eventos de força maior
MIN_PARADA	Numérico	-	Tempo, em minutos, em que o equipamento/ instalação ficou indisponível, independente do motivo
MOTIVO_INDISP	Alfabético	-	Campo de livre edição que deverá ser utilizado para melhor caracterização do motivo da indisponibilidade, fornecendo detalhes que permitam configurar a causa da indisponibilidade.
OBS	Alfanumérico	-	Campo de livre edição que poderá ser usado para incluir informações adicionais do registro.
REF_EVENTO	Alfanumérico	-	Número/código sob o qual foi registrado o evento grave
REF_INDISP	Alfanumérico	-	Número/código sob o qual foi registrada a indisponibilidade do equipamento/ instalação
TIPO_ATEND_PNAE	Alfabético	“D” ou “E”	Tipo de atendimento ao PNAE: D = Desembarque; E = Embarque
TIPO_EVENTO	Alfabético	“F”; “R” ou “O”	Tipo de evento grave: F = Furto; R = Roubo; O = Lesões corporais e outros crimes que atentem contra a vida
TIPO_INDISP	Alfabético	“R”; “P”; ou “O”	Tipo de indisponibilidade do equipamento/ instalação: R = Indisponibilidade real; P = Manutenção planejada; O = Outros motivos
TIPO_PAX	Alfabético	“D” ou “I”	Tipo de passageiro embarcado ou desembarcado: D = passageiro doméstico; I = passageiro internacional
VOO_PNAE	Numérico	-	Número do voo correspondente ao embarque ou desembarque do PNAE

ANEXO V À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP
Aeroporto Internacional de Brasília, Aeroporto Internacional de Guarulhos e Aeroporto
Internacional de Campinas

A - Tempo na fila de inspeção de segurança

AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP	DESCRICAOPAX
SBXX	01/01/2019	1	TPS 1 DOMESTICO	05:00:00	05:03:45	Mulher, vestido vermelho
SBXX	01/01/2019	2	TPS 1 DOMESTICO	05:20:04	05:21:19	Criança, camisa azul

B - Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE

AEROPORTO	DIA_ATEND_PNAE	EMPRESA_PNAE	VOO_PNAE	TIPO_ATEND_PNAE	INFO_ATEND_PNAE	LOCAL_ATEND_PNAE	INICIO_ATEND_PNAE	FIM_ATEND_PNAE
SBXX	01/01/2019	GLO	4058	E	S	Posição 02	07:00:00	07:09:00
SBXX	01/01/2019	GLO	3372	D	N	Posição 03	10:10:00	10:54:00

C - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

AEROPORTO	MES	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	MIN_DISP_TEORICA	MIN_PARADA	MIN_MPLAN	MIN_OUTROS	MIN_INDISP_REAL
SBXX	1	4	ELEV001	44640	100	0	0	100
SBXX	1	7	PEBD005	44640	30	0	30	0

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

AEROPORTO	DIA_INICIO_INDISP	DIA_FIM_INDISP	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	INICIO_INDISP	FIM_INDISP	MOTIVO_INDISP	REF_INDISP	TIPO_INDISP
SBXX	01/01/2019	01/01/2019	4	ELEV001	00:00:00	01:40:00	FALHA MOTOR	OS30010114	R
SBXX	01/01/2019	01/01/2019	7	PEBD005	12:00:00	12:30:00	INSP. BOMBEIROS	OS20146219	O

Os dados de cada medição 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 tabelas anteriores. Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada medição.

**PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP
Aeroporto Internacional do Galeão e Aeroporto Internacional de Confins**

A - Tempo na fila de inspeção de segurança

AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP	DESCRICAO_PAX
SBXX	01/01/2019	1	TPS 1 DOMESTICO	05:00:00	05:03:45	Mulher, vestido vermelho
SBXX	01/01/2019	2	TPS 1 DOMESTICO	05:20:04	05:21:19	Criança, camisa azul

B - Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE

AEROPORTO	DIA_ATEND_PNAE	EMPRESA_PNAE	VOO_PNAE	TIPO_ATEND_PNAE	INFO_ATEND_PNAE	LOCAL_ATEND_PNAE	INICIO_ATEND_PNAE	FIM_ATEND_PNAE
SBXX	01/01/2019	GLO	4058	E	S	Posição 02	07:00:00	07:09:00
SBXX	01/01/2019	GLO	3372	D	N	Posição 03	10:10:00	10:54:00

C - Número de eventos graves relatados

AEROPORTO	DIA_EVENTO	TIPO_EVENTO	FONTE_EVENTO	REF_EVENTO
SBXX	01/01/2019	R	Polícia Civil	002a001/2019
SBXX	02/01/2019	F	Polícia Civil	002a002/2019

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

AEROPORTO	MES	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	MIN_DISP_TEORICA	MIN_PARADA	MIN_MPLAN	MIN_OUTROS	MIN_INDISP_REAL
SBXX	1	4	ELEV001	44640	100	0	0	100
SBXX	1	7	PEBD005	44640	30	0	30	0

E - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

AEROPORTO	DIA_INICIO_INDISP	DIA_FIM_INDISP	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	INICIO_INDISP	FIM_INDISP	MOTIVO_INDISP	REF_INDISP	TIPO_INDISP
SBXX	01/01/2019	01/01/2019	4	ELEV001	00:00:00	01:40:00	FALHA MOTOR	OS30010114	R
SBXX	01/01/2019	01/01/2019	7	PEBD005	12:00:00	12:30:00	INSP. BOMBEIROS	OS20146219	O

