

PORTARIA Nº 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019.

Estabelece os prazos e os modelos de apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviços - IQS, do Plano de Qualidade de Serviços - PQS, do Relatório de Qualidade de Serviço e do Parecer de Auditoria pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária, em conformidade com o disposto nos Contratos de Concessão e na Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO ECONÔMICA DE AEROPORTOS, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 41, inciso XIII do Regimento Interno, aprovada pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016;

Considerando o disposto no Plano de Exploração Aeroportuária dos Contratos de Concessão dos Aeroportos de Brasília (DF), Guarulhos (SP), Campinas (SP), Galeão (RJ), Confins (MG), São Gonçalo do Amarante (RN), Florianópolis (SC), Fortaleza (CE), Porto Alegre (RS), Salvador (BA), Recife (PE), Cuiabá (MT), Aracajú (SE), João Pessoa (PB), Maceió (AL) e Vitória (ES);

Considerando a Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015; e

Considerando o que consta do processo nº 00058.024520/2019-61,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os prazos e modelos de apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviços - IQS, do Plano de Qualidade de Serviços - PQS, do Relatório de Qualidade de Serviço e do Parecer de Auditoria pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária, em conformidade com o disposto nos respectivos Contrato de Concessão, e na Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.

Parágrafo único. O disposto nesta Portaria se aplica a todas as Concessionárias de Infraestrutura Aeroportuária, a partir do primeiro período de aferição após a sua entrada em vigor.

**CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES**

Art. 2º Para os fins desta Portaria, considera-se:

I - IQS de Disponibilidade de Equipamentos: para fins desta Portaria, os IQS de disponibilidade de equipamentos incluem todos os indicadores cujo critério de cálculo seja o percentual de disponibilidade de equipamentos e/ou instalações.

II - Natureza do voo: "Doméstico" é aquele voo cujos pontos de partida, intermediários, e de destino estão situados no território brasileiro, e "Internacional" é aquele voo procedente ou destinado ao exterior.

III - Período de aferição do IQS: período de tempo definido contratualmente no qual os dados aferidos para os IQS e seus resultados serão agregados, seja para fins de cálculo do Fator Q ou de verificação da reincidência de baixo desempenho.

IV - Planta de Fluxo: layout em que é exibido o fluxo dos passageiros em um determinado aeroporto.

CAPÍTULO II DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º Para efeitos desta Portaria devem-se considerar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária e da Resolução nº 372, de 2015.

Art. 4º Os relatórios, cadastros e arquivos relacionados a IQS dispostos nesta Portaria deverão ser encaminhados por meio do Sistema Portal de Arquivos da ANAC, acessado pelo endereço eletrônico <https://sistemas.anac.gov.br/portalarquivos/>.

Parágrafo único. A Concessionária deverá observar os prazos para envio dos relatórios, cadastros e arquivos dispostos nesta Portaria e resumidos no Anexo I.

Art. 5º A utilização do Sistema Portal de Arquivos da ANAC dependerá de cadastro prévio, de responsabilidade da Concessionária.

§1º A Concessionária deverá solicitar à ANAC o cadastro dos usuários com permissão de envio dos relatórios, cadastros e arquivos exigidos nesta Portaria, por meio de documento devidamente assinado pelo representante legal da empresa, destinado à Gerência de Qualidade de Serviços, contemplando as seguintes informações de cada usuário:

I - nome completo;

II - número do Cadastro de Pessoa Física - CPF;

III - telefone; e

IV - endereço de correio eletrônico.

§2º Alterações de usuários deverão seguir os mesmos procedimentos definidos neste artigo.

§3º A ANAC será responsável por cadastrar, enviar ao usuário designado a sua senha inicial de acesso e disponibilizar o Manual do Usuário do Sistema Portal de Arquivo.

§4º A ANAC poderá autorizar outro meio eletrônico de remessa dos dados distinto do previsto no *caput* deste artigo.

Art. 6º Os modelos constantes dos Anexos desta Portaria encontram-se disponíveis no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS desta Agência (endereço eletrônico <http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal>) e na sua página "Legislação" (endereço eletrônico <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao>), na rede mundial de computadores.

CAPÍTULO III DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇOS - IQS

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

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

I - não relacionados à PSP; e

II - relacionados à PSP.

Seção I **IQS não relacionados à PSP**

Art. 9º A Concessionária deverá encaminhar relatório com os dados aferidos para os IQS não relacionados à PSP, com exceção do indicador “Atendimento em Ponte de Embarque”, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados.

§ 1º Para fins de cálculo do indicador “Atendimento em Ponte de Embarque”, serão consideradas as informações reportadas à ANAC conforme disposto nos arts. 9º e 10 da Resolução nº 464, de 22 de fevereiro de 2018.

§ 2º Os relatórios com os dados aferidos dos IQS "Tempo de atendimento a passageiros com necessidades especiais - PNAE" e "Número de eventos graves relatados" deverão ser enviados em arquivo ".csv", conforme modelos dos Anexos II e III desta Portaria, respectivamente.

§ 3º Os relatórios relativos ao indicador "Tempo na fila de inspeção de segurança" e aos indicadores cujo critério de cálculo seja o percentual de disponibilidade de equipamentos deverão ser encaminhados conforme apresentado nas subseções I e II desta Seção.

Subseção I **Tempo na fila de inspeção de segurança**

Art. 10. As medições do indicador "Tempo na fila de inspeção de segurança" deverão ser realizadas em todas as áreas de acesso de passageiros contendo canais de inspeção de segurança.

Art. 11. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC o cadastro dos locais nos quais a medição de tempo na fila de inspeção de segurança ocorrerá para o período de aferição do IQS, para fins de registro e identificação, conforme as seguintes categorias:

I - Canais domésticos: canais que fornecem acesso às áreas de embarque domésticas;

II - Canais internacionais: canais que fornecem acesso às áreas de embarque internacionais;

III - Canais combinados: canais que fornecem acesso simultâneo às áreas de embarque domésticas e internacionais, e

IV - Canais de conexão: canais que fornecem acesso da área de embarque doméstica para a área de embarque internacional.

Parágrafo único. As informações previstas no *caput* deverão ser enviadas em arquivo ".csv", conforme modelo do Anexo IV desta Portaria, até o 1º (primeiro) dia do mês anterior ao 1º (primeiro) mês de coleta dos dados do período de aferição do IQS.

Art. 12. As medições do tempo de fila de inspeção de segurança ocorrerão em horários determinados mensalmente pela ANAC, observadas as seguintes restrições:

I - até 18 (dezoito) medições diárias por canal de inspeção; e

II - até 2 (duas) medições a cada intervalo de 30 (trinta) minutos.

§ 1º O cálculo dos horários das medições bem como o número de medições diárias considerarão a proporcionalidade de passageiros por cada terminal e canal de inspeção, a natureza do voo realizado e a antecedência de chegada dos passageiros ao aeroporto em cada natureza.

§ 2º A Concessionária poderá apresentar dados relativos à antecedência de chegada dos passageiros ao aeroporto que sejam mais representativos de sua realidade operacional, devendo apresentar estudo detalhado que fundamente os fatos alegados e demonstre o comportamento do passageiro naquele aeroporto ao longo do tempo.

§ 3º O arquivo com os horários de medição determinados pela ANAC estará disponível para download no dia 15 (quinze) de cada mês, para utilização no mês subsequente, no endereço <https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/concessoes/iqs>, conforme modelo constante do Anexo V desta Portaria, cabendo à Concessionária o acesso e o download desse arquivo.

Art. 13. A Concessionária deverá encaminhar relatório com todas as medições de tempo de fila de inspeção de segurança conforme modelo do Anexo VI desta Portaria, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados.

§ 1º Caso a medição do tempo de fila de inspeção de segurança não possa ser realizada, a Concessionária deverá registrar a impossibilidade da medição, conforme indicado no Anexo VI desta Portaria.

§ 2º A ANAC poderá solicitar à Concessionária informações sobre os eventos que provocaram a impossibilidade de medição bem como as ações tomadas para mitigar a ocorrência de novos eventos.

Art. 14. A ANAC poderá, mediante solicitação da Concessionária, aprovar outras metodologias de medição do tempo de fila de inspeção de segurança, ainda que impliquem em menos medições diárias e/ou mensais e/ou alteração dos horários de medição do tempo de fila, desde que se mostrem representativas da experiência dos passageiros na fila de inspeção.

Subseção II **IQS de Disponibilidade de Equipamentos**

Art. 15. O envio das informações referentes aos indicadores de disponibilidade de equipamentos observará a distribuição dos respectivos aeroportos em grupos, conforme Anexo VII desta Portaria.

Parágrafo único. Os relatórios enviados pela Concessionária à ANAC devem incluir apenas as informações obrigatórias para o grupo no qual está inserido o aeroporto específico.

Art. 16. Para os aeroportos integrantes do Grupo 2, a Concessionária deverá encaminhar à ANAC a planta de fluxos do aeroporto, com a indicação da localização dos equipamentos a serem monitorados para fins do indicador de disponibilidade de equipamentos.

Art. 17. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC o cadastro de todos os equipamentos sujeitos a monitoramento em cada período de aferição, de acordo com as disposições contratuais, conforme modelo do Anexo VIII desta Portaria.

§ 1º A obrigação descrita no caput abrange todos os aeroportos, dos Grupos 1 e 2.

§ 2º O prazo para envio das informações é até o 1º (primeiro) dia do mês anterior ao 1º (primeiro) mês de coleta dos dados do período de aferição do IQS.

§ 3º O cadastro dos equipamentos dos aeroportos do Grupo 2 deverá observar a mesma nomenclatura indicada na planta de fluxos de que trata o art. 16 desta Portaria.

§ 4º O cadastro dos equipamentos deverá ser atualizado toda vez que um equipamento for desativado de forma definitiva ou um novo equipamento for disponibilizado para uso, até o último dia do mês anterior ao mês da alteração.

Art. 18. Para os aeroportos integrantes do Grupo 1, o cadastro de equipamentos de que trata o art. 17 desta Portaria deverá conter a quantidade total de minutos de parada planejada prevista para cada equipamento durante todo o período de aferição, representando a programação anual de manutenção.

