

**PORTARIA ANAC Nº 2857/SRE/SIA, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014.**

Dispõe sobre regras e diretrizes metodológicas complementares para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros no ano de 2015 que será aplicada nos Aeroportos Concedidos.

**O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO E O SUPERINTENDENTE DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA**, no uso das atribuições que lhes conferem respectivamente os arts. 39, inciso XLIII, e 41, inciso XLIV, do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com as alterações posteriores, e considerando o disposto no item 10 e no Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão do Aeroporto Internacional de Brasília, do Aeroporto Internacional de Guarulhos e do Aeroporto Internacional de Campinas; e no item 12 e no Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão do Aeroporto Internacional do Galeão e do Aeroporto Internacional de Confins,

**RESOLVEM:**

Art. 1º Estabelecer regras e diretrizes metodológicas complementares para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros a ser aplicada no ano de 2015 nos Aeroportos Concedidos.

§ 1º Para efeitos desta Portaria, constituem Aeroportos Concedidos aqueles operados por Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária.

§2º As disposições desta Portaria não se aplicam ao Aeroporto de São Gonçalo do Amarante.

§ 3º A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverá ser aplicada mensalmente, de janeiro a dezembro de 2015, por empresa especializada e independente previamente submetida à ANAC e deverá seguir as normas estabelecidas pela ANAC e, subsidiariamente, a ISO 20252/2012 e o Código de Autorregulamentação da Atividade de Pesquisa da Associação Brasileira de Pesquisas - ABEP.

**CAPÍTULO I**  
**DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

Art. 2º As Pesquisas de Satisfação dos Passageiros do Aeroporto Internacional de Brasília, do Aeroporto Internacional de Guarulhos e do Aeroporto Internacional de Campinas deverão contemplar os Indicadores de Qualidade de Serviço constantes do Anexo I desta Portaria, assim como os sub-indicadores que os compõem e as Pesquisas de Satisfação dos Passageiros do Aeroporto Internacional do Galeão e do Aeroporto Internacional de Confins deverão contemplar os Indicadores e seus sub-indicadores nos termos do Anexo II desta Portaria.

**CAPÍTULO II**  
**DA QUANTIDADE DE ENTREVISTAS**

Art. 3º A quantidade mínima mensal de entrevistas corresponde a 0,05% (cinco centésimos por cento) da previsão de passageiros embarcando por mês em cada Aeroporto Concedido no ano de 2015, com o mínimo de 150 (cento e cinquenta) entrevistas mensais, observadas ainda as disposições contratuais relativas à proporção de passageiros internacionais.

§ 1º A quantidade de entrevistas para cada Aeroporto Concedido consta do Anexo III desta Portaria.

§ 2º Se, em determinado mês, a Concessionária desejar entrevistar uma quantidade maior de entrevistas do que a quantidade constante do Anexo III desta Portaria, deverá solicitar autorização à ANAC em até 45 (quarenta e cinco) dias antes do início do mês de realização da pesquisa.

§ 3º A quantidade de entrevistas mensais estabelecidas no Anexo III desta Portaria poderá ser majorada em até 50% (cinquenta por cento).

### CAPÍTULO III DO PLANO AMOSTRAL E DO PLANO DE EXECUÇÃO DE ENTREVISTAS

Art. 4º A ANAC realizará mensalmente a elaboração do Plano Amostral, sorteando os dias de cada mês para a realização da Pesquisa e a amostra a ser entrevistada, e definirá a Lista Extra de Voos.

§ 1º A ANAC definirá os 7 (sete) dias de realização da pesquisa.

§ 2º A amostra de entrevistas, parte integrante Plano Amostral, deverá ser desenvolvida com base nos voos autorizados e na quantidade de entrevistas calculada para cada Aeroporto (Anexo III) e conterá informações sobre código da empresa aérea, número do voo e quantidade de entrevistas por voo, conforme modelo constante do Anexo IV desta Portaria.

§ 3º Deverão ser previstas pelo menos duas entrevistas por voo.

§ 4º A Lista Extra de Voos será elaborada conforme modelo do Anexo V e deverá ser utilizada pela Concessionária para substituir voos nos casos previstos nesta Portaria.