F - Fluxo de pistas

AEROPORTO	DIA_INICIO_IR	DIA_FIM_IR	INICIO_IR	FIM_IR	FLUXO_ESPERADO	FLUXO_EFETIVO	FATOR_P	DESCRICAO_ER
SBXX	01/01/2019	04/08/2018	17:05:00	20:00:00	76	70	100%	Atraso de obra na pista
SBXX	20/01/2019	20/01/2019	12:37:00	13:15:00	24	20	90%	Falha no sistema de iluminação

Os dados de cada medição 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 tabelas anteriores. Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada medição.

PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP
Aeroporto de São Gonçalo do Amarante

A - Tempo na fila de inspeção de segurança

AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP	DESCRICAO_PAX
SBXX	01/01/2019	1	TPS 1 DOMESTICO	05:00:00	05:03:45	Mulher, vestido vermelho
SBXX	01/01/2019	2	TPS 1 DOMESTICO	05:20:04	05:21:19	Criança, camisa azul

B - Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE

AEROPORTO	DIA_ATEND_PNAE	EMPRESA_PNAE	VOO_PNAE	TIPO_ATEND_PNAE	INFO_ATEND_PNAE	LOCAL_ATEND_PNAE	INICIO_ATEND_PNAE	FIM_ATEND_PNAE
SBXX	01/01/2019	GLO	4058	E	S	Posição 02	07:00:00	07:09:00
SBXX	01/01/2019	GLO	3372	D	N	Posição 03	10:10:00	10:54:00

C - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

AEROPORTO	MES	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	MIN_DISP_TEORICA	MIN_PARADA	MIN_MPLAN	MIN_OUTROS	MIN_INDISP_REAL
SBXX	1	4	ELEV001	44640	100	0	0	100
SBXX	1	7	PEBD005	44640	30	0	30	0

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

AEROPORTO	DIA_INICIO_INDISP	DIA_FIM_INDISP	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	INICIO_INDISP	FIM_INDISP	MOTIVO_INDISP	REF_INDISP	TIPO_INDISP
SBXX	01/01/2019	01/01/2019	4	ELEV001	00:00:00	01:40:00	FALHA MOTOR	OS30010114	R
SBXX	01/01/2019	01/01/2019	7	PEBD005	12:00:00	12:30:00	INSP. BOMBEIROS	OS20146219	O

Os dados de cada medição 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 tabelas anteriores. Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada medição.

ANEXO VI À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018
QUANTIDADE MÍNIMA MENSAL DE ENTREVISTAS

Mês	SBBR	SBGR-D	SBGR-I	SBKP	SBSG	SBGL-D	SBGL-I	SBCF
jan/19	404	640	340	220	150	284	150	258
fev/19	334	538	292	184	150	222	150	200
mar/19	364	586	314	200	150	230	150	222
abr/19	364	580	316	194	150	224	150	218
mai/19	368	580	312	194	150	226	150	216
jun/19	366	592	308	190	150	228	150	206
jul/19	430	672	348	218	150	272	150	246
ago/19	392	604	334	206	150	242	150	222
set/19	380	612	326	204	150	240	150	222
out/19	392	632	324	206	150	252	150	228
nov/19	384	620	304	200	150	246	150	214
dez/19	424	692	344	224	150	274	150	236

**ANEXO VII À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
PLANO AMOSTRAL DE ENTREVISTAS E LISTA EXTRA DE VOOS**

Plano amostral

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.

Lista extra de voos

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 VIII À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
PLANO DE EXECUÇÃO DE ENTREVISTAS DA CONCESSIONÁRIA

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

Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada voo.

ANEXO IX À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS RELACIONADOS À PSP
Aeroporto Internacional de Brasília, Aeroporto Internacional de Guarulhos e
Aeroporto Internacional de Campinas