Parágrafo único. A previsão do tempo de parada planejada deverá ser aderente ao histórico de manutenção dos equipamentos, à recomendação do fabricante, ou ainda a outros critérios definidos pela Concessionária, desde que devidamente justificados.

Art. 19. Para os aeroportos integrantes do Grupo 2, o cadastro de equipamentos de que trata o art. 17 desta Portaria deverá considerar como equipamento único aqueles que estejam interligados e funcionem necessariamente em conjunto.

§ 1º Os equipamentos que servem alternativamente a conjuntos distintos deverão ser cadastrados separadamente.

§ 2º Em caso de parada dos equipamentos, a Concessionária deverá avaliar os impactos em equipamentos adjacentes e reportar a indisponibilidade de todos os conjuntos de equipamentos afetados.

Art. 20. A Concessionária deverá encaminhar as informações relativas:

I - às indisponibilidades de equipamentos, conforme modelo do Anexo IX desta Portaria, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados; e

II - às obras que irão acarretar indisponibilidade de equipamentos, conforme modelo do Anexo X desta Portaria, até o último dia do mês anterior ao mês da intervenção no equipamento.

Parágrafo único. As obrigações descritas neste artigo abrangem todos os aeroportos.

Art. 21. Para os aeroportos integrantes do Grupo 2, a Concessionária deverá encaminhar as informações relativas:

I - aos horários de não monitoramento para cada fluxo aeroportuário, conforme modelo do Anexo XI desta Portaria, mensalmente, até o último dia do mês anterior ao mês de coleta dos dados; e

II - às paradas planejadas, que por sua complexidade possuem previsão de duração maior do que 24 (vinte e quatro) horas contínuas, conforme modelo contido no Anexo XII desta Portaria, até o último dia do mês anterior ao mês da intervenção no equipamento.

Seção II **IQS relacionados à PSP**

Art. 22. Para fins de aferição dos IQS relacionados à PSP, cada Concessionária deverá respeitar a quantidade mínima mensal da amostra de entrevistas constantes no Anexo XIII desta Portaria e as disposições do Contrato de Concessão.

Art. 23. A ANAC disponibilizará à Concessionária, até o 1º (primeiro) dia útil do mês anterior ao mês de realização da PSP, as datas de aplicação das entrevistas, o Plano Amostral e a Lista Extra de Voos, conforme modelos do Anexo XIV desta Portaria.

Art. 24. A Concessionária enviará à ANAC, até o 15º (décimo quinto) dia do mês anterior ao mês de realização da PSP, o Plano de Execução de Entrevistas conforme modelo disposto no Anexo XV desta Portaria, observadas as disposições do art. 25 da Resolução nº 372, de 2015.

Art. 25. A Concessionária deverá observar as perguntas e as orientações dispostas no Anexo XVI desta Portaria para a realização da PSP.

Parágrafo único. Para a realização das entrevistas deverão ser observadas as perguntas aplicáveis a passageiro em conexão, definido conforme o art. 2º, inciso X, da Resolução nº 432, de 19 de junho de 2017.

Art. 26. A Concessionária deverá encaminhar até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados, conforme disposto na Resolução nº 372, de 2015:

I - os resultados das entrevistas da PSP, conforme modelo disposto no Anexo XVII desta Portaria; e

II - o áudio das entrevistas diretas, conforme modelo disposto no Anexo XVIII desta Portaria.

Art. 27. A lista dos voos extras utilizados, mencionada no art. 32, § 2º, da Resolução nº 372, de 2015, deverá ser encaminhada mediante solicitação da ANAC, conforme modelo disposto no Anexo XIX desta Portaria.

CAPÍTULO IV

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

Art. 28. Para fins de elaboração do PQS e do RQS, a Concessionária deverá observar os dispositivos dos Contratos de Concessão de Infraestrutura Aeroportuária e do Capítulo III da Resolução nº 372, de 2015.

Parágrafo único. No envio dos documentos de que trata este artigo, a Concessionária observará os modelos constantes dos Anexos XX e XXI desta Portaria.

Art. 29. Nos termos do disposto no art. 9º, § 1º, da Resolução nº 372, de 2015, as Concessionárias deverão publicar em local acessível de seu sítio eletrônico relatório resumido contendo o resultado dos IQS apurados mensalmente, com destaque para os IQS sujeitos a incentivos financeiros, até o 15º (décimo quinto) dia do segundo mês após a aferição dos IQS.

Art. 30. Para as Concessionárias cujos contratos prevejam o envio de RQS mensal, considera-se cumprida essa obrigação desde que os resultados dos IQS tenham sido divulgados na forma do art. 29 desta Portaria.

CAPÍTULO V

DO PARECER DE AUDITORIA

Art. 31. As Concessionárias deverão 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 artigos 39 a 41 da Resolução nº 372, de 2015.

Parágrafo único. O parecer de auditoria independente deverá observar o modelo constante no Anexo XXII desta Portaria.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 32. Para os aeroportos cujo período de aferição dos IQS seja janeiro a dezembro de 2020, as obrigações dos arts. 11 e 17 desta Portaria deverão ser adimplidas até o dia 15 dezembro de 2019.

Art. 33. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

TIAGO SOUSA PEREIR

ANEXO I À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

IQS	Especificação	Nome Arquivo	Anexo na Portaria	Periodicidade	Data de envio	Quem envia?	
						Grupo 1	Grupo 2
Tempo na fila de inspeção de segurança	Relatório das medições	SBXX-AAAA-MM-INSPECAOSE GURANCA.csv	VI	Mensal	Até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados	X	X
	Cadastro Canais de Inspeção	SBXX-AAAA-CADASTROL OCAISFILA.csv	IV	Anual	Até o 1º (primeiro) dia do mês anterior ao 1º (primeiro) mês de coleta dos dados do período de aferição do IQS	X	X
PNAE	Relatório do PNAE	SBXX-AAAA-MM-PNAE.csv	II	Mensal	Até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados	X	X
Nº de eventos graves	Relatório sobre o nº de eventos graves	SBXX-AAAA-MM-EVENTOSGRAVES.csv	III	Mensal	Até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados	X	X
Disponibilidade de Equipamentos	Cadastro de equipamentos	SBXX-AAAA-CADASTROEQUIPAMENTOS.csv	VIII	Anual - Primeira submissão para o próximo período de aferição	Até o 1º (primeiro) dia do mês anterior ao 1º (primeiro) mês de coleta de dados do período de aferição do IQS	X	X
				Quando houver inclusão ou retirada de equipamento	Até o último dia do mês anterior ao mês da alteração	X	X
	Relatório de indisponibilidade de equipamentos	SBXX-AAAA-MM-INDISPONIBILIDADES.csv	IX	Mensal	Até o 15º dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados	X	X
	Cadastro de obras	SBXX-AAAA-MM-OBRAS.csv	X	Quando houver indisponibilidades causadas por obras	Até o último dia do mês anterior ao mês da intervenção do equipamento	X	X
	Cadastro de Fluxos de Pessoas	SBXX-AAAA-CADASTROFLUXOS.csv	XI	Anual, e sempre que houver necessidade	Até o último dia do mês anterior ao período de coleta de dados		X
	Cadastro de horários de não monitoramento de Fluxos	SBXX-AAAA-MM-CADASTRONAOMONITORAMENTO.csv	XI	Mensal	Até o último dia do mês anterior ao período de coleta de dados		X

	Cadastro de manutenções planejadas com duração maior que 24h	SBXX-AAAA-MM-PLANEJADA S24H.csv	XII	Quando houver indisponibilidades causadas por manutenções planejadas de longa duração	Até o último dia do mês anterior ao início da manutenção		X
	Plantas de Fluxos dos aeroportos	NA	NA	NA	Quando solicitado pela ANAC		X
PSP	Resultado das entrevistas da PSP	SBXX-AAAA-MM-RESULTADO PSP.csv	XVII	Mensal	Até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados	X	X
	Plano de Execução de Entrevistas	SBXX-AAAA-MM-PEE.csv	XV	Mensal	Até o 15º (décimo quinto) dia do mês anterior ao mês de realização da PSP	X	X
	Áudio das entrevistas	NVOO-EEE-MM-DD-HH-MM.ext	XVIII	Mensal	Até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao de realização da PSP	X	X
	Voos Extras Utilizados	SBXX-AAAA-MM-VOOEXTRA.csv	XIX	Mensal	Quando solicitado pela ANAC	X	X

ANEXO II À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

**PADRÃO DE ARQUIVO E DICIONÁRIO DE METADADOS PARA O INDICADOR
“TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA
ESPECIAL – PNAE”**

PADRÃO DE ARQUIVO

Cod_Aeroporto	Cod_Indicador	Cod_ProtocoloConcessionaria	Cod_CiaAereaAtendimento	Num_VooAtendimento	Cod_MomentoAtendimento	Info_AntecipadaAtendimento	Local_Atendimento	DataHora_InicioAtendimento	DataHora_FimAtendimento
SBXX	2	12345 XYZ		9999 D		S	P111	21/05/2020 07:43	21/05/2020 07:44

DICIONÁRIO DE METADADOS

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
Cod_Indicador	Numérico	Código do IQS conforme Contrato	Ex: 2
Desc_ProtocoloConcessionaria	Texto	Identificador único do atendimento no sistema da Concessionária	Ex: 12345
Cod_CiaAereaAtendimento	Texto	Código ICAO da Cia Aérea	Ex: TAM
Num_VooAtendimento	Numérico	Número do voo no qual ocorreu o atendimento	Ex: 1234
Cod_MomentoAtendimento	Texto	E; D	Embarque ou desembarque
Info_AntecipadaAtendimento	Texto	S; N	Sim ou não, se houve aviso pela Cia Aérea
Local_Atendimento	Texto	Local onde ocorreu o atendimento	Ex: P12
DataHora_InicioAtendimento	Data/Hora	dd/mm/yyyy hh:mm	21/05/2020 07:43
DataHora_FimAtendimento	Data/Hora	dd/mm/yyyy hh:mm	21/05/2020 07:44

Nome do arquivo: SBXX-AAAA-MM-PNAE.csv, onde MM e AAAA representam respectivamente o mês e ano do relatório mensal (Exemplo: SBCF-2020-01-PNAE.csv).