§ 5º Cada entrevista relacionada a um voo da Lista Extra de Voos somente poderá ser utilizada pela Concessionária uma única vez.

§ 6º A Lista Extra de Voos terá 10% (dez por cento) do total de entrevistas previstas para o mês.

§ 7º A ANAC enviará à Concessionária, até o primeiro dia útil do mês anterior ao mês de realização da Pesquisa, o resultado do sorteio dos dias de realização das entrevistas, o Plano Amostral e a Lista Extra de Voos.

Art. 5º A Concessionária deverá elaborar o Plano de Execução de Entrevistas com base no Plano Amostral e na lista de voos autorizados, e enviará à ANAC, em meio físico e digital (.xls), até o dia 15 (quinze) do mês anterior ao mês de realização da Pesquisa.

§ 1º O Plano de Execução das Entrevistas deverá conter informações sobre código da empresa aérea, número do voo, dia da semana em que serão realizadas as entrevistas e quantidade de passageiros que serão entrevistados por voo em cada dia da semana, conforme modelo do Anexo VI desta Portaria.

§ 2º Para cada dia de pesquisa em um determinado voo deverão ser entrevistados pelo menos dois passageiros.

§ 3º Caso um voo do Plano Amostral não esteja mais previsto na lista de voos autorizados, este deverá, para fins de elaboração do Plano de Execução, ser substituído por um voo da Lista Extra de Voos, sendo o quantitativo de entrevistas exigido o do voo originalmente previsto.

§ 4º O Plano de Execução das Entrevistas deverá conter para cada dia de entrevistas pelo menos 10% (dez por cento) do total de entrevistas.

§ 5º O Plano de Execução de Entrevistas apresentado pela Concessionária é vinculante para a realização das entrevistas.

§ 6º A ANAC poderá solicitar adequações no Plano de Execução de Entrevistas caso encontre algum erro ou inconsistência devendo estabelecer, nesses casos, novo prazo para envio das adequações por parte da Concessionária.

#### CAPÍTULO IV DA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

Art. 6º A coleta de dados da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverá ser realizada por meio de entrevistas diretas ou da aplicação de questionário, quando cabível.

§ 1º As coletas de dados efetuadas em português deverão, necessariamente, ser realizadas na forma de entrevista direta.

§ 2º A aplicação de questionário somente poderá ocorrer com passageiros cujo idioma seja diferente do português.

Art. 7º As entrevistas devem ser realizadas com passageiros próximos ao portão de embarque do respectivo voo.

§ 1º A seleção dos passageiros para realização das entrevistas deverá utilizar método objetivo de seleção, que respeite o princípio da aleatoriedade.

§ 2º Não deve ser realizada mais de uma entrevista com passageiros que estejam viajando juntos, em um mesmo grupo.

Art. 8º As entrevistas e os questionários deverão contemplar os modelos de perguntas contidos no Anexo I desta Portaria para o Aeroporto Internacional de Brasília, Aeroporto Internacional de Guarulhos e Aeroporto Internacional de Campinas; e o Anexo II desta Portaria para o Aeroporto Internacional do Galeão e Aeroporto Internacional de Confins.

Art. 9º As entrevistas diretas devem ser gravadas na forma de arquivos de áudio, conforme estipulado no modelo do Anexo VII desta Portaria.

Parágrafo único. O passageiro deverá ser informado, antes do início da entrevista direta, que esta será gravada.

Art. 10. As perguntas referentes à empresa aérea e ao número do voo devem ser realizadas antes das referentes aos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS).

Parágrafo único. Após a aplicação das perguntas referente aos IQSs, poderão ser incluídas outras de interesse da Concessionária.

Art. 11. As perguntas referentes aos IQS deverão ser feitas em rodízio.

Parágrafo único. É permitido à Concessionária agrupar os IQSs em blocos temáticos para realizar o rodízio, de modo a facilitar sua compreensão pelos passageiros.

