

PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

Estabelece os modelos de apresentação, horários de coleta, prazos de envio dos dados e quantitativos mensais que deverão ser aplicados pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária para a realização da aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS.

A SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO ECONÔMICA DE AEROPORTOS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 41, inciso IV, do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, tendo em vista o disposto na Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015, no Capítulo 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, no Capítulo 12 e no Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão do Aeroporto Internacional do Galeão e do Aeroporto Internacional de Confins, e no Capítulo 3 e no Apêndice D, incluído pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015, do Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante, e considerando o que consta do processo nº 00058.506314/2016-21,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os modelos de apresentação, horários de coleta e quantitativos mensais que deverão ser aplicados pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária para a realização da aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, de acordo com os Anexos I a XVII desta Portaria, em conformidade com o disposto nos respectivos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária e na Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.

Parágrafo único. A aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS ocorrerá de janeiro a dezembro de 2017.

CAPÍTULO I
DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - IQS

Art. 2º Os IQS são divididos em duas categorias:

I - não relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros - PSP; e

II - relacionados à PSP.

Seção I
Dos IQS não relacionados à PSP

Art. 3º A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, nos termos dos respectivos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária, até o primeiro dia útil de 2017, a programação anual de

manutenção para o ano de 2017 em planilha eletrônica editável (.xls) conforme padronização constante do Anexo XVII desta Portaria e protocolada em mídia digital.

§ 1º A programação anual de manutenção deverá conter a quantidade de manutenções planejadas, com a indicação da frequência e do tempo estimado de indisponibilidade do equipamento para execução da manutenção.

§ 2º A Concessionária deverá atualizar a programação anual de manutenção sempre que um equipamento não listado na programação anterior for disponibilizado no aeroporto ou quando houver necessidade de alteração nas informações da programação anual de manutenção.

§ 3º A programação anual de manutenção, de que trata o § 2º deste artigo, deverá ser encaminhada à ANAC até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de início da disponibilização do equipamento.

Art. 4º. A Concessionária deverá enviar, em até 5 (cinco) dias antes do início das intervenções, planilha eletrônica editável (.xls) contendo os dados relativos às obras que gerem indisponibilidade, conforme padronização constante no Anexo XVII desta Portaria.

§ 1º A planilha mencionada no *caput* deverá ser encaminhada para o endereço eletrônico *gges@anac.gov.br*, bem como protocolada junto à ANAC.

§ 2º A ANAC poderá autorizar outro meio eletrônico de remessa dos dados distinto do previsto no § 1º deste artigo.

Art. 5º Para fins de medição do indicador “Tempo na fila de inspeção de segurança”, deverão ser observados os dispositivos dos respectivos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária e o art. 11 da Resolução nº 372, de 2015.

§ 1º As medições dos tempos de espera na fila de inspeção de segurança deverão ser feitas diariamente, nos horários definidos no Anexo I desta Portaria.

§ 2º As medições de tempos de espera na fila de inspeção de segurança deverão considerar o primeiro passageiro a entrar no canal de inspeção em cada período de medição.

Art. 6º. A Concessionária deverá encaminhar até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados, relatório com os dados aferidos dos IQS não relacionados à PSP.

§ 1º O relatório mencionado no *caput* deverá ser encaminhado para o e-mail *gges@anac.gov.br* bem como protocolado em mídia digital.

§ 2º A ANAC poderá autorizar outro meio eletrônico de remessa dos dados distinto do previsto no § 1º deste artigo.

§ 3º O relatório com os dados aferidos dos IQS não relacionados à PSP deverá ser enviado em planilha eletrônica (.xls), observado modelo específico para cada Concessionária, conforme Anexos II e III desta Portaria.

Seção II

Dos IQS relacionados à PSP

Art. 7º Para fins de aferição dos IQS relacionados à PSP, cada Concessionária deverá respeitar a quantidade mínima mensal da amostra de entrevistas constante do Anexo IV desta Portaria, conforme as disposições do art. 23, §§ 2º e 3º, da Resolução nº 372, de 2015.

Parágrafo único. Para a realização de entrevistas com passageiros em conexão, não deverão ser feitas as perguntas indicadas no Anexo VIII, uma vez que não são aplicáveis.

Art. 8º A ANAC enviará à Concessionária, até o primeiro dia útil do mês anterior ao mês de realização da PSP, o Plano Amostral contendo:

I - as datas de aplicação das entrevistas;

II - a lista de voos com a quantidade de entrevistas a serem realizadas, conforme modelo do Anexo V desta Portaria; e

III - lista extra de voos a serem utilizados para substituir os voos nos casos previstos na Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015, conforme modelo do Anexo VI desta Portaria.

Parágrafo único. O Plano Amostral, elaborado de acordo com o Anexo V, indicará a cota de passageiros em conexão que trata o art. 23, § 4º, da Resolução nº 372, de 2015.

Art. 9º A Concessionária deverá enviar à ANAC o Plano de Execução de Entrevistas, nos termos do art. 25 da Resolução nº 372, de 2015, em meio físico e digital (.xls), conforme modelo disposto no Anexo VII desta Portaria, até o 15º (décimo quinto) dia do mês anterior ao mês de realização da PSP.

Art. 10. A Concessionária deverá encaminhar até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês da aferição, os resultados das entrevistas da PSP, acompanhados da lista de entrevistas não realizadas em função de não operação do voo, da lista de voos extras utilizados e áudio das entrevistas diretas, conforme disposto na Resolução nº 372, de 2015.