ANEXO III À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

**PADRÃO DE ARQUIVO E DICIONÁRIO DE METADADOS PARA O INDICADOR
“NÚMERO DE EVENTOS GRAVES RELATADOS”**

PADRÃO DE ARQUIVO

Cod_Aeroporto	Cod_Indicador	Data_EventoGrave	Cod_TipoEventoGrave	fonte_EventoGrave	Ref_EventoGrave
SBPA	3	13/04/2020	F	Polícia Civil	1234

DICIONÁRIO DE METADADOS

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
Cod_Indicador	Numérico	Código do IQS conforme Contrato	Ex: 3
Data_EventoGrave	Data	dd/mm/aaaa	Ex: 13/04/2020
Cod_TipoEventoGrade	Alfabético	F; R; O	Tipo de evento grave: F = Furto; R = Roubo; O = Lesões corporais e outros crimes que atentem contra a vida
Fonte_EventoGrave	Alfabético	Fonte de informação do evento grave	Ex: Polícia Civil
Ref_EventoGrave	Alfanumérico	Número/código sob o qual foi registrado o evento grave	

Nome do arquivo: SBXX-AAAA-MM-EVENTOSGRAVES.csv, onde MM e AAAA representam respectivamente o mês e ano do relatório mensal (Exemplo: SBPA-2020-01-EVENTOSGRAVES.csv)

ANEXO IV À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

PADRÃO DE ARQUIVO E DICIONÁRIO DE METADADOS PARA CADASTRO DOS CANAIS DE INSPEÇÃO

PADRÃO DE ARQUIVO

Cod_Aeroporto	Cod_LocalFilaInspecao	Desc_LocalMedicao	Cod_Natureza	Data_InicioOperacao	Data_FimOperacao
SBXX		1 TPS 1 Doméstico	D	01/01/2020	
SBXX		2 TPS 1 Internacional	I	01/01/2020	
SBXX		3 TPS 2 Dom e Int	C	01/01/2020	

DICIONÁRIO DE METADADOS

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
Cod_LocalFilaInspecao	Numérico	1 a N, para cada aeroporto	Ex: 1, 2, 3, 4, etc.
Desc_LocalMedicao	Texto	Descrição do canal de inspeção de segurança	Ex: Embarque Doméstico Terminal 1
Cod_Natureza	Texto	Natureza do canal	D, I, S, C (ver explicação abaixo)
Data_InicioOperacao	dd/mm/yyyy	Data do início da operação do canal em um período de aferição	
Data_FimOperacao	dd/mm/yyyy	Data do fim da operação do canal em um período de aferição	

O campo **Cod_LocalFilaInspecao** deve ser numérico, e este registro será usado na identificação do canal no qual a medição da fila de inspeção foi realizada, quando do envio mensal de dados.

O campo **Cod_Natureza** deverá ser preenchido com “D” para canais de inspeção de voos domésticos, “I” para canais de inspeção de voos internacionais, “S” para canais de inspeção cujo processamento dos passageiros de naturezas distintas ocorra simultaneamente e “C” para canais de conexão.

Arquivo de dados: deverá ser nomeado SBXX-AAAA-CADASTROLOCAISFILA.csv, onde AAAA representa o ano do cadastro do local de fila de inspeção (Exemplo: SBCF-2020-CADASTROLOCAISFILA.csv) e deverá ser enviado à Agência até o último dia do ano anterior ao período de apuração do Fator Q, bem como deverá ser atualizado sempre que houver mudança (início o fim de operação) em um canal de inspeção.

ANEXO V À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

PADRÃO DE ARQUIVO E DICIONÁRIO DE METADADOS PARA CADASTRO DOS HORÁRIOS DE MEDIÇÃO

Cod_Aeroporto	Cod_LocalFilalInspecao	Hora_Esperada	Data_InicioAfericao	Data_FimAfericao
SBBR	1	08:30:00	01/01/2020	31/01/2020
SBBR	1	09:30:00	01/01/2020	31/01/2020
SBBR	1	10:30:00	01/01/2020	31/01/2020
SBBR	1	11:30:00	01/01/2020	31/01/2020
SBBR	2	15:00:00	01/01/2020	31/01/2020
SBBR	2	16:00:00	01/01/2020	31/01/2020
SBBR	2	17:00:00	01/01/2020	31/01/2020
SBBR	2	18:00:00	01/01/2020	31/01/2020

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
Cod_LocalFilalInspecao	Numérico	Número do local conforme informado no Cadastro	Ex: 1
Hora_Esperada	hh:mm:ss	Horário de quando a medição deve ocorrer	Ex: 08:00:00
Data_InicioAfericao	Data	Data de início de um período no qual a medição deve ocorrer	
Data_FimAfericao	Data	Data de fim de um período no qual a medição deve ocorrer	

ANEXO VI À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

PADRÃO DE ARQUIVO E DICIONÁRIO DE METADADOS PARA MEDIÇÕES DA FILA DE INSPEÇÃO

PADRÃO DE ARQUIVO

Cod_Aeroporto	Cod_Indicador	Cod_LocalFilaInspecao	DataHora_Esperada	DataHora_InicioMedicao	DataHora_FimMedicao	ID_NDFalha	Desc_Evento
SBXX	1	1	20/01/2020 10:00:00	20/01/2020 10:00:30	20/01/2020 10:01:45		Mulher saia vermelha
SBXX	1	1	20/01/2020 10:15:00			ND	PF/RF não abriu o Canal
SBXX	1	2	20/01/2020 10:00:00	20/01/2020 10:00:15	20/01/2020 10:02:10		Homem terno cinza
SBXX	1	2	20/01/2020 10:15:00			FL	Falha na gravação do CFTV

DICIONÁRIO DE METADADOS

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
Cod_Indicador	Numérico	Número identificador do grupo IQS	Ex: 1
Cod_LocalFilaInspecao	Numérico	Número do local conforme informado no Cadastro	Ex: 1, 2, 3
DataHora_Esperada	dd/mm/yyyy hh:mm:ss	Dia e Hora de quando a medição deve ocorrer	Ex: 23/01/2020 10:00:00
DataHora_InicioMedicao	dd/mm/yyyy hh:mm:ss	Dia e Hora do início da medição	Ex: 23/01/2020 10:00:37. Caso a medição não tenha ocorrido o campo não deve ser preenchido. Nesta hipótese, proceder ao preenchimento do campo Id_NDFalha . Se não houver fila de inspeção de segurança no horário de coleta da amostra, o campo deverá ser preenchido com o respectivo horário previsto para a medição
DataHora_FimMedicao	dd/mm/yyyy hh:mm:ss	Dia e Hora do fim da medição	Ex: 23/01/2020 10:02:48. Caso a medição não tenha ocorrido o campo não deve ser preenchido. Nesta hipótese, proceder ao preenchimento do campo Id_NDFalha . Se não houver fila de inspeção de segurança no horário de coleta da amostra, o campo deverá ser preenchido com o respectivo horário previsto para a medição
Id_NDFalha	Texto	ND; FL	Ver explicação abaixo
Desc_Evento	Texto	Descrição da pessoa ou do evento, se ND ou FL	Ex: Homem terno azul

O campo **Cod_LocalFilaInspecao**, numérico, deve ser aquele referenciado no cadastro de locais de fila de inspeção.

O campo **Id_NDFalha**, texto, deve conter ND ou FL caso a medição esperada não tenha ocorrido. ND deve ser usado em situações nas quais o canal esteve fechado, por qualquer motivo. FL deve ser usado quando a medição esperada não puder ser realizada. Por exemplo, quando a medição é feita a posteriori, pela análise de imagens do CFTV, mas o sistema apresenta problemas e a imagem não está disponível, ou quando o passageiro referência por algum motivo não prosseguir até a fila, impossibilitando a medição.

O campo **Desc_Evento**, caso a medição tenha sido feita, deverá conter a descrição da pessoa processada pelo canal de forma a permitir sua identificação quando forem analisadas as imagens do evento. Se a medição não tiver sido realizada deve conter a descrição do motivo que provocou o fechamento do canal ou a impossibilidade da medição.

Arquivo de dados: deverá ser nomeado SBXX-AAAA-MM-INSPECAOSEGURANCA.csv, onde AAAA representa o ano e MM representa o mês da medição da fila de inspeção (Exemplo: SBCF-2020-04-INSPECAOSEGURANCA.csv) e deverá ser enviado à Agência até o 15º dia do mês posterior à medição.

ANEXO VII À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

DISTRIBUIÇÃO DOS GRUPOS DE AEROPORTOS

Grupo 1	Grupo 2
SBKP, SBGR, SBBR, SBSV, SBFZ, SBPA, SBFL, SBRF	SBSG, SBCF, SBGL

ANEXO VIII À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

PADRÃO DE ARQUIVO E DICIONÁRIO DE METADADOS RELATIVOS AO CADASTRO DE EQUIPAMENTOS

PADRÃO DE ARQUIVO

Exemplo 1

Cod_Aeroporto	Cod_Equipamento	Cod_Indicador	Minutos_IndispPlanejadaAno	DataHora_InicioOperacao	DataHora_FimOperacao
SBXX	ELEVADOR00001	4	1000	01/01/2020 00:00:00	31/12/2020 23:59:59

Exemplo 2

Cod_Aeroporto	Cod_Equipamento	Cod_Indicador	Minutos_IndispPlanejadaAno	DataHora_InicioOperacao	DataHora_FimOperacao
SBXX	ELEVADOR00001	4	1000	01/07/2020 00:00:00	31/12/2020 23:59:59

Exemplo 3

Cod_Aeroporto	Cod_Equipamento	Cod_Indicador	Minutos_IndispPlanejadaAno	DataHora_InicioOperacao	DataHora_FimOperacao
SBXX	ELEVADOR00001	4	1000	01/01/2020 00:00:00	31/09/2020 23:59:59

O Exemplo 1 ilustra uma situação de cadastro de equipamento para a totalidade de um período de aferição do Fator Q (Neste exemplo, período de aferição de 01/01/2020 até 31/12/2020).

O Exemplo 2 ilustra uma situação de inclusão de novo equipamento no decorrer de um período de aferição (Neste exemplo, período de aferição é de 01/01/2020 a 31/12/2020, e o equipamento estará disponível apenas a partir de 01/07/2020).