## CAPÍTULO V DA REMESSA DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS

Art. 12. Os resultados das entrevistas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, acompanhados da lista de entrevistas não realizadas em função de não operação do voo e da lista dos voos extras utilizados, deverão ser encaminhados mensalmente à ANAC para o e-mail [gcon@anac.gov.br](mailto:gcon@anac.gov.br) e protocolados em mídia digital até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao da realização das entrevistas.

§ 1º Serão consideradas as notas das entrevistas que estejam de acordo com o Plano de Execução de Entrevistas ou que sejam provenientes dos voos constantes da Lista Extra de Voos.

§ 2º As entrevistas em desacordo com o parágrafo anterior serão rejeitadas e seus resultados desconsiderados.

§ 3º Os resultados de que trata o *caput* deverão ser enviados em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo X desta Portaria para o Aeroporto Internacional de Brasília, o Aeroporto Internacional de Guarulhos e o Aeroporto Internacional de Campinas, e conforme modelo do Anexo XI desta Portaria para o Aeroporto Internacional do Galeão e o Aeroporto Internacional de Confins.

§ 4º 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.

§ 5º A lista das entrevistas não realizadas em função de não operação do voo deverá ser enviada em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo VIII desta Portaria.

§ 6º A lista dos voos extras utilizados deverá ser enviada em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo IX desta Portaria.

Art. 13. Devem ser protocolados junto à ANAC, em mídia digital, os arquivos contendo os áudios das entrevistas diretas, conforme descrito no Anexo VII desta Portaria, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de realização das entrevistas.

## CAPÍTULO VI DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Art 14. Apenas para fins de cálculo do fator Q, caso não seja atingida a quantidade mínima de entrevistas regulamentada no período, seja por motivo de rejeição de uma entrevista, de todas as entrevistas do mês, de não realização de entrevistas pela Concessionária, ou ainda em função de outro critério, a ANAC atribuirá pontuação equivalente à nota mais baixa da escala estabelecida no Contrato de Concessão, para cada uma das entrevistas faltantes, conforme disposições a serem estabelecidas por este Órgão Regulador, sem prejuízo das sanções cabíveis.

§ 1º O disposto do *caput* deste artigo não se aplica para as entrevistas não realizadas em função de não operação do voo, que deverão ser comunicadas à ANAC.

§ 2º As entrevistas não realizadas por motivo diverso ao previsto no § 1º deste artigo deverão ser substituídas com as provenientes da Lista Extra de Voos para obedecer ao quantitativo mínimo de entrevistas solicitado.

## CAPÍTULO VII DA AUDITORIA INDEPENDENTE

Art. 15. A Concessionária deverá protocolar junto à ANAC parecer de empresa técnica especializada de auditoria independente, em até 30 (trinta) dias após o encerramento de cada trimestre.

§ 1º O parecer de empresa especializada de auditoria independente deve conter, além das informações típicas, os resultados das médias de cada indicador pesquisado e dos seguintes procedimentos de verificação:

I - aderência da pesquisa às normas legais e regulamentares aplicáveis;

II - resultado das tentativas de contato telefônico com pelo menos 10% (dez por cento) da amostra de entrevistados; e

III - resultado da audição de pelo menos 5% (cinco por cento) das entrevistas gravadas.

## CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. A ANAC poderá, a qualquer tempo, divulgar as informações relativas à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.

Art. 17. Os casos omissos serão resolvidos pelo Superintendente de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado (SRE) e pelo Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária (SIA).

Art. 18. Os anexos de que trata esta Portaria encontram-se publicados no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS desta Agência (endereço eletrônico [www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp](http://www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp)) e igualmente disponíveis em sua página “Legislação” (endereço eletrônico [www.anac.gov.br/legislacao](http://www.anac.gov.br/legislacao)), na rede mundial de computadores.