§ 1º Os resultados das entrevistas da PSP, acompanhados da lista de entrevistas não realizadas em função de não operação do voo e da lista de voos extras utilizados, deverão ser encaminhados para o e-mail *gqes@anac.gov.br* e protocolados em mídia digital, observado o disposto a seguir:

I - os resultados das entrevistas da PSP deverão ser enviados em planilha eletrônica (.xls), observado modelo específico para cada Concessionária, conforme Anexos VIII e IX desta Portaria;

II - a lista das entrevistas não realizadas em função de não operação do voo deverá ser enviada em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo X desta Portaria;

III - as entrevistas realizadas provenientes da lista de voos extras deverão ser enviadas em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo XI desta Portaria;

§ 2º Deverão ser protocolados junto à ANAC, em mídia digital, os arquivos contendo os áudios das entrevistas diretas, conforme descrito no Anexo XII desta Portaria.

§ 3º A ANAC poderá autorizar outro meio eletrônico de remessa dos dados distinto do previsto nos §§ 1º e 2º deste artigo.

CAPÍTULO II
DO PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO - PQS E DO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE
SERVIÇO - RQS

Art. 11. Para fins de elaboração do PQS e do RQS, a Concessionária deverá observar os dispositivos dos respectivos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária e do Capítulo III da Resolução nº 372, de 2015.

§ 1º Os modelos de PQS e RQS a serem encaminhados pela Concessionária constam, respectivamente, dos Anexos XIV e XV desta Portaria.

§2º O modelo exemplificativo para o envio dos relatórios de desempenho mensal dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS e de seus sub-indicadores consta do Anexo XIII desta Portaria.

§3º A concessionária deverá encaminhar o PQS e o RQS à ANAC em formato editável.

CAPÍTULO III
DO PARECER DE AUDITORIA

Art. 12. 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, conforme disposto nos arts. 39 a 41 da Resolução nº 372, de 2015.

Parágrafo único. O parecer de auditoria independente relativo à PSP deverá seguir o modelo constante no Anexo XVI desta Portaria.

Art. 13. Esta Portaria entra em vigor em 1º de janeiro de 2017 e terá validade até 31 de dezembro de 2017.

CLARISSA COSTA DE BARROS

ANEXO I À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

HORÁRIOS DE COLETA DO INDICADOR “TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA”¹

Tabela 1 - Embarques Domésticos

MEDIÇÃO	AEROPORTO					
	SBBR	SBCF	SBGL	SBGR	SBKP	SBSG
Medição 1	09h00	06h00	06h00	07h00	07h00	01h00
Medição 2	09h20	06h20	06h20	07h20	07h20	01h20
Medição 3	09h40	06h40	06h40	07h40	07h40	01h40
Medição 4	10h00	08h00	07h00	08h00	08h00	02h00
Medição 5	10h20	08h20	07h20	08h20	08h20	02h20
Medição 6	10h40	08h40	07h40	08h40	08h40	02h40
Medição 7	11h00	09h00	08h00	09h00	09h00	10h00
Medição 8	11h20	09h20	08h20	09h20	09h20	10h20
Medição 9	11h40	09h40	08h40	09h40	09h40	10h40
Medição 10	18h00	10h00	09h00	10h00	12h00	13h00
Medição 11	18h20	10h20	09h20	10h20	12h20	13h20
Medição 12	18h40	10h40	09h40	10h40	12h40	13h40
Medição 13	19h00	11h00	20h00	16h00	17h00	14h00
Medição 14	19h20	11h20	20h20	16h20	17h20	14h20
Medição 15	19h40	11h40	20h40	16h40	17h40	14h40
Medição 16	20h00	18h00	21h00	19h00	21h00	15h00
Medição 17	20h20	18h20	21h20	19h20	21h20	15h20
Medição 18	20h40	18h40	21h40	19h40	21h40	15h40

¹Conforme o art. 11, § 1º, da Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015, para cada medição, o tempo de fila será contado a partir do momento no qual o passageiro para na fila de inspeção de segurança até o momento em que o mesmo deposita seus objetos na esteira do raio-x, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.

Tabela 2 – Embarques Internacionais

MEDIÇÃO	AEROPORTO					
	SBBR	SBCF	SBGL	SBGR	SBKP	SBSG
Medição 1	00h00	08h00	12h00	16h00	07h00	17h00
Medição 2	00h20	08h20	12h20	16h20	07h20	17h20
Medição 3	00h40	08h40	12h40	16h40	07h40	17h40
Medição 4	09h00	09h00	16h00	17h00	08h00	19h00
Medição 5	09h20	09h20	16h20	17h20	08h20	19h20
Medição 6	09h40	09h40	16h40	17h40	08h40	19h40
Medição 7	15h00	10h00	18h00	19h00	09h00	20h00
Medição 8	15h20	10h20	18h20	19h20	09h20	20h20
Medição 9	15h40	10h40	18h40	19h40	09h40	20h40
Medição 10	19h00	14h00	19h00	20h00	19h00	21h00
Medição 11	19h20	14h20	19h20	20h20	19h20	21h20
Medição 12	19h40	14h40	19h40	20h40	19h40	21h40
Medição 13	20h00	19h00	20h00	21h00	20h00	22h00
Medição 14	20h20	19h20	20h20	21h20	20h20	22h20
Medição 15	20h40	19h40	20h40	21h40	20h40	22h40
Medição 16	22h00	21h00	21h00	22h00	21h00	23h00
Medição 17	22h20	21h20	21h20	22h20	21h20	23h20
Medição 18	22h40	21h40	21h40	22h40	21h40	23h40

ANEXO II À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

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
DESCRICA0_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 insiponibilidade 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

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
			compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
FIM_FILA_INSP	Alfanumérico	hh:mm:ss; “NA” ou “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 no canal de inspeção de segurança, nem passageiros sendo processados no horário de medição do indicador, inserir texto “NA”. Se a área de acesso não estiver operando no horário de coleta da amostra, 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
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