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_8*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 8 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Tempo de espera na fila de inspeção de segurança Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o tempo de espera na fila de inspeção de segurança?”
ITEM_9*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 9 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Rigor no canal de inspeção de segurança. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o rigor no canal de inspeção de segurança?”
ITEM_10*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 10 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_11	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal.	“Como o senhor avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?”
ITEM_12	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: disponibilidade de informações de voos.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de informações de voos?”
ITEM_13	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: distância caminhada no terminal.	“Como o senhor avalia a distância caminhada no terminal de passageiros?”
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: qualidade de restaurantes/instalações para alimentação.	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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: variedade de restaurantes/instalações para alimentação.	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes?”
ITEM_15_1	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: qualidade de lojas/estabelecimentos comerciais.	“Como o senhor avalia a qualidade das lojas?”
ITEM_15_2	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: variedade de lojas/estabelecimentos comerciais.	“Como o senhor avalia a variedade das lojas?”
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços bancários?”
ITEM_17	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: limpeza geral.	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_18	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: disponibilidade de banheiros.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de banheiros?”
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: qualidade da rede sem fio disponibilizada pelo operador aeroportuário	“Como o senhor avalia a qualidade da internet sem fio fornecida pelo aeroporto?”
ITEM_20*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de carrinhos de bagagem. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos de bagagem?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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: conforto nas áreas de embarque.	“Como o senhor avalia o conforto nas áreas de embarque?”
ITEM_22	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_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: conforto acústico.	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_24	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: limpeza geral do aeroporto.	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_25*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: facilidade para desembarcar na entrada do terminal. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a facilidade de desembarcar na entrada do terminal?”
ITEM_26*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas de estacionamento. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
ITEM_27*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade das instalações do estacionamento. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a qualidade das instalações do estacionamento?”
ITEM_28*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: relação preço-qualidade dos estacionamentos. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade dos estacionamentos?”
ITEM_29	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: relação preço-qualidade dos restaurantes	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade das lojas?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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: relação preço-qualidade das lojas	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade das lojas?”
ITEM_31*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 31 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: tempo de espera de check-in no aeroporto. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o tempo de espera do check-in no aeroporto?”
ITEM_32*	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 32 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: eficiência do processo de check-in no aeroporto.	“Como o senhor avalia a eficiência do processo de check-in no aeroporto?”
ITEM_33*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 33 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: atendimento e cortesia dos funcionários do check-in. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a atendimento e cortesia dos funcionários do check-in?”
ITEM_34**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;ND	Resposta da pergunta referente ao item 34 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral.	“De forma geral estou satisfeito com esse aeroporto.”
ITEM_35**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;ND	Resposta da pergunta referente ao item 35 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: atendimento das expectativas.	“O aeroporto atendeu minhas expectativas”
ITEM_36**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10;ND	Resposta da pergunta referente ao item 36 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: comparação com um aeroporto ideal.	“Os serviços prestados no aeroporto se aproximam ao de um aeroporto ideal”
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	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	Alfanumérico	Livre	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético	Livre	Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
NOME_PAX	Alfabético	Livre; ND	Nome do entrevistado; ND = não respondeu	“Qual o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico	Livre; ND	Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; ND = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
GENERO	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
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
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_VOO	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
NUM_VOO	Numérico	XXXX	Número do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; ND = não respondeu	Sem formato específico
QT_EMBARQUE	Numérico	X;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?”
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?”
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
CONEXAO_PAX	Alfabético	“S” ou “N”	Se o Passageiro for proveniente de um voo em conexão “S”. Ou “N”, caso contrário.	“O senhor é proveniente de voo em conexão?”

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

* Os indicadores e subindicadores marcados com “*” não serão passíveis de avaliação do passageiro em conexão. As perguntas devem ser marcadas com “NA”.

** Em relação aos indicadores de satisfação (ITEM_34, ITEM_35 e ITEM_36), os passageiros responderão de acordo com uma escala de resposta compreendida entre o intervalo de 1 a 10, sendo 1 “Discordo Totalmente” e 10 “Concordo Totalmente”.

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO_EEE_MM_DD_h h_mm.ext; ND	<p>“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora, “mm” o minuto referente à conclusão da respectiva entrevista, NN número sequencial, caso sejam realizadas entrevistas simultâneas e “ext” a extensão do formato do áudio.</p> <p>No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “ND”</p>	Variável a ser observada

**DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS RELACIONADOS À PSP
Aeroporto Internacional do Galeão e Aeroporto Internacional de Confins**

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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: Qualidade da Sinalização	“Como o senhor avalia a qualidade da sinalização?”
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: Qualidade de informações de voo	“Como o senhor avalia a qualidade de informações de voo?”
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: Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros	“Como o senhor avalia a qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros?”
ITEM_15_1	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 dos banheiros	“Como o senhor avalia a limpeza dos banheiros?”
ITEM_15_2	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: disponibilidade de banheiros	“Como o senhor avalia a disponibilidade de banheiros?”
ITEM_16_1	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: conforto de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia o conforto de assentos no saguão de embarque?”
ITEM_16_2	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: disponibilidade de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos no saguão de embarque?”
ITEM_16_3*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto dos assentos nas outras áreas públicas. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_16_4*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_17	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: limpeza geral	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_18	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: cordialidade	“Como o senhor avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?”
ITEM_19*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de carrinhos de bagagem. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos de bagagem?”
ITEM_20*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas de estacionamento. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
ITEM_21_1	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: variedade de lojas	“Como o senhor avalia a variedade de lojas?”
ITEM_21_2	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: qualidade de lojas	“Como o senhor avalia a qualidade de lojas?”
ITEM_21_3	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: variedade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes e bares?”
ITEM_21_4	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: qualidade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes e bares?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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: custo-benefício das lojas	“Como o senhor avalia o custo-benefício das lojas?”
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: custo-benefício dos restaurantes e bares	“Como o senhor avalia o custo-benefício dos restaurantes e bares?”
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: satisfação geral	“Como o senhor avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?”
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: conforto térmico	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
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: conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_25	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: percepção de segurança	“Como o senhor avalia a percepção de segurança?”
ITEM_26_1*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: opções de estacionamento. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia as opções de estacionamento?”
ITEM_26_2*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício do estacionamento. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o custo-benefício do estacionamento?”
ITEM_27_1*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para embarque. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_27_2*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para desembarque. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”
ITEM_28	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: existência de equipamento.	“Como o senhor avalia os equipamentos de deslocamento dentro do terminal?”
ITEM_29*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_30_1	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, conveniência e localização de serviços bancários	“Como o senhor avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?”
ITEM_30_2	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: localização dos serviços bancários	“Como o senhor avalia a localização dos serviços bancários?”
ITEM_31	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 31 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_32*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 32 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de serviços hoteleiros. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros?”
AEROPORTO	Alfabetico	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	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