Art. 19. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**RICARDO BISINOTTO CATANANT**  
Superintendente de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado

**FABIO FAIZI RAHNEMAY RABBANI**  
Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária

**ANEXO I À PORTARIA Nº 2857, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014.**

**INDICADORES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS**

**Aeroporto Internacional de Brasília, Aeroporto Internacional de Guarulhos e  
Aeroporto Internacional de Campinas**

<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?”
<b>ITEM_13_1</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de banheiros	“Como o senhor avalia a disponibilidade de banheiros?”
<b>ITEM_13_2</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza dos banheiros	“Como o senhor avalia a limpeza dos banheiros?”
<b>ITEM_14_1</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos no saguão de embarque?”
<b>ITEM_14_2</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia o conforto de assentos no saguão de embarque?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_14_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas	“Como o senhor avalia a disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_14_4	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto dos assentos nas outras áreas públicas	“Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_15	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: cordialidade	“Como o senhor avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?”
ITEM_17_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas	“Como o senhor avalia a variedade de lojas?”
ITEM_17_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas	“Como o senhor avalia a qualidade de lojas?”
ITEM_17_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes e bares?”
ITEM_17_4	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes e bares?”
ITEM_18_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício das lojas	“Como o senhor avalia o custo-benefício das lojas?”

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMATO</b>	<b>RESPOSTAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MODELO DE PERGUNTA</b>
<b>ITEM_18_2</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício dos restaurantes e bares	“Como o senhor avalia o custo-benefício dos restaurantes e bares?”
<b>ITEM_19</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
<b>ITEM_20</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de carrinhos para bagagem	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem?”
<b>ITEM_21</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral	“Como o senhor avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?”
<b>ITEM_22_1</b>	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?”
<b>ITEM_22_2</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
<b>ITEM_23</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: percepção de segurança	“Como o senhor avalia a percepção de segurança?”
<b>ITEM_24_1</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: opções de estacionamento	“Como o senhor avalia as opções de estacionamento?”
<b>ITEM_24_2</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício do estacionamento	“Como o senhor avalia o custo-benefício do estacionamento?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_25_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para embarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”
ITEM_25_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para desembarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”
ITEM_26	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: existência de equipamento.	“Como o senhor avalia os equipamentos de deslocamento dentro do terminal?”
ITEM_27	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_28_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	“Como o senhor avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?”
ITEM_28_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: localização dos serviços bancários	“Como o senhor avalia a localização dos serviços bancários?”
ITEM_29_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor avalia a disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet?”
ITEM_29_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor avalia o custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet?”

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: disponibilidade de serviços hoteleiros	“Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros?”
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	Alfabético	XX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético		Nome do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfabético		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
TIPO_VOO	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; nd = não respondeu	Sem formato específico
GENERO	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
QT_EMBARQUE	Numérico	xx; nd	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses; nd = não respondeu	“Quanto embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
IDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;nd	1 = até 21 anos; 2 = 22 a 25 anos; 3 = 26 a 34 anos; 4 = 35 a 44 anos; 5 = 45 a 54 anos; 6 = 55 a 64 anos; 7 = 65 a 75 anos; 8 = 76 anos ou mais; nd = não respondeu	Sem formato específico

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
<b>DESTINO_FINAL</b>	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) <sup>1</sup> ; nd	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; nd = não respondeu	“Qual o destino final da sua viagem?”
<b>ESCOLARIDADE</b>	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?”
<b>TIPO_ACESSO</b>	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
<b>NUM_VOO</b>	Numérico	XXXX	Numero do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
<b>NOTA_GERAL</b>	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?”
<b>NOME_ÁUDIO</b>	Alfanumérico	NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm.ext ; NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm_NN.ext ; nd	“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código IATA 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.  No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “nd”	Variável a ser observada