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
INICIO_FILA_INSP	Alfanumérico	hh:mm:ss; “NA” ou “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 no canal de inspeção de segurança, nem passageiros sendo processados no horário de medição do indicador, inserir texto “NA”. Se a área de acesso não estiver operando no horário de coleta da amostra, 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 I 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
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

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
			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.
PAX_PONTE	Numérico	-	Quantidade de passageiros que embarcaram ou desembarcaram em pontes de embarque
PAX_TOTAL	Numérico	-	Total de passageiros que embarcaram ou desembarcaram no aeroporto
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

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
VOO_PNAE	Numérico	-	Número do voo correspondente ao embarque ou desembarque do PNAE

ANEXO III À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

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

	A	B	C	D	E	F
1	AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP
2	SBXX	01/01/2017	1	TPS1 DOMESTICO	NA	NA
3	SBXX	01/01/2017	2	TPS1 DOMESTICO	06:00:15	06:03:45

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

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	DIA_ATEND_PNAE	EMPRESA_PNAE	VOO_PNAE	TIPO_ATEND_PNAE	INFO_ATEND_PNAE	LOCAL_ATEND_PNAE	INICIO_ATEND_PNAE	FIM_ATEND_PNAE
2	SBXX	01/01/2017	TAM	3372	E	S	Posição 02	07:00:00	07:09:00
3	SBXX	02/01/2017	GLO	4058	D	N	Posição 03	10:10:00	10:45:00

C - Número de eventos graves relatados

	A	B	C	D	E
1	AEROPORTO	DIA_EVENTO	TIPO_EVENTO	FONTE_EVENTO	REF_EVENTO
2	SBXX	01/01/2017	R	Polícia Civil	002a001/2017
3	SBXX	02/01/2017	F	Polícia Civil	002a002/2017

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	MES	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	MIN_DISP_TEORICA	MIN_PARADA	MIN_MPLAN	MIN_OUTROS	MIN_INDISP_REAL
2	SBXX	1	4	ELEV001	44640	100	0	0	100
3	SBXX	1	7	PEBD005	44640	30	0	30	0

E - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	AEROPORTO	DIA_INICIO_INDISP	DIA_FIM_INDISP	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	INICIO_INDISP	FIM_INDISP	MOTIVO_INDISP	REF_INDISP	TIPO_INDISP
2	SBXX	07/01/2017	07/01/2017	4	ELEV001	10:00:00	11:40:00	FALHA MOTOR	80001170	R
3	SBXX	12/01/2017	12/01/2017	7	PEBD005	12:35:00	13:05:00	INSP. BOMBEIROS	80001054	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.

Todos os dados coletados em um determinado mês devem compor um único arquivo, cujo nome deve seguir o padrão “ANAC-SBXX-2017-MM.xls”, onde SBXX representa o código ICAO do aeroporto (Ex.: SBRR = Aeroporto Internacional de Brasília) e MM representa o mês dos dados coletados (Ex.:

01 = Janeiro). Cada tabela de dados (A a E) corresponde a uma planilha do arquivo e deve ser nomeada conforme a sua letra correspondente (Ex.: A = Tempo na fila de inspeção de segurança).

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

	A	B	C	D	E	F
1	AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP
2	SBXX	01/01/2017	1	TPS1 DOMESTICO	NA	NA
3	SBXX	01/01/2017	2	TPS1 DOMESTICO	06:00:15	06:03:45

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

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	DIA_ATEND_PNAE	EMPRESA_PNAE	VOO_PNAE	TIPO_ATEND_PNAE	INFO_ATEND_PNAE	LOCAL_ATEND_PNAE	INICIO_ATEND_PNAE	FIM_ATEND_PNAE
2	SBXX	01/01/2017	TAM	3372	E	S	Posição 02	07:00:00	07:09:00
3	SBXX	02/01/2017	GLO	4058	D	N	Posição 03	10:10:00	10:45:00

C - Número de eventos graves relatados

	A	B	C	D	E
1	AEROPORTO	DIA_EVENTO	TIPO_EVENTO	FONTE_EVENTO	REF_EVENTO
2	SBXX	01/01/2017	R	Polícia Civil	002a001/2017
3	SBXX	02/01/2017	F	Polícia Civil	002a002/2017

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	MES	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	MIN_DISP_TEORICA	MIN_PARADA	MIN_MPLAN	MIN_OUTROS	MIN_INDISP_REAL
2	SBXX	1	4	ELEV001	44640	100	0	0	100
3	SBXX	1	7	PEBD005	44640	30	0	30	0

E - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	AEROPORTO	DIA_INICIO_INDISP	DIA_FIM_INDISP	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	INICIO_INDISP	FIM_INDISP	MOTIVO_INDISP	REF_INDISP	TIPO_INDISP
2	SBXX	07/01/2017	07/01/2017	4	ELEV001	10:00:00	11:40:00	FALHA MOTOR	80001170	R
3	SBXX	12/01/2017	12/01/2017	7	PEBD005	12:35:00	13:05:00	INSP. BOMBEIROS	80001054	O

F - Atendimento em pontes de embarque

	A	B	C	D	E
1	AEROPORTO	MES	TIPO_PAX	PAX_PONTE	PAX_TOTAL
2	SBXX	1	D	1250530	1900155
3	SBXX	1	I	3550120	3695000

G - Fluxo de pistas

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	DIA_INICIO_IR	DIA_FIM_IR	INICIO_IR	FIM_IR	FLUXO_ESPERADO	FLUXO_EFETIVO	FATOR_P	DESCRICAO_ER
2	SBXX	05/01/2017	05/01/2017	17:05:00	20:00:00	76	70	100%	Atraso de obra na pista
3	SBXX	20/01/2017	20/01/2017	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.