O Exemplo 3 ilustra uma situação de retirada definitiva de um equipamento no decorrer de um período de aferição (Neste exemplo, período de aferição é de 01/01/2020 até 31/12/2020, e o equipamento estará disponível apenas até 31/09/2020).

Nos exemplos 2 e 3, somente o(s) equipamento(s) objeto(s) da(s) alteração(s) deverá(ão) ser enviado(s).

O campo **Minutos_IndispPlanejadaAno*** deve ser preenchido com a quantidade total de minutos de parada planejada previstos para serem utilizados para cada equipamento para todo o período de aferição (Somente Grupo 1. As Concessionárias do Grupo 2 devem enviar o valor “0” neste campo no relatório)

Somente para os aeroportos do Grupo 2, os seguintes equipamentos não devem ser cadastrados:

- Equipamentos para trânsito de pessoas: aqueles que levam exclusivamente às salas VIP do aeroporto ou cujo fluxo promove acesso apenas à praça de alimentação;
- Equipamentos de trânsito de bagagens: aqueles que pesam a bagagem (i.e. balanças) ou que encaminham bagagens ao sistema de processamento (i.e. esteiras injetoras);
- Equipamentos de inspeção de bagagens: aqueles que inspecionam a bagagem de forma não intrusiva (e.g. Raios-X).

DICIONÁRIO DE METADADOS

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO aeroporto	Exemplos: SBCF, SBGL
Cod_Equipamento	Texto	Identificação do equipamento/instalação	Exemplos: ELEV0001, ESCADAROLANTE0003
Cod_Indicador	Numérico	Número identificador do grupo IQS	Grupo IQS. Exemplo: 3;4;5

Minutos_IndispPlanejadaAno*	Numérico	Minutos de parada planejada previstos para o ano	
DataHora_InicioOperacao	Data/Hora	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Data/Hora do início da disponibilização de um equipamento dentro de um período de aferição
DataHora_FimOperacao	Data/Hora	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Data/Hora do fim da disponibilização de um equipamento dentro de um período de aferição

Nome do Arquivo: SBXX-AAAA-CADASTROEQUIPAMENTOS.csv, onde AAAA representa o ano de início do mesmo período de aferição do Fator Q (Exemplo1: SBPA-2020-CADASTROEQUIPAMENTOS.csv será usado para equipamentos que deverão ser medidos no período que têm início no mês 04/2020 e término no mês 03/2021; Exemplo2: SBCF-2020-CADASTROEQUIPAMENTOS.csv será usado para equipamentos que deverão ser medidos no período que têm início no mês 01/2020 e término no mês 12/2020;)

ANEXO IX À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

**PADRÃO DE ARQUIVO E DICIONÁRIO DE METADADOS RELATIVOS AOS
RELATÓRIO DE INDISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS**

PADRÃO DE ARQUIVO

Cod_Aeroporto	Cod_FluxoPessoas	Cod_Equipamento	Cod_TipoIndisponibilidade	DataHora_InicioIndisponibilidade	DataHora_FimIndisponibilidade	Referencia_Indisponibilidade	OBS_Indisponibilidade
SBSV	1	ELEVADOR0005	R	01/07/2020 19:00:00	02/07/2020 12:00:00	OS1234	TROCA DE BOTOEIRA

DICIONÁRIO DE METADADOS

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO aeroporto	Exemplos: SBGL; SBCF
Cod_FluxoPessoas *	Numérico	Número do fluxo previamente cadastrado conforme ANEXO XI	1;2;3;4;5;6;7.....N
Cod_Equipamento	Texto	Identificação do equipamento/instalação	Exemplos: ESTEIRA0001; ELEV0002
Cod_TipoIndisponibilidade	Texto	Tipo de indisponibilidade do equipamento	O; P; R ou R; I; L. Ver explicação abaixo
DataHora_InicioIndisponibilidade	Data/Hora	Dia/Hora de início de uma parada	dd/mm/aaaa hh:mm:ss
DataHora_FimIndisponibilidade	Data/Hora	Dia/Hora de fim de uma parada	dd/mm/aaaa hh:mm:ss
Referencia_Indisponibilidade	Texto	Identificador/Código gerado pela Concessionária que permita a rastreabilidade da parada em seus sistemas	Exemplos: Ordens de serviço, etc
OBS_Indisponibilidade	Texto	Breve explicação que permita o entendimento da situação que gerou a parada	

O campo **Cod_FluxoPessoas*** deve ser preenchido de acordo com a correspondência entre um equipamento e seu respectivo fluxo, **de acordo com o planejamento realizado para o mês do qual se informa a indisponibilidade**, conforme Anexo XI (Aplicável apenas à Concessionárias do Grupo 2. Concessionárias do Grupo 1 devem informar o valor “0” neste campo).

No caso do campo **Cod_TipoIndisponibilidade**, a classificação dependerá do disposto no Contrato de Concessão. Para os Aeroportos do Grupo 1, deve ser utilizada a classificação R (Real), P (Planejada) ou O (Outros Motivos). Nos Contratos relativos aos Aeroportos do Grupo 2, devem ser utilizadas as classificações R (Real), I (Intervenção devido a obras) ou L (Planejadas de longa duração-24h).

O campo **Cod_Equipamento** deverá manter correspondência exata em relação ao cadastro de equipamentos por todo o período de aferição.

Nome do Arquivo: SBXX-AAAA-MM-INDISPONIBILIDADES.csv, onde MM e AAAA representam respectivamente o mês e ano de cadastro das paradas (Exemplo: SBGL-2020-01-INDISPONIBILIDADES.csv)

ANEXO X À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

PADRÃO DE ARQUIVO E DICIONÁRIO DE METADADOS RELATIVOS AO CADASTRO DAS OBRAS QUE GEREM INDISPONIBILIDADES

PADRÃO DE ARQUIVO

Cod_Aeroporto	Cod_Indicador	Cod_Equipamento	Cod_TipoIndisponibilidade	Data_InicioPrevisto	Data_FimPrevisto	Obs_PrevisaIndisponibilidade
SBRF	3	ELEV0002	O	01/02/2020	15/02/2020	OBRAS

DICIONÁRIO DE METADADOS

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO aeroporto	Exemplos: SBGL; SBCF
Cod_Indicador	Numérico	Número identificador do grupo IQS	
Cod_Equipamento	Texto	Identificação do equipamento/instalação	Exemplos: ESTEIRA0001; ELEV0002
Cod_TipoIndisponibilidade	Texto	Tipo de indisponibilidade do equipamento	O ou I. Ver explicação abaixo
Data_InicioPrevisto	Data	dd/mm/aaaa	Data prevista do início de uma parada devido a obras
Data_FimPrevisto	Data	dd/mm/aaaa	Data prevista do fim de uma parada devido a obras
Obs_PrevisaIndisponibilidade	Texto	Breve explanação da intervenção a ser realizada	

No caso do campo **Cod_TipoIndisponibilidade**, a classificação dependerá do disposto no Contrato de Concessão. Para os Aeroportos do Grupo 1, deve ser utilizada a classificação “O” (Outros Motivos). Nos Contratos relativos aos Aeroportos do Grupo 2, deve ser utilizada a classificação “I” (Intervenção devido a obras).

Nome do Arquivo: SBXX-AAAA-MM-OBRAS.csv, onde MM e AAAA representam respectivamente o mês e ano de cadastro das paradas (Exemplo: SBGL-2020-01-OBRAS.csv)

ANEXO XI À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

PADRÃO DE ARQUIVO E DICIONÁRIO DE METADADOS RELATIVOS AO CADASTRO DOS FLUXOS DE PESSOAS E SEUS RESPECTIVOS HORÁRIOS DE NÃO MONITORAMENTO (SOMENTE GRUPO 2)

A) EM RELAÇÃO AO CADASTRO DOS FLUXOS DE PESSOAS:

PADRÃO DE ARQUIVO

Cod_Aeroporto	Cod_FluxoPessoas	Desc_FluxoPessoas
SBSG	1	Embarque Doméstico
SBSG	2	Embarque Internacional

DICIONÁRIO DE METADADOS

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO aeroporto	Exemplos: SBCF, SBGL
Cod_FluxoPessoas	Numérico	Número cadastral do fluxo	1;2;3;4;5;6;7.....N
Desc_FluxoPessoas	Texto	Descrição cadastral do fluxo	Exemplos: Embarque Doméstico, Área Pública. Ver explicação abaixo

A Concessionária sujeita ao cadastro de fluxo de pessoas e ao cadastro de horários de não monitoramento de fluxos deverá considerar os fluxos de pessoas conforme o uso da infraestrutura disponibilizada pela Concessionária, segregando a movimentação de passageiros entre fluxos distintos (embarque, desembarque, doméstico, internacional, área pública). A título exemplificativo, os campos **Cod_FluxoPessoas** e **Desc_FluxoPessoas** podem ser apresentados com a seguinte correspondência:

Cod_Aeroporto	Cod_FluxoPessoas	Desc_FluxoPessoas
SBXX	1	Embarque Doméstico
SBXX	2	Desembarque Doméstico
SBXX	3	Embarque Internacional
SBXX	4	Desembarque Internacional
SBXX	5	Área Pública

Um determinado cadastro de fluxo é identificado por seu “Cod_FluxoPessoas” único para cada aeroporto sujeito à esta regra. Uma atenção especial deve ser dispensada a este cadastro, pois o mesmo campo será usado também na informação relativa aos horários de não monitoramento (Item B presente neste Anexo XI) e na indisponibilidade (Anexo IX)

Uma vez cadastrados, o código e sua descrição não sofrem alteração, mas novos fluxos, com novos códigos, podem ser cadastrados quando a Concessionária identificar essa necessidade. A título exemplificativo, a Concessionária pode identificar que “Embarque Doméstico” como fluxo único não representa tão bem o uso de sua infraestrutura, e que seu melhor aproveitamento se daria com a divisão deste fluxo entre “Embarque Doméstico Ala Sul” e “Embarque Doméstico Ala Norte”, cada qual recebendo um “Cod_FluxoPessoas” próprio.