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
LOCAL_ENTREVISTA	Alfanumérico	XXX	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	Alfanumérico		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; ND = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
GENERO	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
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
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_VOO	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
NUM_VOO	Numérico	XXXX	Numero do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; ND = não respondeu	Sem formato específico
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?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ² ; ND	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; ND = não respondeu	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;ND	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = carona; 6 = carro de terceiro; 7 = outros; ND = não respondeu	Sem formato específico

² O Código do País deverá seguir as siglas de 3 (três) letras definidas pela Norma ISO 3166-1 Alfa-3.

* Os indicadores e subindicadores marcados com “*” não serão passíveis de avaliação do passageiro em conexão. As perguntas devem ser marcadas com “NA”.

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
CONEXAO_PAX	Alfabético	“S” ou “N”	Se o Passageiro for proveniente de um voo em conexão “S”. Ou “N”, caso contrário.	“O senhor é proveniente de voo em conexão?”
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?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO_EEE_MM_DD_h h_mm.ext ; ND	<p>“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora, “mm” o minuto referente à conclusão da respectiva entrevista, NN número sequencial, caso sejam realizadas entrevistas simultâneas e “ext” a extensão do formato do áudio.</p> <p>No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “ND”</p>	Variável a ser observada

Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_11_1	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade da Sinalização	“Como o senhor avalia a qualidade da sinalização?”
ITEM_11_2	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de informações de voo	“Como o senhor avalia a qualidade de informações de voo?”
ITEM_11_3	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros	“Como o senhor avalia a qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros?”
ITEM_12_1	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza dos banheiros	“Como o senhor avalia a limpeza dos banheiros?”
ITEM_12_2	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade dos banheiros	“Como o senhor avalia a disponibilidade dos banheiros?”
ITEM_13_1	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice D 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_13_2	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice D 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_13_3*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto dos assentos nas outras áreas públicas. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_13_4*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_14	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_15	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: cordialidade	“Como o senhor avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?”
ITEM_16*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de carrinhos para bagagem. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem?”
ITEM_17*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas de estacionamento. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
ITEM_18_1	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas	“Como o senhor avalia a variedade de lojas?”
ITEM_18_2	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas	“Como o senhor avalia a qualidade das lojas?”
ITEM_18_3	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de praças de alimentação	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes e bares?”
ITEM_18_4	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade praças de alimentação	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes e bares?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_19_1	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício das lojas	“Como o senhor avalia o custo-benefício das lojas?”
ITEM_19_2	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício das praças de alimentação	“Como o senhor avalia o custo-benefício de restaurantes e bares?”
ITEM_20	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral	“Como o senhor avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?”
ITEM_21_1	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto térmico	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
ITEM_21_2	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_22	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: percepção de segurança	“Como o senhor avalia a percepção de segurança no aeroporto?”
ITEM_23_1*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: opções de estacionamento. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia as opções de estacionamento?”
ITEM_23_2*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício do estacionamento. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o custo-benefício do estacionamento?”
ITEM_24_1*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para embarque. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_24_2*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para desembarque. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”
ITEM_25	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: existência de equipamento.	“Como o senhor avalia os equipamentos de deslocamento dentro do terminal?”
ITEM_26	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização da fila de inspeção de segurança	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_27_1	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice D 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_27_2	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: localização dos serviços bancários	“Como o senhor avalia a localização dos serviços bancários?”
ITEM_28	Numérico	1;2;3;4;5;ND	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice D 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*	Numérico	1;2;3;4;5;ND;NA	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário. Deve ser marcado “NA” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário?”
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	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	Alfanumérico	XXX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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	Alfanumérico		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; ND = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
GENERO	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
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
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_VOO	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
NUM_VOO	Numérico	XXXX	Número do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; ND = não respondeu	Sem formato específico
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?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ³ ; ND	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; ND = não respondeu	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;ND	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = carona; 6 = carro de terceiro; 7 = outros; ND = não respondeu	Sem formato específico
CONEXAO_PAX	Alfabético	“S” ou “N”	Se o Passageiro for proveniente de um voo em conexão “S”. Ou “N”, caso contrário.	“O senhor é proveniente de voo em conexão?”
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?”

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

* Os indicadores e subindicadores marcados com “*” não serão passíveis de avaliação do passageiro em conexão. As perguntas devem ser marcadas com “NA”.

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO_EEE_MM_DD_h h_mm.ext; ND	<p>“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora, “mm” o minuto referente à conclusão da respectiva entrevista, NN número sequencial, caso sejam realizadas entrevistas simultâneas e “ext” a extensão do formato do áudio.</p> <p>No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “ND”</p>	Variável a ser observada

ANEXO XI À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
PADRÃO DOS ARQUIVOS DE ÁUDIO DAS ENTREVISTAS

Cada entrevista deve ser gravada em arquivo de áudio a ser nomeado no padrão NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm.ext, onde “NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora e “mm” o minuto referente à conclusão das respectivas entrevistas.