Todos os dados coletados em um determinado mês devem compor um único arquivo, cujo nome deve seguir o padrão “ANAC-SBXX-2017-MM.xls”, onde SBXX representa o código ICAO do aeroporto (Ex.: SBCF = Aeroporto Internacional de Confins) e MM representa o mês dos dados coletados (Ex.: 01 = Janeiro). Cada tabela de dados (A a G) corresponde a uma planilha do arquivo e deve ser nomeada conforme a sua letra correspondente (Ex.: A = Tempo na fila de inspeção de segurança).

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

	A	B	C	D	E	F
1	AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP
2	SBXX	01/01/2017	1	TPS1 DOMESTICO	NA	NA
3	SBXX	01/01/2017	2	TPS1 DOMESTICO	06:00:15	06:03:45

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

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	DIA_ATEND_PNAE	EMPRESA_PNAE	VOO_PNAE	TIPO_ATEND_PNAE	INFO_ATEND_PNAE	LOCAL_ATEND_PNAE	INICIO_ATEND_PNAE	FIM_ATEND_PNAE
2	SBXX	01/01/2017	TAM	3372	E	S	Posição 02	07:00:00	07:09:00
3	SBXX	02/01/2017	GLO	4058	D	N	Posição 03	10:10:00	10:45:00

C - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	MES	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	MIN_DISP_TEORICA	MIN_PARADA	MIN_MPLAN	MIN_OUTROS	MIN_INDISP_REAL
2	SBXX	1	4	ELEV001	44640	100	0	0	100
3	SBXX	1	7	PEBD005	44640	30	0	30	0

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	AEROPORTO	DIA_INICIO_INDISP	DIA_FIM_INDISP	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	INICIO_INDISP	FIM_INDISP	MOTIVO_INDISP	REF_INDISP	TIPO_INDISP
2	SBXX	07/01/2017	07/01/2017	4	ELEV001	10:00:00	11:40:00	FALHA MOTOR	80001170	R
3	SBXX	12/01/2017	12/01/2017	7	PEBD005	12:35:00	13:05:00	INSP. BOMBEIROS	80001054	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.

Todos os dados coletados em um determinado mês devem compor um único arquivo, cujo nome deve seguir o padrão “ANAC-SBSG-2017-MM.xls”, onde MM representa o mês dos dados coletados (Ex.: 01 = Janeiro). Cada tabela de dados (A a D) corresponde a uma planilha do arquivo e deve ser nomeada conforme a sua letra correspondente (Ex.: A = Tempo na fila de inspeção de segurança).

ANEXO IV À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

QUANTIDADE MÍNIMA MENSAL DE ENTREVISTAS

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

Aeroporto Internacional de Brasília		
Mês	Passageiros estimados	Entrevistas
jan/17	926.405	463
fev/17	709.745	355
mar/17	772.663	386
abr/17	768.930	384
mai/17	764.565	382
jun/17	759.358	380
jul/17	926.658	463
ago/17	787.573	394
set/17	781.306	391
out/17	821.636	411
nov/17	768.566	384
dez/17	895.554	448

Aeroporto Internacional de Guarulhos - Passageiros Domésticos		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/17	1.181.100	591
fev/17	939.578	470
mar/17	971.230	486
abr/17	947.219	474
mai/17	944.030	472
jun/17	960.940	480
jul/17	1.122.884	561
ago/17	984.834	492
set/17	984.877	492
out/17	1.051.776	526
nov/17	1.009.709	505
dez/17	1.176.204	588

Aeroporto Internacional de Guarulhos - Passageiros Internacionais		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/17	632.012	316
fev/17	522.710	261
mar/17	566.858	283
abr/17	563.554	282
mai/17	578.003	289
jun/17	565.060	283
jul/17	630.507	315
ago/17	611.544	306
set/17	586.033	293
out/17	585.479	293
nov/17	533.636	267
dez/17	626.791	313

Aeroporto Internacional de Campinas		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/17	465.192	233
fev/17	387.067	194
mar/17	413.130	207
abr/17	382.461	191
mai/17	376.727	188
jun/17	387.561	194
jul/17	437.391	219
ago/17	413.323	207
set/17	410.013	205
out/17	402.964	201
nov/17	378.145	189
dez/17	420.397	210

Aeroporto Internacional do Galeão - Passageiros Domésticos		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/17	630.712	315
fev/17	487.180	244
mar/17	491.788	246
abr/17	499.732	250
mai/17	501.362	251
jun/17	503.432	252

jul/17	568.975	284
ago/17	541.955	271
set/17	529.790	265
out/17	588.606	294
nov/17	543.464	272
dez/17	571.905	286

Aeroporto Internacional do Galeão - Passageiros Internacionais			
Mês	Passageiros Estimados	0,05%	Entrevistas
jan/17	206.571	103	150
fev/17	176.020	88	150
mar/17	179.842	90	150
abr/17	175.402	88	150
mai/17	174.267	87	150
jun/17	167.122	84	150
jul/17	195.581	98	150
ago/17	184.597	92	150
set/17	176.432	88	150
out/17	173.350	87	150
nov/17	162.141	81	150
dez/17	185.354	93	150

Aeroporto Internacional de Confins		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/17	531.505	266
fev/17	391.488	196
mar/17	415.042	208
abr/17	409.536	205
mai/17	394.848	197
jun/17	377.025	189
jul/17	481.738	241
ago/17	389.288	195
set/17	398.661	199
out/17	427.108	214
nov/17	383.803	192
dez/17	455.866	228

Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante			
Mês	Passageiros Estimados	0,05%	Entrevistas
jan/17	158.982	79	150
fev/17	104.581	52	150
mar/17	91.279	46	150
abr/17	82.440	41	150
mai/17	83.373	42	150
jun/17	85.786	43	150
jul/17	111.051	56	150
ago/17	93.955	47	150
set/17	79.102	40	150
out/17	91.573	46	150
nov/17	92.210	46	150
dez/17	110.752	55	150

ANEXO V À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

MODELO DE PLANO AMOSTRAL DE ENTREVISTAS

Modelo de plano amostral elaborado pela ANAC:

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

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

ANEXO VI À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

MODELO DE LISTA EXTRA DE VOOS

Modelo de sorteio de lista extra de voos da ANAC:

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

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

ANEXO VII À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

MODELO DE PLANO DE EXECUÇÃO DE ENTREVISTAS DA CONCESSIONÁRIA

Modelo de plano de execução de entrevistas a ser enviado pela Concessionária para a ANAC:

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

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

2 - segunda-feira

3 - terça-feira

4 - quarta-feira

5 - quinta-feira

6 - sexta-feira

S - sábado

D - domingo

ANEXO VIII À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

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_12_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade da Sinalização	“Como o senhor avalia a qualidade da sinalização?”
ITEM_12_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de informações de voo	“Como o senhor avalia a Qualidade de informações de voo?”
ITEM_12_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros	“Como o senhor avalia a Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros?”
ITEM_13_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de banheiros	“Como o senhor avalia a disponibilidade de banheiros?”
ITEM_13_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza dos banheiros	“Como o senhor avalia a limpeza dos banheiros?”

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: disponibilidade de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos no saguão de embarque?”
ITEM_14_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia o conforto de assentos no saguão de embarque?”
ITEM_14_3*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_14_4*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“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	“Como o senhor avalia a cordialidade dos

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			Concessão. Variável: cordialidade	funcionários do aeroporto?”
ITEM_17_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas	“Como o senhor avalia a variedade de lojas?”
ITEM_17_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas	“Como o senhor avalia a qualidade de lojas?”
ITEM_17_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes e bares?”
ITEM_17_4	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes e bares?”
ITEM_18_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício das lojas	“Como o senhor avalia o custo-benefício das lojas?”
ITEM_18_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício dos restaurantes e bares	“Como o senhor avalia o custo-benefício dos restaurantes e bares?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_19*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
ITEM_20*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem?”
ITEM_21	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral	“Como o senhor avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?”
ITEM_22_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto térmico	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
ITEM_22_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_23	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: percepção de segurança	“Como o senhor avalia a percepção de segurança?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_24_1*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: opções de estacionamento Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia as opções de estacionamento?”
ITEM_24_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o custo-benefício do estacionamento?”
ITEM_25_1*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”
ITEM_25_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“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?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_27*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_28_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	“Como o senhor avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?”
ITEM_28_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: localização dos serviços bancários	“Como o senhor avalia a localização dos serviços bancários?”
ITEM_29_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor avalia a disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet?”
ITEM_29_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor avalia o custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet?”
ITEM_30*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	Resposta da pergunta referente ao item 30 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável:	“Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			disponibilidade de serviços hoteleiros Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	
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
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

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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;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?”
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_hh_mm.ext ; NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm_NN.ext ; nd	“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.	Variável a ser observada

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 “n/a”.

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “nd”	

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?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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;n a	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 “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_16_4*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 “n/a” 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;n a	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável:	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos de bagagem?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			disponibilidade de carrinhos de bagagem. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	
ITEM_20*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 “n/a” 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;n a	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?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	
ITEM_26_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 “n/a” 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;n a	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 “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”
ITEM_27_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 “n/a” 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;n a	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de	“Como o senhor avalia a organização da

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			Concessão. Variável: organização. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	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;n a	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 “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“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

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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
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?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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;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?”
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_hh_mm.ext ; NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm_NN.ext ; nd	“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. No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “nd”	Variável a ser observada

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 “n/a”.

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?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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;n a	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 “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_13_4*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 “n/a” 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;n a	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável:	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			disponibilidade de carrinhos para bagagem. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	
ITEM_17*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 “n/a” 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;n a	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: opções de estacionamento.	“Como o senhor avalia as opções de estacionamento?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	
ITEM_23_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 “n/a” 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;n a	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 “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”
ITEM_24_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;n a	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 “n/a” 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	“Como o senhor avalia a organização da

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			Concessão. Variável: organização da fila de inspeção de segurança	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;n a	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 "n/a" 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

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
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
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	“Quanto embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ⁴ ; 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?”
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_hh_mm.ext ; NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm_NN.ext ; nd	“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. No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “nd”	Variável a ser observada

⁴ 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 “n/a”.

Aeroporto Internacional do Galeão e Aeroporto Internacional de Confins

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	ITEM_14_1	ITEM_14_2	ITEM_14_3	ITEM_15_1	ITEM_15_2	ITEM_16_1	ITEM_16_2	ITEM_16_3	ITEM_16_4	ITEM_17	ITEM_18	ITEM_19	ITEM_20	ITEM_21_1
2														
3														
4														
	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1	ITEM_21_2	ITEM_21_3	ITEM_21_4	ITEM_22_1	ITEM_22_2	ITEM_23	ITEM_24_1	ITEM_24_2	ITEM_25	ITEM_26_1	ITEM_26_2	ITEM_27_1	ITEM_27_2	ITEM_28
2														
3														
4														
	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN		
1	ITEM_29	ITEM_30_1	ITEM_30_2	ITEM_31	ITEM_32	AEROPORTO	DIA_VOO	DIA_ENTREVISTA	HORA_ENTREVISTA	LOCAL_ENTREVISTA	NOME_PESQ	NOME_PAX		
2														
3														
4														
	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	
1	CONTATO_PAX	GENERO	IDADE	ESCOLARIDADE	TIPO_VOO	NUM_VOO	EMPRESA_AEREA	QT_EMBARQUE	DESTINO_FINAL	TIPO_ACESSO	CONEXAO_PAX	NOTA_GERAL	NOME_ÁUDIO	
2														
3														
4														

Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	ITEM_11_1	ITEM_11_2	ITEM_11_3	ITEM_12_1	ITEM_12_2	ITEM_13_1	ITEM_13_2	ITEM_13_3	ITEM_13_4	ITEM_14	ITEM_15	ITEM_16	ITEM_17	ITEM_18_1
2														
3														
4														
	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1	ITEM_18_2	ITEM_18_3	ITEM_18_4	ITEM_19_1	ITEM_19_2	ITEM_20	ITEM_21_1	ITEM_21_2	ITEM_22	ITEM_23_1	ITEM_23_2	ITEM_24_1	ITEM_24_2	ITEM_25
2														
3														
4														
	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN		
1	ITEM_26	ITEM_27_1	ITEM_27_2	ITEM_28	ITEM_29	AEROPORTO	DIA_VOO	DIA_ENTREVISTA	HORA_ENTREVISTA	LOCAL_ENTREVISTA	NOME_PESQ	NOME_PAX		
2														
3														
4														
	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	
1	CONTATO_PAX	GENERO	IDADE	ESCOLARIDADE	TIPO_VOO	NUM_VOO	EMPRESA_AEREA	QT_EMBARQUE	DESTINO_FINAL	TIPO_ACESSO	CONEXAO_PAX	NOTA_GERAL	NOME_ÁUDIO	
2														
3														
4														

ANEXO X À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

MODELO DE LISTA DE VOOS NÃO OPERADOS

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

Cód. Empresa	Nº Voo	Data do voo	Quantidade de Entrevistas	Motivo
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 XI À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

MODELO DE LISTA DE VOOS EXTRAS UTILIZADOS PELA CONCESSIONÁRIA

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

Cód. Empresa	Nº Voo	Data do voo	Quantidade de Entrevistas Realizadas
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

ANEXO XII À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

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.

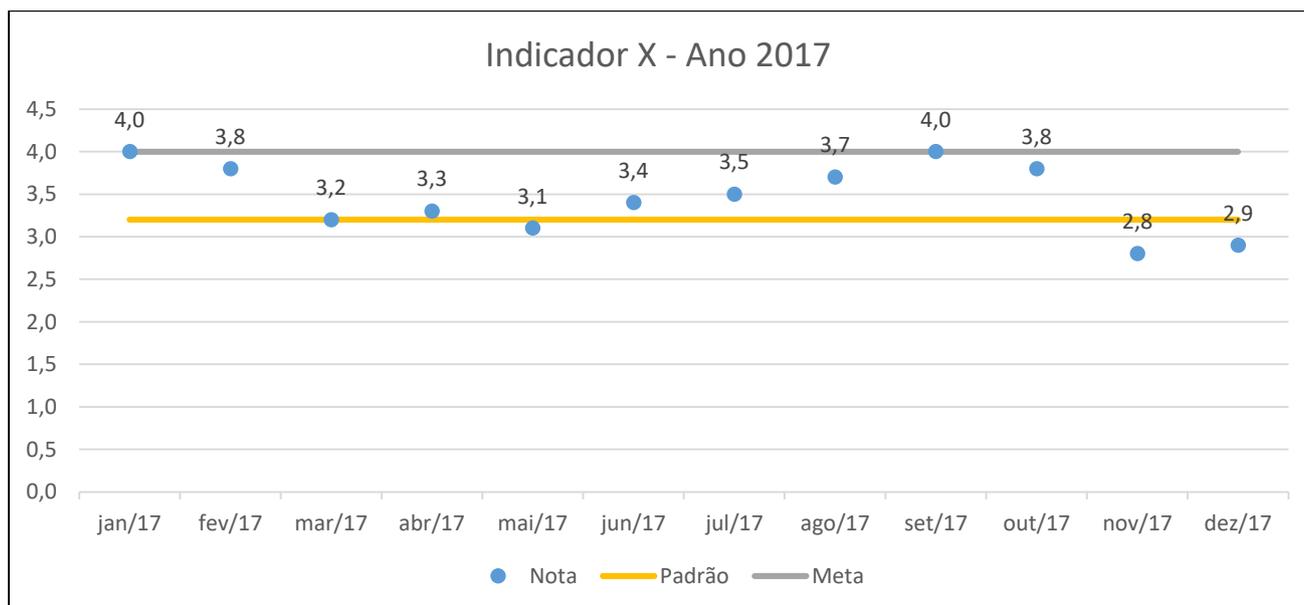
ANEXO XIII À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

MODELO PARA O ENVIO MENSAL DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS) E DE SEUS SUB-INDICADORES

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal dos indicadores dos IQS.

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ACUMULADO ⁵
X	4,3	4,4	4,3	
Y	3,6	4,1	4,0	

Gráfico exemplificativo do desempenho mensal dos IQS - Período de xx a xx/20xx.