Adicionalmente, este cadastro de fluxos é atemporal, podendo ser referenciado sempre que aquele determinado fluxo estiver em uso. **Sem embargo, o cadastro dos horários relativos dos fluxos (Item B deste Anexo XI) deve englobar um mês completo de operação, ou seja, deve indicar dentro de um mês de operação (do primeiro ao último dia) quais os horários de não monitoramento para cada fluxo.**

Nome do arquivo: SBXX-AAAA-CADASTROFLUXOS.csv, onde AAAA representa o ano de relativo ao início do período de aferição do Fator Q (Exemplo1: SBPA-2020-CADASTROFLUXOS.csv será usado para equipamentos que deverão ser medidos no período que têm início no mês 04/2020 e término no mês 03/2021; Exemplo2: SBSG-2020-CADASTROFLUXOS.csv será usado para equipamentos que deverão ser medidos no período que têm início no mês 01/2020 e término no mês 12/2020;)

B) EM RELAÇÃO AO CADASTRO DE HORÁRIOS DE NÃO MONITORAMENTO:

PADRÃO DE ARQUIVO

Cod_Aeroporto	Cod_FluxoPessoas	Data_InicioValidadeFluxo	Data_FimValidadeFluxo	Hora_InicioJanelaisencaio	Hora_FimJanelaisencaio
SBGL	1	01/01/2020	31/01/2020	23:00:00	23:59:59
SBGL	1	01/01/2020	31/01/2020	00:00:00	02:59:59
SBGL	2	01/01/2020	31/01/2020	08:00:00	10:59:59

DICIONÁRIO DE METADADOS

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO aeroporto	Exemplos: SBCF, SBGL
Cod_FluxoPessoas	Numérico	Número cadastral do fluxo	1;2;3;4;5;6;7.....N conforme aquele definido no cadastro do fluxo em questão (Anexo XI)
Data_InicioValidadeFluxo	Data	dd/mm/aaaa	Data cadastral de início de determinada janela de não monitoramento
Data_FimValidadeFluxo	Data	dd/mm/aaaa	Data cadastral de fim de determinada janela de não monitoramento
Hora_InicioJanelaisencaio	Hora	hh:mm:ss	Hora de início de uma janela de não monitoramento
Hora_FimJanelaisencaio	Hora	hh:mm:ss	Hora fim de uma janela de não monitoramento

Nome do arquivo: SBXX-AAAA-MM-CADASTRONAOMONITORAMENTO.csv, onde MM e AAAA representam respectivamente o mês e ano de cadastro do fluxo (Exemplo: SBCF-2020-01-CADASTRONAOMONITORAMENTO.csv)

Método para definição dos fluxos e dos horários de monitoramento

1. Para cada fluxo declarado, a cada mês, a Concessionária deve indicar o início e o fim da(s) janela(s) dos horários de não monitoramento, cuja frequência é diária para aquele mês declarado.
 - a. Assim, para janeiro de 2020, a “Data_InicioValidadeFluxo” necessariamente deve ser 01/01/2020 e “Data_FimValidadeFluxo” necessariamente deve ser 31/01/2020, ou ainda, para abril de 2020, a “Data_InicioValidadeFluxo” deve ser 01/04/2020” e a

“Data_FimValidadeFluxo” 30/04/2020”. O cálculo, portanto, diz respeito aos horários de menor movimentação no aeroporto em um mês completo.

- b. O fluxo, identificado por seu “Cod_FluxoPessoas”, será aquele indicado no cadastro do fluxo (Item A deste Anexo XI) e será o mesmo referenciado no informe de indisponibilidade de equipamento (Anexo IX).
2. A(s) janela(s) de tempo de isenção deve(m) ser calculada(s) com base no arquivo disponibilizado no sítio da ANAC (<https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/concessoes/iqs/>) no dia 15 de cada mês, com efeito para o mês imediatamente subsequente, de acordo com as seguintes premissas:
- a. Deve ser considerada a menor movimentação de pessoas no fluxo em questão, de forma que os horários da janela concentrem, conjuntamente, um máximo de 10% dos passageiros processados na soma das pessoas em cada um dos fluxos identificados;
 - b. Devem ser considerados os fluxos de partidas e chegadas, domésticos e internacionais, bem como dos fluxos comuns a estes.
 - c. Os fluxos devem ser agrupados por hora de partida e/ou chegada previstas da aeronave, desconsiderando os minutos.
 - d. As janelas de menor movimentação escolhidas não podem ser contíguas à horários de maior movimentação naquele fluxo.
3. Um mesmo fluxo, com todos os equipamentos a ele referenciados, poderá ter mais de uma janela de não monitoramento.
- a. Caso uma janela de não monitoramento ultrapasse o dia, necessariamente duas janelas deverão ser cadastradas para aquele fluxo, representando a totalidade do período identificado. Exemplo: No cálculo de menor movimentação para o fluxo doméstico, identificou-se que o mesmo ocorria entre as 23:00:00 e as 03:00:00. Neste caso, a Concessionária deverá informar dois horários de não monitoramento pertencentes ao mesmo fluxo, sendo o primeiro das 23:00:00 às 23:59:59 e o segundo das 00:00:00 às 02:59:59. O padrão de arquivo apresentado neste Anexo traz este caso, destacado abaixo.

SBGL	1	01/01/2020	31/01/2020	23:00:00	23:59:59
SBGL	1	01/01/2020	31/01/2020	00:00:00	02:59:59

4. A Concessionária poderá apresentar proposta de cálculo mais adequada à sua realidade fática, considerando o momento de menor movimentação nos fluxos de pessoas, por exemplo com a inclusão da antecedência de chegada ao aeroporto ou com o momento em que cada equipamento é efetivamente utilizado por cada fluxo identificado, efetivamente derogando elementos do item 2 deste anexo. A proposta da Concessionária deverá apresentar memória de cálculo e fundamentação teórica, e este cálculo somente poderá ser utilizado após devidamente analisado e aprovado pela Agência.
 5. As Concessionárias devem manter toda a memória de cálculo dos fluxos definidos, que poderão ser solicitados pela ANAC em até cinco da publicação oficial do ato que aprova o cálculo do Fator Q.
 6. É de inteira responsabilidade da Concessionária buscar o arquivo, realizar os cálculos para identificação das horas de menor movimento, e informar os fluxos e horas à ANAC no prazo estipulado.
 7. A falta de cadastramento de um fluxo ou a inexistência de um horário de janela de inatividade definida para aquele fluxo no mês implica na inexistência de janela de isenção para equipamentos que se encaixarem neste cenário, de forma que toda parada destes equipamentos será considerada indisponibilidade real, independentemente do horário em que ocorreu.
- Os fluxos de passageiros deverão ser segregados considerando as movimentações de embarque doméstico, embarque internacional, desembarque doméstico e desembarque internacional e quaisquer combinações destas movimentações de passageiros.

ANEXO XII À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

PADRÃO DE ARQUIVO E DICIONÁRIO DE METADADOS RELATIVOS AO CADASTRO DE EVENTOS DE MANUTENÇÃO PLANEJADA COM DURAÇÃO MAIOR DO QUE 24H (SOMENTE GRUPO 2)

PADRÃO DE ARQUIVO

Cod_Aeroporto	Cod_Indicador	Cod_Equipamento	Cod_TipoIndisponibilidade	Data_InicioPrevisto	Data_FimPrevisto	Obs_PrevisaIndisponibilidade
SBGL	3	ELEV0002	L	01/02/2020	15/02/2020	MANUTENÇÃO PROGRAMADA

DICIONÁRIO DE METADADOS

Campo	Formato	Respostas	Obs
Cod_Aeroporto	Texto	Código ICAO aeroporto	Exemplos: SBGL; SBCF
Cod_Indicador	Numérico	Número identificador do grupo IQS	
Cod_Equipamento	Texto	Identificação do equipamento/instalação	Exemplos: ESTEIRA0001; ELEV0002
Cod_TipoIndisponibilidade	Texto	Tipo de indisponibilidade do equipamento	L
Data_InicioPrevisto	Data	dd/mm/aaaa	Data prevista do início de uma parada planejada com duração maior de 24h
Data_FimPrevisto	Data	dd/mm/aaaa	Data prevista do fim de uma parada planejada com duração maior de 24h
Obs_PrevisaIndisponibilidade	Texto	Breve explanação da intervenção a ser realizada	

No caso do campo **Cod_TipoIndisponibilidade**, deve ser utilizada somente a classificação L (Planejadas de longa duração-24h).

Nome do Arquivo: SBXX-AAAA-MM-PLANEJADAS24H.csv, onde MM e AAAA representam respectivamente o mês e ano de cadastro das paradas (Exemplo: SBGL-2020-01-PLANEJADAS24H.csv)

**ANEXO XIII À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.
QUANTIDADE MÍNIMA MENSAL DE ENTREVISTAS**

	SBBR	SBGR-D	SBGR-I	SBKP	SBRF
janeiro	388	632	347	232	221
fevereiro	314	537	301	207	183
março	343	574	323	219	191
abril	337	556	315	222	177
maio	339	538	316	227	175
junho	334	550	308	227	169
julho	407	631	344	254	210
agosto	362	590	332	237	189
setembro	347	593	317	235	181
outubro	361	613	313	240	186
novembro	353	598	304	230	179
dezembro	395	672	343	254	194

	SBAR	SBCF	SBCY	SBGL	SBJP	SBMO	SBSG	SBVT
janeiro	104	136	93	158	127	115	119	98
fevereiro	86	113	77	118	89	84	83	78
março	81	121	80	125	88	88	81	83
abril	76	120	79	103	72	76	73	82
maio	72	120	80	104	67	68	70	79
junho	72	120	77	103	66	66	67	75
julho	89	146	87	130	83	97	89	92
agosto	78	130	83	133	69	77	77	88
setembro	83	122	82	126	72	79	77	79
outubro	86	127	83	128	81	81	80	84
novembro	83	118	84	128	87	80	86	80
dezembro	90	127	95	144	99	89	98	82

	SBFZ	SBFL	SBPA	SBSV
abril	150	150	165	157
maio	150	150	170	150
junho	150	150	160	150
julho	168	150	194	183
agosto	156	150	177	167
setembro	150	150	173	161
outubro	150	150	175	168
novembro	150	150	179	169
dezembro	163	150	181	189
janeiro	183	150	190	221
fevereiro	150	150	155	182
março	150	150	164	189

**ANEXO XIV À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.
PLANO AMOSTRAL DE ENTREVISTAS E LISTA EXTRA DE VOOS**

PLANO AMOSTRAL

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

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

LISTA EXTRA DE VOOS

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

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

ANEXO XV À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.
PLANO DE EXECUÇÃO DE ENTREVISTAS DA CONCESSIONÁRIA

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

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

- 2 - segunda-feira
- 3 - terça-feira
- 4 - quarta-feira
- 5 - quinta-feira
- 6 - sexta-feira
- S - sábado
- D - domingo

Os dados devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada voo.