O item “EEE” será em formato alfabético e os demais itens em formato numérico.

Caso haja mais de uma entrevista em um mesmo momento, devem ser acrescentados números sequenciais, no formato (_NN) ao final do nome do arquivo, sendo NN a sequência da respectiva entrevista simultânea.

Os arquivos de áudio podem ser enviados nas extensões .mp3, .wma, .wav ou em outro formato previamente solicitado e aceito pela ANAC.

ANEXO XII À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – PQS

O Plano de Qualidade de Serviço – PQS deverá conter as informações a seguir:

SEÇÃO I - INTRODUÇÃO

- Objetivo – descrição sucinta do que se pretende alcançar com o plano.
- Correlação do PQS com o Contrato de Concessão, conforme exemplo abaixo:

Tabela exemplificativa: Correlação do PQS com o Contrato de Concessão.

Anexo 2 do Contrato de Concessão	Plano de Qualidade de Serviço – PQS
10.7.1	Item XX

SEÇÃO II – CONTEÚDO

- Apresentar o conteúdo que compõe o plano e abordar as informações relevantes sobre cada ponto.
- I – os serviços de informação disponibilizados aos usuários por meio do sitio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores e outros canais de comunicação, bem como o sistema utilizado para registro das necessidades dos usuários que identifique os canais de coleta, de registros das informações e os sistemas vinculados utilizados para este fim.

Tabela exemplificativa: Informações gerais sobre os canais de comunicação.

Canal de Comunicação	Horário e Forma de Funcionamento	Localização	Meios de Contato
Ouvidoria	Das 6h as 22h, de segunda a sábado./ Das 9h as 13h, domingos e feriados.	No centro terminal de passageiros./ No centro das salas de embarque e desembarque.	Telefone; e-mail; formulários online.

- II - Definição de responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários, informações sobre sua capacitação e treinamento de pessoal, incluindo o disposto no art. 39 e no Anexo III da Resolução ANAC nº 280/2013.

Tabela exemplificativa: Responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários.

Perfil/Requisitos mínimos	Responsabilidade	Procedimentos
Formação em relações públicas	Receber as demandas enviadas pelos usuários.	Processar as demandas e encaminhá-las as áreas responsáveis. Controlar prazos para resposta.

Tabela exemplificativa para Capacitação e Treinamento de Pessoal da equipe voltada ao atendimento ao usuário.

Público-Alvo	Curso de Capacitação	Objetivo	Data	Carga Horária	Periodicidade
Atendente	Melhoria do atendimento	Preparar os participantes para realizar atendimento de acordo com a necessidade dos usuários.	XX a XX	X horas	Anual

- III - Protocolos de assistência ao passageiro, tais como: tipos de registros gerados pelos meios/serviços/sistemas de atendimento aos Usuários (necessidades e informações); tratamento das informações obtidas, armazenamento e disseminação da demanda e tempo de resposta ao usuário;

Tabela exemplificativa: Informações gerais sobre os Protocolos de Assistência aos Passageiros.

Canal de Comunicação	Meios de comunicação utilizados	Tipo de Registro Gerado	Tempo de Resposta ao Usuário	Protocolo/ Tratamento, armazenamento e disseminação da demanda.
Ouvidoria	Caixa de sugestões	Registro de elogios, reclamações, sugestões e outros.	X dias	Sim/Não. Encaminhamento a área competente./ medidas adotadas.

- IV – padrões mínimos de serviço
- V – 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;

- VI– Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) – conforme modelo do Anexo XV desta Portaria.

SEÇÃO III – PLANO DE AÇÃO.

O Plano de ação deverá ser desenvolvido para mitigar e corrigir problemas identificados por meio dos sistemas de rastreamento das necessidades dos usuários e para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, o qual deverá ser baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal; melhorias físicas; mudanças de procedimentos; consulta efetiva as empresas aéreas usuárias do aeroporto demonstrando que suas sugestões e demandas foram consideradas, o qual pode detalhar as ações a serem adotadas com base na ferramenta administrativa 5W1H1S - What, Where, Why, How, Who, When e Status.

Tabela Exemplificativa: Plano de Ação para mitigar e corrigir problemas referentes às necessidades dos usuários e Plano de Ação para Indicador com Baixo desempenho na qualidade do serviço

Ação (What - O que fazer?)	Onde (Where – Onde fazer)	Justificativa (Why - Por que necessitamos fazer?)	Como Fazer (How - Como fazer)	Responsável (Who - Quem?)	Prazo (When - Quando)	Status/ Show me (Situação)
Contrato com novas lojas e estabelecimentos	Sala de embarque	Aumentar a diversidade de produtos oferecido no aeroporto.	Negociação	Diretoria	xx/20xx	Em implantação.

**ANEXO XIII À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.
RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – RQS (PARTE INTEGRANTE DO PLANO
DE QUALIDADE DE SERVIÇO – PQS)**

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal e geral dos indicadores.