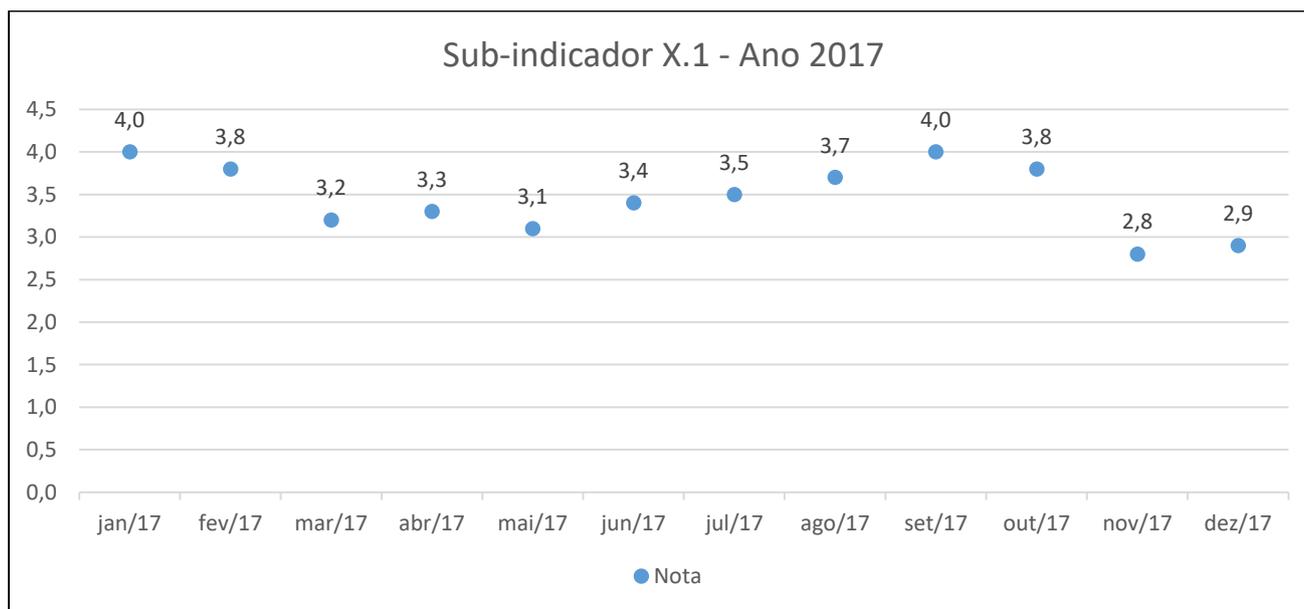


⁵ O resultado acumulado de cada IQS é calculado como a média aritmética de todas as notas recebidas para todos os sub-indicadores que o compõem, no período em questão.

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal dos sub-indicadores.

SUB-INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ACUMULADO ⁶
X.1	4,3	4,4	4,3	
Y.1	3,6	4,1	4,0	

Gráfico exemplificativo do desempenho mensal dos sub-indicadores - Período de xx a xx/20xx.



⁶ Os resultados de cada mês de cada sub-indicador são calculados como a média aritmética de todas as notas recebidas para o sub-indicador no mês em questão.

ANEXO XIV À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

MODELO DE 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, incluindo informações sobre sua capacitação e treinamento de pessoal.

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

Canal de Comunicação	Perfil/Requisitos mínimos	Responsabilidade	Procedimentos
Ouvidoria	Formação em relações públicas	Receber as demandas enviadas pelos usuários.	Processar as demandas e encaminhá-las as áreas responsáveis. Controlar prazos para resposta.
Canal 2			
Canal 3			
Canal n			

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

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 XV À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

MODELO DE RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – RQS

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

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM
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

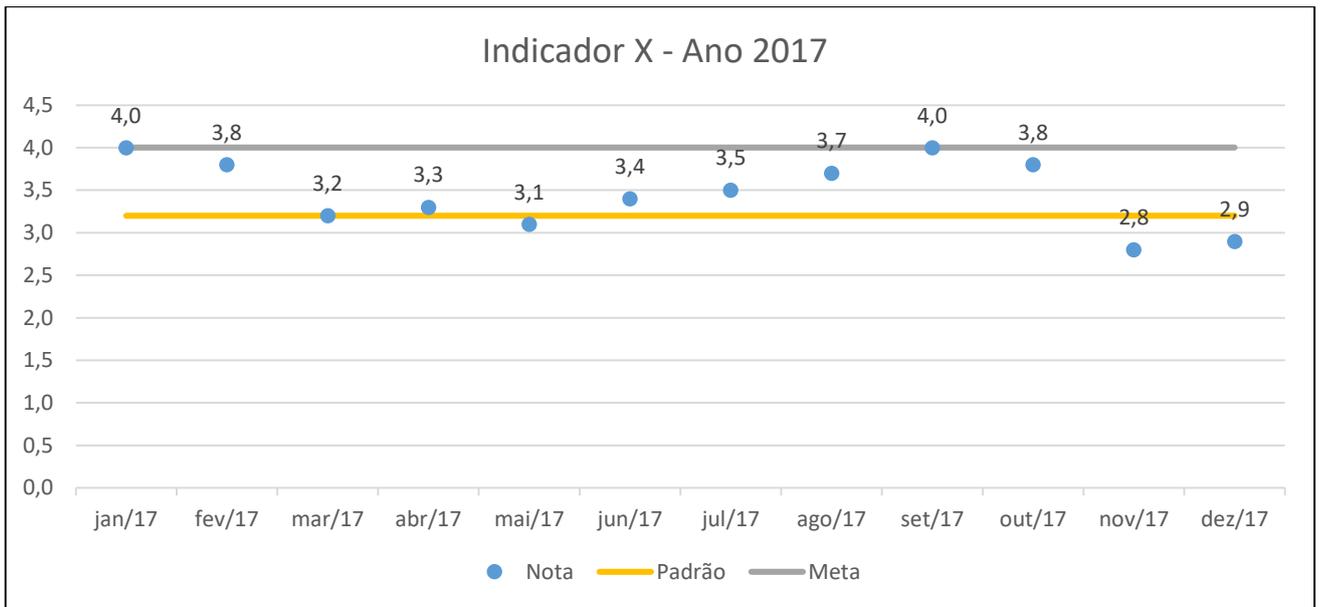
Tabela exemplificativa: Desempenho mensal e geral dos Sub-indicadores da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

SUB-INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ACUM
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.