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

**ANEXO II À PORTARIA Nº 2857, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014.**

**INDICADORES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS**

**Aeroporto Internacional do Galeão e Aeroporto Internacional de Confins**

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMATO</b>	<b>RESPOSTAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MODELO DE PERGUNTA</b>
<b>ITEM_14_1</b>	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?”
<b>ITEM_14_2</b>	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?”
<b>ITEM_14_3</b>	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 e outros	“Como o senhor avalia a qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros?”
<b>ITEM_15_1</b>	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?”
<b>ITEM_15_2</b>	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?”
<b>ITEM_16_1</b>	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?”
<b>ITEM_16_2</b>	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?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_16_3	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: disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas	“Como o senhor avalia a disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_16_4	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 dos assentos nas outras áreas públicas	“Como o senhor avalia o conforto dos 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	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	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos de bagagem?”
ITEM_20	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas de estacionamento	“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_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?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: opções de estacionamento	“Como o senhor avalia as opções de estacionamento?”
ITEM_26_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício do estacionamento	“Como o senhor avalia o custo-benefício do estacionamento?”
ITEM_27_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para embarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”
ITEM_27_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para desembarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_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	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	“Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros?”
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	XX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
<b>NOME_PAX</b>	Alfabético		Nome do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu nome?”
<b>CONTATO_PAX</b>	Alfabético		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
<b>TIPO_VOO</b>	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
<b>EMPRESA_AEREA</b>	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; nd = não respondeu	Sem formato específico
<b>GENERO</b>	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
<b>QT_EMBARQUE</b>	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?”
<b>IDADE</b>	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
<b>DESTINO_FINAL</b>	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) <sup>2</sup> ; nd	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; nd = não respondeu	“Qual o destino final da sua viagem?”
<b>ESCOLARIDADE</b>	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?”
<b>TIPO_ACESSO</b>	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
<b>NUM_VOO</b>	Numérico	XXXX	Numero do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
<b>NOTA_GERAL</b>	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?”

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

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
<b>NOME_ÁUDIO</b>	Alfanumérico	<p>NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm.ext ;</p> <p>NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm_NN.ext ;</p> <p>nd</p>	<p>“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código IATA 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 III À PORTARIA Nº 2857, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014.

QUANTIDADE MENSAL DE ENTREVISTAS

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

<b>Aeroporto Internacional de Brasília - Embarques Domésticos</b>		
<b>Mês</b>	<b>Passageiros Estimados</b>	<b>Entrevistas</b>
jan/15	900.138	450
fev/15	773.100	388
mar/15	792.168	396
abr/15	825.909	414
mai/15	843.903	422
jun/15	838.929	420
jul/15	956.248	478
ago/15	878.138	440
set/15	845.541	424
out/15	900.943	450
nov/15	891.616	446
dez/15	981.393	492

<b>Aeroporto Internacional de Guarulhos - Embarques Domésticos</b>		
<b>Mês</b>	<b>Passageiros Estimados</b>	<b>Entrevistas</b>
jan/15	1.321.698	662
fev/15	1.146.727	574
mar/15	1.247.481	624
abr/15	1.239.788	620
mai/15	1.258.224	630
jun/15	1.296.214	648
jul/15	1.408.570	704
ago/15	1.291.965	646
set/15	1.338.668	670
out/15	1.390.058	696
nov/15	1.371.855	686
dez/15	1.512.229	756

<b>Aeroporto Internacional de Guarulhos - Embarques Internacionais</b>		
<b>Mês</b>	<b>Passageiros Estimados</b>	<b>Entrevistas</b>
jan/15	668.615	334
fev/15	607.641	304
mar/15	648.111	324
abr/15	639.167	320
mai/15	640.306	320
jun/15	643.719	322
jul/15	702.153	352
ago/15	672.814	336
set/15	668.141	334
out/15	666.805	334
nov/15	641.198	322
dez/15	697.259	350

<b>Aeroporto Internacional de Campinas - Embarques Domésticos</b>		
<b>Mês</b>	<b>Passageiros Estimados</b>	<b>Entrevistas</b>
jan/15	479.283	240
fev/15	423.467	212
mar/15	440.167	220
abr/15	448.087	224
mai/15	445.766	224
jun/15	420.711	210
jul/15	475.024	238
ago/15	445.282	224
set/15	433.530	218
out/15	443.074	222
nov/15	436.323	218
dez/15	489.114	246

<b>Aeroporto Internacional do Galeão - Embarques Domésticos</b>		
<b>Mês</b>	<b>Passageiros Estimados</b>	<b>Entrevistas</b>
jan/15	666.871	334
fev/15	584.263	292
mar/15	600.643	300
abr/15	601.683	302
mai/15	592.528	296
jun/15	587.796	294
jul/15	641.837	322
ago/15	595.049	298
set/15	610.423	306
out/15	637.018	320
nov/15	624.868	312
dez/15	647.673	324