Arquivo de dados: deverá ser nomeado SBXX-AAAA-MM-PEE.csv, onde AAAA representa o ano e MM representa o mês da medição do plano de execução de entrevistas do aeroporto SBXX (Exemplo: SBCF-2020-04-PEE.csv) e deverá ser enviado à Agência até o 15º (décimo quinto) dia do mês anterior ao mês de realização da PSP.

**ANEXO XVI À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.
DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS RELACIONADOS À PSP**

Aeroportos Internacionais de Brasília, Guarulhos e de Campinas

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_8*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 8 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Tempo de espera na fila de inspeção de segurança.	“Como o senhor avalia o tempo de espera na fila de inspeção de segurança?”
ITEM_9*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 9 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Organização no processo de inspeção de segurança.	“Como o senhor avalia a organização do processo de inspeção de segurança?”
ITEM_10*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 10 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança.	“Como o senhor avalia o atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_11	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal.	“Como o senhor avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?”
ITEM_12	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de informações de voos.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de informações de voos?”
ITEM_13	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: distância caminhada no terminal.	“Como o senhor avalia a distância caminhada no terminal de passageiros?”
ITEM_14_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de restaurantes/instalações para alimentação.	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes/instalações para alimentação?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_14_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de restaurantes/instalações para alimentação.	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes/instalações para alimentação?”
ITEM_15_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas/estabelecimentos comerciais.	“Como o senhor avalia a qualidade das lojas/estabelecimentos comerciais?”
ITEM_15_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas/estabelecimentos comerciais.	“Como o senhor avalia a variedade das lojas/estabelecimentos comerciais?”
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio?”
ITEM_17	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza de banheiros.	“Como o senhor avalia a limpeza de banheiros?”
ITEM_18	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de banheiros.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de banheiros?”
ITEM_19	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	“Como o senhor avalia a qualidade da internet sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_20*	Numérico	1;2;3;4;5	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 nas áreas públicas.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos de bagagem nas áreas públicas?”
ITEM_21	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto nas áreas de embarque.	“Como o senhor avalia o conforto nas áreas de embarque?”
ITEM_22	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto térmico.	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
ITEM_23	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico.	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_24	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral do aeroporto.	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_25*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)?”.	“Como o senhor avalia a facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)?”
ITEM_26*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas de estacionamento.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento? ”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_27*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade das instalações do estacionamento.	“Como o senhor avalia a qualidade das instalações do estacionamento? ”
ITEM_28*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: relação preço-qualidade dos estacionamentos.	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade dos estacionamentos?”
ITEM_29	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: relação preço-qualidade dos restaurantes	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade dos restaurantes?”
ITEM_30	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 30 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: relação preço-qualidade das lojas	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade das lojas?”
ITEM_31*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 31 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: tempo de espera de check-in no aeroporto.	“Como o senhor avalia o tempo de espera do check-in no aeroporto?”
ITEM_32*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 32 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: eficiência do processo de check-in no aeroporto.	“Como o senhor avalia a eficiência do processo de check-in no aeroporto?”
ITEM_33*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 33 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: atendimento e cortesia dos funcionários do check-in.	“Como o senhor avalia a atendimento e cortesia dos funcionários do check-in?”
ITEM_34**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10	Resposta da pergunta referente ao item 34 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral.	“De forma geral estou satisfeito com esse aeroporto.”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_35**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10	Resposta da pergunta referente ao item 35 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: atendimento das expectativas.	“O aeroporto atendeu minhas expectativas”
ITEM_36**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10	Resposta da pergunta referente ao item 36 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: comparação com um aeroporto ideal.	“Os serviços prestados no aeroporto se aproximam ao de um aeroporto ideal”
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	Variável a ser observada
DIA_ENTREVISTA	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que a entrevista foi iniciada	Variável a ser observada
HORA_ENTREVISTA	Hora	hh:mm:ss	Horário em que a entrevista realizada foi iniciada	Variável a ser observada
LOCAL_ENTREVISTA	Alfanumérico	Livre	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético	Livre	Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético	Livre	Nome do entrevistado	“Qual o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico	Livre	Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado	“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	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	Sem formato específico
ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6	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	“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	Sem formato específico

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
QT_EMBARQUE	Numérico	XX	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses	“Quantos embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ¹ ; ND	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5	1 = avião; 2 = taxi ou moto-taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = outros	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?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO-EEE-MM-DD-hh-mm.ext NVOO-EEE-MM-DD-hh-mm-NN.ext;	“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 estará vazio.	Variável a ser observada

¹O 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.

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

Aeroportos Internacionais do Galeão, de Confins e de São Gonçalo do Amarante

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_7	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 7 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	“Como o senhor avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?”
ITEM_8	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 8 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Facilidade de acessar informações de voos	“Como o senhor avalia a facilidade de acessar informações de voos?”
ITEM_9	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 9 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Limpeza de banheiros	“Como o senhor avalia a limpeza de banheiros?”
ITEM_10	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 10 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_11	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário	“Como o senhor avalia a disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário?”
ITEM_12	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Conforto na área de embarque	“Como o senhor avalia o conforto na área de embarque?”
ITEM_13	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Conforto Térmico	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
ITEM_14	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_15	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Limpeza geral do Aeroporto	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_16*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	“Como o senhor avalia a facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada?”
ITEM_17*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Tempo de espera na fila do check-in	“Como o senhor avalia o tempo de espera na fila de check-in?”
ITEM_18*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	“Como o senhor avalia a qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário?”
ITEM_19	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto?”
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	Nome do entrevistado	“Qual é o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico	Livre	Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado	“Qual é 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	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	Sem formato específico

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6	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	“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	Sem formato específico
QT_EMBARQUE	Numérico	XX	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses	“Quantos embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ¹	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5	1 = avião; 2 = Taxi ou moto-taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = outros	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?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO-EEE-MM-DD-hh-mm.ext NVOO-EEE-MM-DD-hh-mm-NN.ext;	“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 estará vazio.	Variável a ser observada

¹O 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.

Aeroportos Internacionais de Fortaleza, Florianópolis, Porto Alegre e Salvador

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_13_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 13 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_13_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 13 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_13_3	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 13 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_14_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 14 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_14_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 14 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_15_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 15 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_15_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 15 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_15_3*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 15 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 do aeroporto?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_15_4*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos nas outras áreas do aeroporto?”
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 16 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_17	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: cordialidade dos funcionários	“Como o senhor avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?”
ITEM_18*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 18 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_19*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 19 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_20_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 20 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_20_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 20 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_20_3	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 20 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_20_4	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 20 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_21_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 21 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_21_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 21 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_22	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 22 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_23_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto térmico	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
ITEM_23_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_24	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 24 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_25_1*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 25 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_25_2*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 25 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_26_1*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 26 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?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_26_2*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 26 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_27	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 27 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_28*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização da fila de inspeção.	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_29_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 29 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_29_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 29 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_30	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 30 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?”
AEROPORTO	Alfabetico	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	Variável a ser observada
DIA_ENTREVISTA	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que a entrevista foi iniciada	Variável a ser observada
HORA_ENTREVISTA	Hora	hh:mm:ss	Horário em que a entrevista realizada foi iniciada	Variável a ser observada

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
LOCAL_ENTREVISTA	Alfanumérico	XXX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético		Nome do entrevistado	“Qual é o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; ND = não respondeu	“Qual é 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	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	Sem formato específico
ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6	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	“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	Sem formato específico
QT_EMBARQUE	Numérico	XX	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses	“Quantos embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ¹	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;6;7	1 = avião; 2 = Taxi ou moto-taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = carona; 6 = carro de terceiro; 7 = outros	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?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO-EEE-MM-DD-hh-mm.ext NVOO-EEE-MM-DD-hh-mm-NN.ext;	“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	Variável a ser observada

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			<p>extensão do formato do áudio.</p> <p>No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo estará vazio.</p>	

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

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

Aeroportos com movimentação anual de passageiros igual ou superior a 5 mi/pax - Aeroporto Internacional de Recife