ANEXO XVI À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

MODELO DE PARECER DE AUDITORIA INDEPENDENTE RELATIVO À PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS - PSP

Estrutura Padrão para Parecer de Auditoria relativa à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

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 Concessão⁷ e da Resolução nº 372, de 2015. Assim, o Parecer deve responder as seguintes questões:

- ✓ A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros foi aplicada mensalmente por empresa especializada e independente previamente submetida à ANAC?
- ✓ Na elaboração dos Planos de Execução de Entrevistas do período, houve a substituição de voos pela sua não operação?
- ✓ A Concessionária cumpriu a programação constante do Plano de Execução de Entrevistas no período avaliado?
- ✓ No período avaliado, caso houve a aplicação de cota de passageiros em conexão, esta foi observada?
- ✓ A Concessionária realizou entrevista com pelo menos 2 (dois) passageiros por voo em cada dia de entrevistas?
- ✓ No Plano de Execução das Entrevistas cada um dos dias da pesquisa contemplou pelo menos 10% (dez por cento) do total de entrevistas?
- ✓ As coletas de dados efetuadas em português foram realizadas apenas na forma de entrevista direta?
- ✓ A empresa aérea e ao número de voo foram questionados ao passageiro nas entrevistas?
- ✓ As perguntas de interesse da Concessionária foram realizadas somente após a aplicação das perguntas referente aos IQS?
- ✓ As entrevistas foram realizadas com passageiros próximos ao portão de embarque do voo a ser pesquisado?
- ✓ A seleção dos passageiros para realização das entrevistas utilizou método objetivo de seleção, respeitando o princípio da aleatoriedade?
- ✓ As entrevistas diretas foram gravadas na forma de arquivos de áudio, conforme modelo do Anexo V da Portaria relativo à nomeação do arquivo no padrão NVOO_MM_DD_hh_mm e ao envio do arquivo nas extensões .MP3, .WMA, .WAV?
- ✓ O passageiro foi informado, antes do início da entrevista direta, que esta seria gravada?

⁷ 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)

- ✓ A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros contemplou os indicadores constantes do Anexo VIII desta Portaria?
- ✓ A Concessionária optou por agrupar os IQS em blocos temáticos para realizar o rodízio, de modo a facilitar sua compreensão pelos passageiros?
- ✓ Os resultados das entrevistas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros foram registrados em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo VII desta Portaria?
- ✓ A planilha eletrônica com os resultados das entrevistas teve seu padrão de dados previamente criticado por software fornecido pela ANAC? A Planilha submetida à ANAC foi nomeada com o código de validação gerado pelo software da ANAC?
- ✓ O passageiro foi notificado da escala de classificação dos atributos do aeroporto?:
Muito bom - 5 pontos; Bom - 4 pontos, Satisfatório - 3 pontos; Ruim - 2 pontos; Péssimo - 1 ponto; Não utilizou/Não sabe nd.

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. Resultados das médias de cada indicador pesquisado

3. Os resultados devem observar o disposto no art 31 da Resolução nº 372, de 2015.
4. A Tabela 01 abaixo apresenta um modelo de apresentação do histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Tabela 01. Histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Indicador	jan/16	fev/16	(...)	nov/16	dez/16	1º tri	2º tri	3º tri	4º 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

C. Resultado das tentativas de contato telefônico

6. 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 02):

Tabela 02. Prazo de entrega do Parecer de auditoria independente

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

7. 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.

8. 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.

9. As informações constantes da Tabela 02 devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xls ou .xlsx. em anexo ao Parecer.

10. 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.

D. Resultado da audição das entrevistas

11. 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 modelo⁸ 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			
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			

⁸ 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.

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 ⁹	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;	ESCOLARIDADE			

⁹ Quando possível.

'5' = ensino superior incompleto; '6' = ensino superior completo;				
Tipo de acesso ao aeroporto → 1' = avião; 2' = Taxi ou Moto-Taxi; 3' = ônibus; 4' = carro próprio; 5' = outros; nd = não respondeu	TIPO_ACESSO			
Número do voo → Pergunta sem padrão	NUM_VOO			
Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto	NOTA_GERAL			

12. 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

13. 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.

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

15. 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.

16. 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.

ANEXO XVII À PORTARIA Nº 3.012/SRA, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2016.

MODELOS PARA ENVIO DOS DADOS RELATIVOS AO PLANO ANUAL DE MANUTENÇÃO E DADOS RELATIVOS A OBRAS QUE GEREM INDISPONIBILIDADE

1 – Modelo para Envio dos Dados Relativos ao Plano Anual de Manutenção

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	AEROPORTO	MES	ANO	EQUIP_INSTAL	GRUPO_DISP	FREQ	MIN_IDISP_PREV	OBS
2	SBXX	1	2017	ELEV000000011	4	Semestral	400	Conforme manual do fabricante
3	SBXX	1	2017	ELEV000000012	4	Semestral	400	Conforme manual do fabricante

2 – Modelo para Envio dos Dados Relativos a Obras que Gerem Indisponibilidade

	A	B	C	D	E	F
1	AEROPORTO	EQUIP_INSTAL	GRUPO_DISP	DIA_INICIO_INDISP_PREV	DIA_FIM_INDISP_PREV	OBS
2	SBXX	ELEV000000011	4	01/01/2017	02/01/2017	Ref. OS 80001171
3	SBXX	ELEV000000011	4	15/01/2017	17/01/2017	Ref. OS 80001055