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	PERÍODO ¹¹
12	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	4,1	4,3	4,4	4,3	4,2	4,3
13	4,1	3,6	4,1	4,0	4,1	4,2	4,2	4,1	4,3	4,3	4,2	4,1	4,1

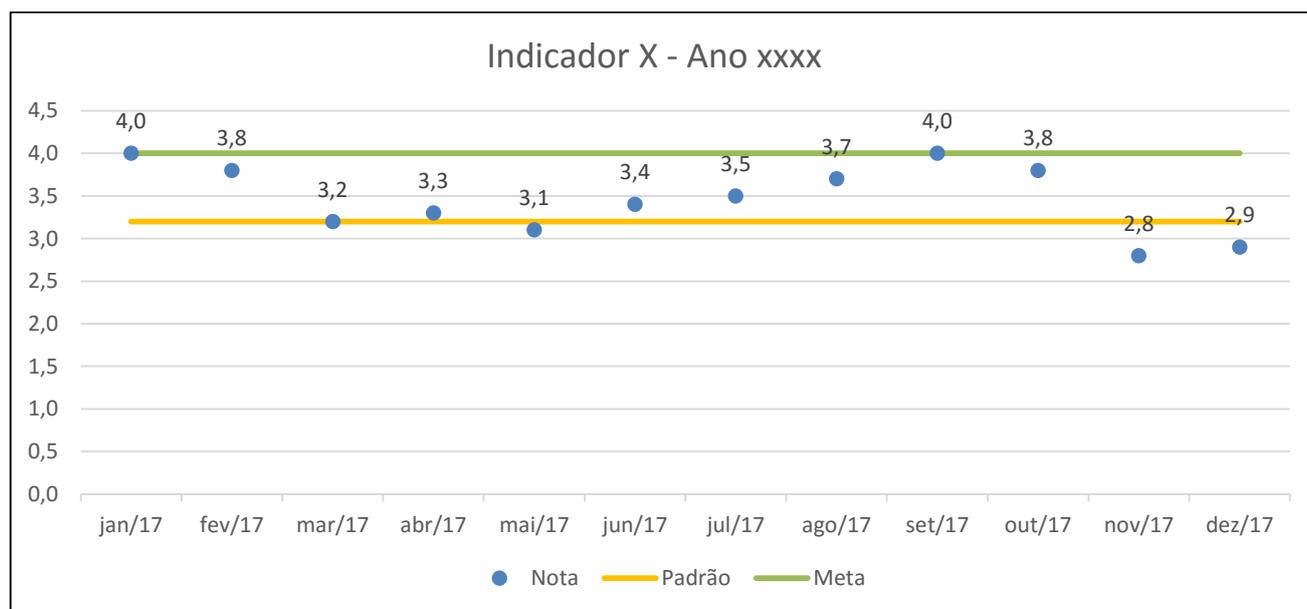
Tabela exemplificativa: Desempenho mensal e geral dos Sub-indicadores da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

SUB-INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	PERÍODO
ITEM_12_1	4,1	4,4	4,2	4,2	4,3	4,3	4,0	4,3	4,3	4,2	4,1	4,1	4,2
ITEM_12_2	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3	4,1	4,4	4,5	4,3	4,2	4,4	4,3
ITEM_12_3	4,3	4,2	4,2	4,4	4,3	4,3	4,2	4,4	4,5	4,4	4,2	4,3	4,3

Tabela exemplificativa: Histórico da avaliação dos usuários.

INDICADOR	ANO/2013	ANO/2014	ANO/N	CRESCIMENTO/REDUÇÃO
12	4,3	4,4		+ 0,1
13	3,6	4,1		+ 0,5

Gráfico exemplificativo de comparação do desempenho geral acumulado de cada indicador da Pesquisa de Satisfação de Passageiros, utilizados para fins de fator Q, com os padrões e metas estabelecidos no Contrato de Concessão.



¹¹ O resultado de cada IQS no período é calculado conforme a metodologia disposta nos normativos vigentes.

Tabela exemplificativa: Comparativo dos resultados gerais para fins de cálculo do fator Q

IQS	Critérios	Resultado do período	Padrão	Meta	Bônus ou Decréscimo
Serviços Diretos					
1. Filas de inspeção de segurança	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos				
Disponibilidade de equipamentos					
4. Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento				
5. Sistema de processamento de bagagens (embarque)					
Fator Q					XXX

ANEXO XIV À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018.

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO MENSAL CONTENDO OS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS)

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal dos indicadores dos IQS.

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	PERÍODO ¹
X	4,3	4,4	4,3	
Y	3,6	4,1	4,0	

Tabela exemplificativa: Comparativo dos resultados do período para determinação do valor preliminar do Fator Q

IQS	Critérios	Resultado do período	Padrão	Meta	Bônus ou Decréscimo
Serviços Diretos					
1. Filas de inspeção de segurança	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos				
Disponibilidade de equipamentos					
4. Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento				
5. Sistema de processamento de bagagens (embarque)					
Fator Q					XXX

¹ O resultado de cada IQS no período é calculado conforme a metodologia disposta nos normativos vigentes.

ANEXO XV À PORTARIA Nº 3.542/SRA, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2018

PARECER DE AUDITORIA INDEPENDENTE

Parecer de Auditoria relativo aos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS

A. Resumo do Trabalho Realizado

1. Com relação à aderência da pesquisa às normas legais e regulamentares aplicáveis, o Parecer deve incluir avaliação do cumprimento dos Contratos de Concessão¹ e da Resolução nº 372.
2. O Auditor deve ainda informar como levantou as evidências para analisar cada um dos dispositivos normativos vigentes (acima indicados) e apresentar, para os casos de não cumprimento de algum dispositivo, os resultados e as evidências que comprovam o descumprimento desse item, explicitando, quando for o caso, quais entrevistas não observaram a regra posta no item em análise.