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_8*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 8 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Tempo de Espera na Fila de inspeção de segurança	“Como o senhor avalia o tempo de espera na fila de inspeção de segurança?”
ITEM_9*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 9 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Organização do processo de inspeção de segurança	“Como o senhor avalia a organização do processo de inspeção de segurança?”
ITEM_10*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 10 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	“Como o senhor avalia o atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_11	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Facilidade para encontrar seu caminho no terminal	“Como o senhor avalia a facilidade para encontrar seu caminho no terminal?”
ITEM_12	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Disponibilidade de informações de voos	“Como o senhor avalia a disponibilidade de informações de voos?”
ITEM_13	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Distância caminhada no terminal	“Como o senhor avalia a distância caminhada no terminal?”
ITEM_14_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de restaurantes/instalações para alimentação	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes/instalações para alimentação?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_14_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Variedade de restaurantes/instalações para alimentação	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes/instalações para alimentação?”
ITEM_15_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de lojas/estabelecimentos comerciais	“Como o senhor avalia a qualidade de lojas/estabelecimentos comerciais?”
ITEM_15_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	“Como o senhor avalia a variedade de lojas/estabelecimentos comerciais?”
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	“Como o senhor avalia a disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio?”
ITEM_17	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Limpeza de banheiros	“Como o senhor avalia a limpeza de banheiros?”
ITEM_18	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Disponibilidade de banheiros	“Como o senhor avalia a disponibilidade de banheiros?”
ITEM_19	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	“Como o senhor avalia a qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_20*	Numérico	1;2;3;4;5	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 nas áreas públicas	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas?”
ITEM_21	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Conforto nas áreas de embarque	“Como o senhor avalia o conforto nas áreas de embarque?”
ITEM_22	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Conforto térmico	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
ITEM_23	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_24	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Limpeza geral do aeroporto	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_25*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	“Como o senhor avalia a facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)?”
ITEM_26*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Disponibilidade de vagas de estacionamento	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_27*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade das instalações de estacionamento	“Como o senhor avalia a qualidade das instalações de estacionamento?”
ITEM_28*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Relação preço-qualidade dos estacionamentos	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade dos estacionamentos?”
ITEM_29	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Relação preço-qualidade dos restaurantes	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade dos restaurantes?”
ITEM_30	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 30 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Relação preço-qualidade das lojas	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade das lojas?”
ITEM_31*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 31 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Tempo de espera de check-in no aeroporto	“Como o senhor avalia o tempo de espera de check-in no aeroporto?”
ITEM_32*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 32 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Eficiência do processo de check-in no aeroporto	“Como o senhor avalia a eficiência do processo de check-in no aeroporto?”
ITEM_33*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 33 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	“Como o senhor avalia o atendimento e cortesia dos funcionários do check-in?”
ITEM_34**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10	Resposta da pergunta referente ao item 34 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Satisfação geral	“De forma geral estou satisfeito com esse aeroporto.”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_35**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10	Resposta da pergunta referente ao item 35 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Atendimento das expectativas	“O aeroporto atendeu minhas expectativas”
ITEM_36**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10	Resposta da pergunta referente ao item 36 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Comparação com um aeroporto Ideal	“Os serviços prestados no aeroporto se aproximam ao de um aeroporto ideal”
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	Variável a ser observada
DIA_ENTREVISTA	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que a entrevista foi iniciada	Variável a ser observada
HORA_ENTREVISTA	Hora	hh:mm:ss	Horário em que a entrevista realizada foi iniciada	Variável a ser observada
LOCAL_ENTREVISTA	Alfanumérico	XXX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético		Nome do entrevistado	“Qual é o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado	“Qual é 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	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	Sem formato específico
ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6	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	“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	Sem formato específico
QT_EMBARQUE	Numérico	XX	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses	“Quanto embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ¹	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem	“Qual o destino final da sua viagem?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;6;7	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = carona; 6= carro de terceiro; 7 = outros	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?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO-EEE-MM-DD-hh-mm.ext NVOO-EEE-MM-DD-hh-mm-NN.ext;	“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 estará vazio.	Variável a ser observada

¹O 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.

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

Aeroportos com movimentação anual de passageiros igual ou superior a 1 mi/pax e inferior a 5 mi/pax – Aeroportos de Cuiabá, Aracaju, João Pessoa, Maceió e Vitória

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_1*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 1 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Tempo de Espera na Fila de inspeção de segurança	“Como o senhor avalia o tempo de espera na fila de inspeção de segurança?”
ITEM_2*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 2 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Organização do processo de inspeção de segurança	“Como o senhor avalia a organização do processo de inspeção de segurança?”
ITEM_3*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 3 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	“Como o senhor avalia o atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_4	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 4 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Facilidade para encontrar seu caminho no terminal	“Como o senhor avalia a facilidade para encontrar seu caminho no terminal?”
ITEM_5	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 5 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Disponibilidade de informações de voos	“Como o senhor avalia a disponibilidade de informações de voos?”
ITEM_6	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 6 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Distância caminhada no terminal	“Como o senhor avalia a distância caminhada no terminal?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_7_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 7 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de restaurantes/instalações para alimentação	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes/instalações para alimentação?”
ITEM_7_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 7 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Variedade de restaurantes/instalações para alimentação	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes/instalações para alimentação?”
ITEM_8_1	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 8 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de lojas/estabelecimentos comerciais	“Como o senhor avalia a qualidade de lojas/estabelecimentos comerciais?”
ITEM_8_2	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 8 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	“Como o senhor avalia a variedade de lojas/estabelecimentos comerciais?”
ITEM_9	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 9 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	“Como o senhor avalia a disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio?”
ITEM_10	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 10 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Limpeza de banheiros	“Como o senhor avalia a limpeza de banheiros?”
ITEM_11	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Disponibilidade de banheiros	“Como o senhor avalia a disponibilidade de banheiros?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_12	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	“Como o senhor avalia a qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário?”
ITEM_13*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas?”
ITEM_14	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Conforto nas áreas de embarque	“Como o senhor avalia o conforto nas áreas de embarque?”
ITEM_15	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Conforto térmico	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_17	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Limpeza geral do aeroporto	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_18*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	“Como o senhor avalia a facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)?”
ITEM_19*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Disponibilidade de vagas de estacionamento	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_20*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade das instalações de estacionamento	“Como o senhor avalia a qualidade das instalações de estacionamento?”
ITEM_21*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Relação preço-qualidade dos estacionamentos	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade dos estacionamentos?”
ITEM_22	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Relação preço-qualidade dos restaurantes	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade dos restaurantes?”
ITEM_23	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Relação preço-qualidade das lojas	“Como o senhor avalia a relação preço-qualidade das lojas?”
ITEM_24*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Tempo de espera de check-in no aeroporto	“Como o senhor avalia o tempo de espera de check-in no aeroporto?”
ITEM_25*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Eficiência do processo de check-in no aeroporto	“Como o senhor avalia a eficiência do processo de check-in no aeroporto?”
ITEM_26*	Numérico	1;2;3;4;5	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	“Como o senhor avalia o atendimento e cortesia dos funcionários do check-in?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_27**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Satisfação Geral	“De forma geral estou satisfeito com esse aeroporto.”
ITEM_28**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Atendimento das expectativas	“O aeroporto atendeu minhas expectativas”
ITEM_29**	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;9;10	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Comparação com um aeroporto Ideal	“Os serviços prestados no aeroporto se aproximam ao de um aeroporto ideal”
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	Variável a ser observada
DIA_ENTREVISTA	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que a entrevista foi iniciada	Variável a ser observada
HORA_ENTREVISTA	Hora	hh:mm:ss	Horário em que a entrevista realizada foi iniciada	Variável a ser observada
LOCAL_ENTREVISTA A	Alfanumérico	XXX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético		Nome do entrevistado	“Qual é o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado	“Qual é 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	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	Sem formato específico
ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6	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	“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	Sem formato específico
QT_EMBARQUE	Numérico	XX	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses	“Quantos embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ¹	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;6;7	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = carona; 6= carro de terceiro; 7 = outros	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?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO-EEE-MM-DD-hh-mm.ext NVOO-EEE-MM-DD-hh-mm-NN.ext;	“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 estará vazio.	Variável a ser observada

¹O 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.

** Em relação aos indicadores de satisfação (ITEM_27, ITEM_28 e ITEM_29), os passageiros responderão de acordo com uma escala de resposta compreendida entre o intervalo de 1 a 10, sendo 1 “Discordo Totalmente” e 10 “Concordo Totalmente”.

ANEXO XVII À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.
PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DOS IQS RELACIONADOS À PSP

Os dados de cada pessoa entrevistada deverão estar necessariamente em uma mesma linha e as informações relativas a cada variável específica deverão constar de uma mesma coluna, respeitando a ordem apresentada na imagem abaixo. Os dados deverão seguir o padrão exemplificado a seguir, onde, na linha 1, deverão ser apresentados os títulos dos indicadores e, a partir da linha 2, ininterruptamente, deverão ser acrescentadas as informações referentes a cada entrevistado.

Arquivo de dados: deverá ser nomeado SBXX-AAAA-MM-RESULTADOPSP.csv, onde AAAA representa o ano e MM representa o mês da realização da pesquisa de satisfação (Exemplo: SBCF-2020-04-RESULTADOPSP.csv) e deverá ser enviado à Agência até o 15º dia do mês posterior à medição.

ANEXO XVIII À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.
PADRÃO DOS ARQUIVOS DE ÁUDIO DAS ENTREVISTAS

Cada entrevista deverá 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, deverão 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 poderão ser enviados nas extensões .mp3, .wma, .wav ou em outro formato previamente solicitado e aceito pela ANAC.

ANEXO XIX À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.
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

Arquivo de dados: deverá ser nomeado SBXX-AAAA-MM-VOOEXTRA.csv, onde AAAA representa o ano e MM representa o mês dos voos extras utilizados (Exemplo: SBCF-2020-04-VOOEXTRA.csv) e deverá ser enviado à Agência quando solicitado.

ANEXO XX À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.
PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – PQS

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

SEÇÃO I - INTRODUÇÃO

- 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

- Tabela comparativa do PQS apresentado com aquele vigente para o ano anterior:

Sugestão de Tabela comparativa

Texto do PQS vigente do ano anterior	Texto do PQS apresentado
	Item XX

SEÇÃO II – CONTEÚDO

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

Tabela exemplificativa: Informações gerais sobre os canais de comunicação.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- IV – padrões mínimos de serviço
- V – informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados aos usuários;
- VI– Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) – conforme modelo do Anexo XXII 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 às empresas aéreas usuárias do aeroporto demonstrando que suas sugestões e demandas foram consideradas, o qual pode detalhar as ações a serem adotadas com base na ferramenta administrativa 5W1H1S - What, Where, Why, How, Who, When e Status.

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

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

**ANEXO XXI À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.
RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – RQS (PARTE INTEGRANTE
DO PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – PQS)**

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal e geral dos indicadores.

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

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

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

Tabela exemplificativa: Histórico da avaliação dos usuários.