<b>Aeroporto Internacional do Galeão - Embarques Internacionais</b>		
<b>Mês</b>	<b>Passageiros Estimados</b>	<b>Entrevistas</b>
jan/15	207.945	150
fev/15	172.096	150
mar/15	190.073	150
abr/15	184.489	150
mai/15	175.002	150
jun/15	161.042	150
jul/15	199.679	150
ago/15	183.622	150
set/15	180.351	150
out/15	167.581	150
nov/15	168.726	150
dez/15	193.638	150

<b>Aeroporto Internacional de Confins - Embarques Domésticos</b>		
<b>Mês</b>	<b>Passageiros Estimados</b>	<b>Entrevistas</b>
jan/15	518.898	260
fev/15	410.075	186
mar/15	450.249	206
abr/15	454.709	208
mai/15	454.929	208
jun/15	427.752	194
jul/15	518.499	236
ago/15	448.914	204
set/15	460.183	210
out/15	474.949	216
nov/15	445.676	204
dez/15	498.811	228

**ANEXO IV À PORTARIA Nº 28, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014.**

**MODELO DE LISTA DE VOOS SORTEADOS PELA ANAC**

**Modelo de lista de voos sorteados pela ANAC:**

<b>Cód. Empresa</b>	<b>Nº Voo</b>	<b>Quantidade de Entrevistas*</b>
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 V À PORTARIA Nº 2857, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014.**

**MODELO DE LISTA EXTRA DE VOOS DA ANAC**

**Modelo de sorteio de lista extra de voos da ANAC:**

<b>Sequência</b>	<b>Cód. Empresa</b>	<b>Nº Voo</b>	<b>Quantidade de Entrevistas</b>
1	XWZ	8346	2
2	XWZ	8249	2
3	XWZ	8352	2
4	XWZ	8004	2
5	XWZ	8053	2
6	XWZ	8316	2

**ANEXO VI À PORTARIA Nº 2857, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014.**

**MODELO DE PLANO DE EXECUÇÃO DE ENTREVISTAS DA CONCESSIONÁRIA**

**Modelo de Plano de Execução de Entrevistas a ser enviado pela Concessionária para a ANAC:**

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

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

2 - segunda-feira

3 - terça-feira

4 - quarta-feira

5 - quinta-feira

6 - sexta-feira

S - sábado

D - domingo

## **ANEXO VII À PORTARIA Nº 2857, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014.**

### **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, onde “NVOO” representa o número voo, “EEE” o código IATA da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora e “mm” o minuto referente à conclusão das respectiva entrevista.

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.

No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo referente ao áudio da entrevista na planilha de resultados da pesquisa de satisfação deverá ser preenchido com “nd”.

**ANEXO VIII À PORTARIA Nº 2857, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014.**

**MODELO DE LISTA DE VOOS NÃO OPERADOS**

**Modelo de lista de voos não operados a ser enviado pela Concessionária para a ANAC:**

<b>Cód. Empresa</b>	<b>Nº Voo</b>	<b>Data do voo</b>	<b>Quantidade de Entrevistas</b>	<b>Motivo</b>
XWZ	8002	dd\mm\aaaa	2	Voo cancelado
XWZ	8002	dd\mm\aaaa	2	Alteração de malha aérea
XWZ	8005	dd\mm\aaaa	2	Motivo operacional

**ANEXO IX À PORTARIA Nº 2857, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014.**

**MODELO DE LISTA DE VOOS EXTRAS UTILIZADOS PELA CONCESSIONÁRIA**

**Modelo de lista de voos extras utilizados a ser enviado pela Concessionária para a ANAC:**

<b>Cód. Empresa</b>	<b>Nº Voo</b>	<b>Data do voo</b>	<b>Quantidade de Entrevistas Realizadas</b>
XWZ	8002	dd\mm\aaaa	2
XWZ	8002	dd\mm\aaaa	2
XWZ	8005	dd\mm\aaaa	2
XWZ	8006	dd\mm\aaaa	2
XWZ	8010	dd\mm\aaaa	4
XWZ	8010	dd\mm\aaaa	3
XWZ	8012	dd\mm\aaaa	2
XWZ	8012	dd\mm\aaaa	2