B. Resultado da auditoria dos dados dos IQS não relacionados à PSP

3. Com relação aos dados dos IQS não relacionados à PSP, devem ser verificadas a metodologia aplicada na aferição e a conformidade entre os dados da Concessionária para cada indicador e os dados reportados à ANAC.

a. Tempo na fila de inspeção de segurança

Tabela exemplificativa: Avaliação dos resultados do indicador tempo na fila de inspeção de segurança

Dia	Medição	Local	Início	Fim	Avaliação	Observações
01/01/2019	1	TPS2 DOMESTICO	NA	NA	Satisfatório	-
02/01/2019	4	TPS2 DOMESTICO	08:20:07	08:24:28	Insatisfatório	Fim da fila em 08:25:28

¹ Para Brasília, Guarulhos e Viracopos: o Capítulo 10 e o Apêndice C do Anexo 2 (Plano de Exploração Aeroportuária); Galeão e Confins: o Capítulo 12 e o Apêndice C do Anexo 2 (Plano de Exploração Aeroportuária); e São Gonçalo do Amarante: o Capítulo 3 e o Apêndice D do Anexo 2 (Plano de Exploração Aeroportuária)

b. Tempo de atendimento a PNAE

Tabela exemplificativa: Avaliação dos resultados do indicador tempo de atendimento a PNAE

Dia	Empresa	Voo	Tipo atendimento	Informação prévia	Local	Início	Fim	Avaliação	Observações
02/01/2019	TAM	XXXX	E	S	POSIÇÃO 8	08:15:00	08:15:00	Satisfatório	-
04/01/2019	GLO	XXXX	D	N	POSIÇÃO 17	21:20:00	21:26:00	Insatisfatório	O horário de início de atendimento não corresponde ao horário de calço da aeronave (21:18)

c. Disponibilidade de equipamentos e instalações lado ar

Tabela exemplificativa: Avaliação dos resultados dos indicadores de disponibilidade de equipamentos e instalações lado ar

Dia Início	Dia Fim	Grupo	Equipamento	Início Indisp.	Fim Indisp.	Referência	Tipo Indisp.	Avaliação	Observações
01/01/2019	01/01/2019	4	ELEV001	00:00:00	01:40:00	OS30010114	O	Satisfatório	-
01/01/2019	01/01/2019	7	PEBD005	12:00:00	12:30:00	OS20146219	R	Insatisfatório	Divergência no horário de fim da indisponibilidade (12:45)

C. Resultado da auditoria dos dados dos IQS relacionados à PSP

a. Resultado das tentativas de contato telefônico

4. Quanto ao resultado das tentativas de contato telefônico, deverá ser apresentado o resultado da auditoria por meio de uma tabela, organizada conforme modelo abaixo:

Tabela 01 – Resultado das tentativas de contato telefônico

Código Identificador do Entrevistado	Dia Entrevista	Nome passageiro	Número Voo	Código ocorrência

5. O “Código Identificador Entrevistado” corresponde ao número da linha do entrevistado na tabela eletrônica que consolida os resultados das entrevistas, enviada mensalmente à ANAC. Já o “Código Ocorrência” deverá ser registrado conforme código, constante do Anexo IV da Resolução nº 372, de 2015, abaixo transcrito (tabela 02).

6. O Auditor deve apresentar ainda uma tabela resumo, no corpo do Parecer, contendo o quantitativo observado na amostra analisada para os códigos de ocorrência levantados no parágrafo anterior.

7. As informações constantes da Tabela 01 devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xls ou .xlsx. em anexo ao Parecer.

8. Quanto à seleção da amostra a ser auditada, cabe ressaltar que ela deve contemplar pelo menos 10% do total de pessoas entrevistadas e deve ser selecionada de forma aleatória. Caso o aeroporto realize aplicação de entrevistas separadas entre voos domésticos e internacionais, deve-se realizar a auditoria nos dois grupos, a partir de amostras de 10% do total da população de pessoas entrevistadas em cada grupo. Cumpre ainda ressaltar que, para seleção da amostra, devem ser excluídas as entrevistas sem informações no campo contato e que, selecionada a amostra, as entrevistas não devem ser substituídas mesmo que o contato com o entrevistado não seja possível. No que concerne à abordagem do entrevistado, cumpre informar que o Auditor deverá se identificar e destacar que está auditando a Pesquisa de Satisfação de Passageiros do aeroporto XXXX e que gostaria de falar com YYYY. Caso a pessoa que atenda ao telefone se identifique como a pessoa indicada pela pesquisa, para fins de atendimento das necessidades da ANAC, deve-se perguntar apenas se o entrevistado esteve no aeroporto no mês de referência e se foi entrevistado.

Tabela 02. Código de respostas padronizadas para contato telefônico da auditoria

Código	Ocorrência
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.

b. Resultado da audição das entrevistas

9. No resultado da audição, deve ser realizada a comparação dos áudios com os registros constantes da planilha de resultados da Pesquisa de Satisfação enviada mensalmente à ANAC. As evidências observadas devem ser apresentadas em anexo ao Parecer, por meio de uma tabela, conforme modelo¹ abaixo (Tabela 03). Cabe ressaltar que cada entrevista deve corresponder a um formulário a ser preenchido.