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

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

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

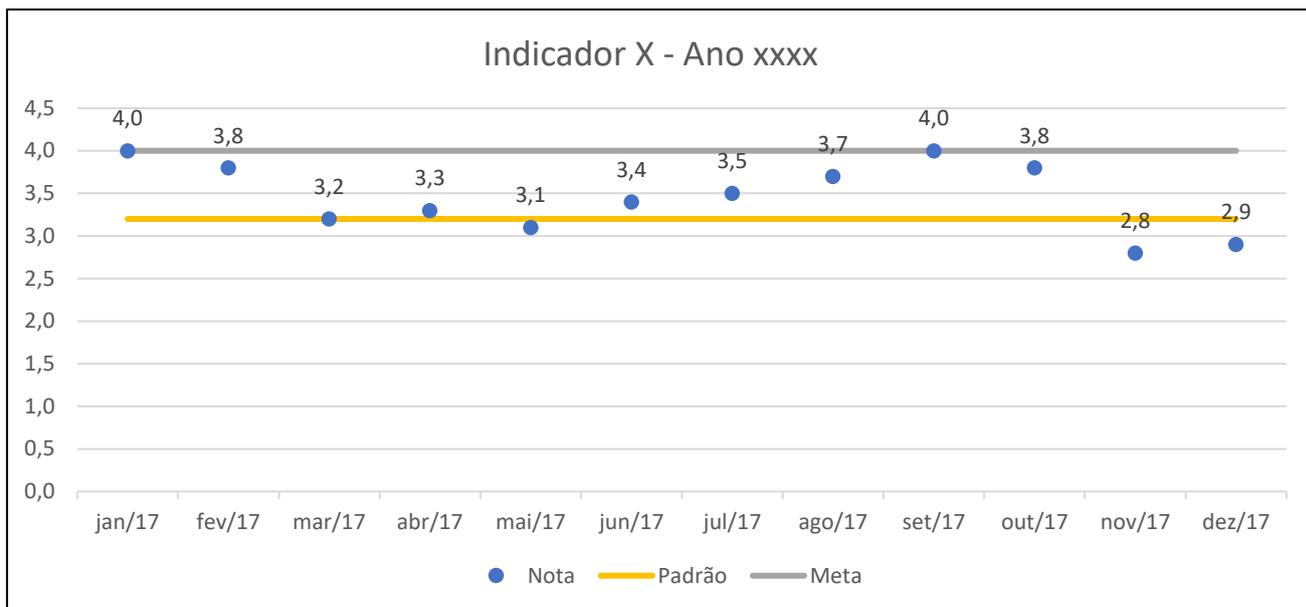


Tabela exemplificativa: Comparativo dos resultados gerais para fins de cálculo do fator Q

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

ANEXO XXII À PORTARIA 3.730/SRA, DE 3 DE DEZEMBRO 2019.

PARECER DE AUDITORIA INDEPENDENTE

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

A. Resumo do Trabalho Realizado

1. Com relação à aderência dos resultados dos IQS às normas legais e regulamentares aplicáveis, o Parecer deve incluir avaliação do cumprimento dos Contratos de Concessão² e da Resolução nº 372/2015.
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 medições ou entrevistas não observaram a regra posta no item em análise.

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

3. As informações constantes na(s) Tabela(s) abaixo devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xlsx em anexo ao Parecer.
4. Com relação aos dados dos IQS não relacionados à PSP, devem ser verificadas a metodologia aplicada na aferição e a conformidade entre os dados disponíveis nos sistemas da Concessionária para cada indicador e os dados reportados à ANAC.

a. Tempo na fila de inspeção de segurança

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

Indicador	Local	Data e Hora Esperada	Data e Hora do Início	Data e Hora do Fim	Evento	Avaliação	Observações
1	1	20/01/2020 10:00:00	20/01/2020 10:00:30	20/01/2020 10:01:45	Mulher de Saia Vermelha	Satisfatório	-
1	1	20/01/2020 10:15:00	20/01/2020 10:00:15	20/01/2020 10:02:10	Homem Terno Cinza	Insatisfatório	Fim da fila: 10:02:50

² Apêndice de Qualidade de Serviço do Plano de Exploração Aeroportuária dos Contratos de Concessão dos Aeroportos de Brasília, Guarulhos, Campinas, Galeão, Confins, São Gonçalo do Amarante, Florianópolis, Fortaleza, Porto Alegre, Salvador, Recife, Cuiabá, Aracaju, João Pessoa, Maceió e Vitória

b. Tempo de atendimento a PNAE

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

Indicador	Protocolo	Cia	Voo	Momento	Informação Antecipada	Local	Data e Hora de Início	Data e Hora do Fim	Avaliação	Observações
2	12345	XYZ	9999	D	S	P111	22/05/2020 07:43	22/05/2020 07:44	Satisfatório	-
2	12345	TBD	9999	D	S	P111	22/05/2020 09:22	22/05/2020 09:23	Insatisfatório	O horário de início de atendimento não corresponde ao horário de calço da aeronave (09:18)

c. Disponibilidade de equipamentos e instalações lado ar

Tabela exemplificativa: avaliação dos resultados dos indicadores de indisponibilidade de equipamentos e instalações lado ar

Indicador	Equipamento	Tipo Indisponibilidade	Data e Hora do Início	Data e Hora Fim	Referência	Obs	Avaliação	Observações
4	Escada 001	O	22/05/2020 09:22	22/05/2020 09:22	OS3312	Botão de emergência acionado	Satisfatório	-
5	Esteira 012	R	22/05/2020 09:22	22/05/2020 09:22	OS4785	Troca de botoeira	Insatisfatório	Divergência no horário de fim da indisponibilidade (12:45)

d. Atendimento em pontes de embarque

Tabela exemplificativa: avaliação dos resultados do indicador de atendimento em pontes de embarque, com base nos dados do RIMA

Movimento Tipo	Voo Numero	Natureza	Calco Data	Calco Horário	Ponte Conector Remoto	PAX Local	PAX Conexao Doméstico	PAX Conexao Internacional	Avaliação	Observações

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

a. Resultado das tentativas de contato telefônico

5. As informações constantes na(s) Tabela(s) abaixo devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xlsx em anexo ao Parecer.
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 01 – Resultado das tentativas de contato telefônico

Código Identificador do Entrevistado	Dia Entrevista	Nome Passageiro	Número Voo	Código Ocorrência

7. O “Código Identificador do 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 372/2015, abaixo transcrito (tabela 02).
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. Quanto à seleção da amostra a ser auditada, cabe ressaltar que ela deve contemplar pelo menos 10% do total de pessoas entrevistadas e deve ser selecionada de forma aleatória. Caso o aeroporto realize aplicação de entrevistas separadas entre voos domésticos e internacionais, deve-se realizar a auditoria nos dois grupos, a partir de amostras de 10% do total da população de pessoas entrevistadas em cada grupo. Cumpre ainda ressaltar que, para seleção da amostra, devem ser excluídas as entrevistas sem informações no campo contato e que, selecionada a amostra, as entrevistas não devem ser substituídas mesmo que o contato com o entrevistado não seja possível. No que concerne à abordagem do entrevistado, cumpre informar que o Auditor deverá se identificar e destacar que está auditando a Pesquisa de Satisfação de Passageiros do aeroporto XXXX e que gostaria de falar com YYYY. Caso a pessoa que atenda ao telefone se identifique como a pessoa indicada pela pesquisa, para fins de atendimento das necessidades da ANAC, deve-se perguntar apenas se o entrevistado esteve no aeroporto no mês de referência e se foi entrevistado.

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

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

b. Resultado da audição das entrevistas

10. 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 modelo³ 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

³ Na coluna "ITEM" o padrão de resposta de cada Concessionária deverá obedecer a disposição correspondente dos Indicadores e Sub-Indicadores apresentada no Anexo XVII - Dicionário de Metadados dos IQS Relacionados à PSP.

Qualidade da Sinalização	ITEM_13_1			
Qualidade de informações de voo	ITEM_13_2			
Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros	ITEM_13_3			
Limpeza dos banheiros	ITEM_14_1			
Disponibilidade de banheiros	ITEM_14_2			
Conforto de assentos no saguão de embarque	ITEM_15_1			
Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	ITEM_15_2			
Conforto dos assentos nas outras áreas públicas	ITEM_15_3			
Disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas	ITEM_15_4			
Limpeza geral	ITEM_16			
Cordialidade dos funcionários	ITEM_17			
Disponibilidade de carrinhos para bagagem	ITEM_18			
Disponibilidade de vagas de estacionamento	ITEM_19			
Variedade de lojas	ITEM_20_1			
Qualidade de lojas	ITEM_20_2			
Variedade de restaurantes e bares	ITEM_20_3			
Qualidade de restaurantes e bares	ITEM_20_4			
Custo-benefício das lojas	ITEM_21_1			
Custo-benefício dos restaurantes e bares	ITEM_21_2			
Satisfação geral	ITEM_22			
Conforto térmico	ITEM_23_1			
Conforto acústico	ITEM_23_2			
Percepção de segurança	ITEM_24			
Opções de estacionamento	ITEM_25_1			
Custo-benefício do estacionamento	ITEM_25_2			
Disponibilidade de meio fio para embarque	ITEM_26_1			
Disponibilidade de meio fio para desembarque	ITEM_26_2			
Existência de equipamento de apoio ao passageiro	ITEM_27			
Organização da fila	ITEM_28			
Disponibilidade, conveniência de serviços bancários	ITEM_29_1			
Localização dos serviços bancários	ITEM_29_2			
Disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	ITEM_30			
Variáveis a serem observadas ⁴	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			

⁴ Quando possível.

D = Doméstico; I = Internacional	TIPO_VOO			
Empresa aérea → Pergunta sem padrão	EMPRESA_AEREA			
Masculino ou Feminino	SEXO			
Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses	QT_EMBARQUE			
Idade → '1' = até 21 anos; '2' = 22 a 25 anos; '3' = 26 a 34 anos; '4' = 35 a 44 anos; '5' = 45 a 54 anos; '6' = 55 a 64 anos; '7' = 65 a 75 anos; '8' = 76 anos ou mais	IDADE			
Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem	DESTINO_FINAL			
Escolaridade → '1' = analfabeto ou fundamental I incompleto; '2' = fundamental I completo; '3' = fundamental II completo; '4' = ensino médio completo; '5' = ensino superior incompleto; '6' = ensino superior completo;	ESCOLARIDADE			
Tipo de acesso ao aeroporto → '1' = avião; '2' = Taxi ou Moto-Taxi; '3' = ônibus; '4' = carro próprio; '5' = outros; ND = não respondeu	TIPO_ACESSO			
Número do voo → Pergunta sem padrão	NUM_VOO			
Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto	NOTA_GERAL			

11. 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

12. 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.

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

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

D. Resultados das médias de cada indicador

15. As informações constantes na(s) Tabela(s) abaixo devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xlsx em anexo ao Parecer.
16. Os resultados devem observar o disposto na Resolução nº 372/2015.
17. A Tabela 01 abaixo apresenta um modelo de apresentação do histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Tabela 05. Histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Indicador	jan/19	fev/19	(...)	nov/19	dez/19	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