Tabela 03. Checklist das Entrevistas Realizadas

Descrição	Resposta			
Número do voo:				
Data:				
Hora:				
Descrição	ITEM	Valor Informado na Planilha	Valor informado na gravação	Código ocorrência
Qualidade da Sinalização	ITEM_12_1			
Qualidade de informações de voo	ITEM_12_2			
Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros	ITEM_12_3			
Disponibilidade de banheiros	ITEM_13_1			
Limpeza dos banheiros	ITEM_13_2			
Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	ITEM_14_1			
Conforto de assentos no saguão de embarque	ITEM_14_2			
Disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas	ITEM_14_3			
Conforto dos assentos nas outras áreas públicas	ITEM_14_4			
Limpeza geral	ITEM_15			
Cordialidade	ITEM_16			
Variedade de lojas	ITEM_17_1			
Qualidade de lojas	ITEM_17_2			
Variedade de restaurantes e bares	ITEM_17_3			
Qualidade de restaurantes e bares	ITEM_17_4			
Custo-benefício das lojas	ITEM_18_1			
Custo-benefício dos restaurantes e bares	ITEM_18_2			
Disponibilidade de vagas	ITEM_19			
Disponibilidade de carrinhos para bagagem	ITEM_20			

¹ Na coluna “ITEM” o padrão de resposta de cada Concessionária deverá obedecer a disposição correspondente dos Indicadores e Sub-Indicadores apresentada no Anexo VIII - Dicionário de Metadados dos IQS Relacionados à PSP.

Satisfação geral	ITEM_21			
Conforto térmico	ITEM_22_1			
Conforto acústico	ITEM_22_2			
Percepção de segurança	ITEM_23			
Opções de estacionamento	ITEM_24_1			
Custo-benefício do estacionamento	ITEM_24_2			
Disponibilidade de meio fio para embarque	ITEM_25_1			
Disponibilidade de meio fio para desembarque	ITEM_25_2			
Existência de equipamento de apoio ao passageiro	ITEM_26			
Organização da fila	ITEM_27			
Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	ITEM_28_1			
Localização dos serviços bancários	ITEM_28_2			
Disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	ITEM_29_1			
Custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet	ITEM_29_2			
Disponibilidade de serviços hoteleiros	ITEM_30			
Variáveis a serem observadas ¹	AEROPORTO			
	DIA_ENTREVISTA			
	HORA_ENTREVISTA			
	LOCAL_ENTREVISTA			
	NOME_PESQ			
Nome do Passageiro	NOME_PAX			
Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; ND = não respondeu	CONTATO_PAX			
D = Doméstico; I = Internacional	TIPO_VOO			
Empresa aérea → Pergunta sem padrão	EMPRESA_AEREA			
Masculino ou Feminino	SEXO			
Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses	QT_EMBARQUE			
Idade → '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	IDADE			
Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem	DESTINO_FINAL			
Escolaridade → '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;	ESCOLARIDADE			
Tipo de acesso ao aeroporto → '1' = avião; '2' = Taxi ou Moto-Taxi; '3' = ônibus; '4' = carro próprio; '5' = outros; ND = não respondeu	TIPO_ACESSO			

¹ Quando possível.

Número do voo → Pergunta sem padrão	NUM_VOO			
Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto	NOTA_GERAL			

10. Para definição do código da ocorrência devem ser consideradas as seguintes situações (Tabela 04):

Tabela 04. Código de respostas padronizadas para resultado das audições

Código	Ocorrência
1	A pergunta e a resposta foram feitas e registradas corretamente
2	Pergunta genérica que não delimitou o indicador
3	Resposta do entrevistado fora da escala
4	Resposta no arquivo de áudio diferente da existente na planilha de resultado da pesquisa
5	A qualidade do áudio não permitiu compreender a resposta/pergunta
6	Não ocorreu a pergunta na entrevista

11. O Auditor deve apresentar ainda uma tabela resumo, no corpo do Parecer, contendo, para as ocorrências descritas na Tabela 04 acima, o quantitativo observado na amostra analisada.

12. As informações acima tratadas devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xls ou .xlsx em anexo ao Parecer.

13. No que concerne à seleção da amostra a ser auditada, cabe ressaltar que ela deve contemplar pelo menos 5% do total de pessoas entrevistadas e deve ser selecionada de forma aleatória.

14. Caso o aeroporto realize aplicação de entrevistas separadas entre voos domésticos e internacionais, deve-se realizar a auditoria nos dois grupos, a partir de amostras de 5% do total da população de pessoas entrevistadas em cada grupo.

D. Resultados das médias de cada indicador

15. Os resultados devem observar o disposto na Resolução nº 372, de 2015.

16. A Tabela 01 abaixo apresenta um modelo de apresentação do histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Tabela 05. Histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Indicador	jan/19	fev/19	(...)	nov/19	dez/19	1° tri	2° tri	3° tri	4° tri
12	2,8	5,5	(...)	2,1	2,5	3,9	2,6	4,1	3,2
13	3,5	5,2	(...)	5,1	1,9	4,3	2,7	4,6	3,6
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
30	2,6	2,3	(...)	4,3	1,9	2,5	3,2	3,4	3,9