

**PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021.**

Estabelece os prazos e os modelos de documentos, aplicáveis às Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária, para apresentação dos cadastros e dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS), do Plano de Qualidade de Serviços (PQS), do Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) e do Parecer de Auditoria Independente, 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 foram conferidas pelo art. 41, inciso XIII do Regimento Interno, aprovada pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e

*Considerando* o disposto nos Contratos de Concessão;

*Considerando* o disposto na Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015; e

*Considerando* o disposto nos autos do processo SEI nº 00058.043510/2021-49,

**RESOLVE:**

Art. 1º Estabelecer os prazos e modelos de apresentação dos cadastros e dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS), do Plano de Qualidade de Serviço (PQS), do Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) e do Parecer de Auditoria Independente 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 próximo Período de Aferição dos IQS de cada aeroporto, inclusive quanto às obrigações que vencem antes do início do próximo Período de Aferição dos IQS, mas que dizem respeito ao próximo Período de Aferição dos IQS.

**CAPÍTULO I - DAS DEFINIÇÕES**

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

I - Cadastro de Canais de Inspeção de Segurança: lista dos componentes operacionais de inspeção de segurança, domésticos e internacionais, existentes nos terminais de passageiros do aeroporto no Período de Aferição dos IQS.

II - Cadastro de Equipamentos: lista de equipamentos considerados nos IQS de Disponibilidade

de Equipamentos para o Período de Aferição dos IQS.

III - Cadastro de Pórticos de Inspeção de Segurança: lista dos pórticos detectores de metais utilizados nos Canais de Inspeção de Segurança.

IV - Fluxos de Passageiros: caminhos percorridos pelos passageiros com origem ou destino no aeroporto, de voos domésticos ou internacionais, em conexão de mesma natureza ou de natureza distinta, em atendimento em pontes de embarque ou posições remotas, no terminal de passageiros ou entre terminais de passageiros.

V - Horários de Não Monitoramento por Fluxo de Passageiros: informe mensal, definido pela ANAC, contendo os horários identificados para cada Fluxo de Passageiros em cada terminal, para cada mês, que correspondem aos horários estimados de menor movimentação de passageiros.

VI - Horários para Medição do Tempo na Fila de Inspeção de Segurança: informe mensal, definido pela ANAC, contendo os horários para medição do tempo de fila de um Passageiro-Referência em um Canal de Inspeção de Segurança.

VII - IQS de Disponibilidade de Equipamentos: aqueles relativos às disponibilidades de elevadores, escadas rolantes, esteiras rolantes, sistemas de processamento de bagagem, pontes de embarque, fontes de energia elétrica auxiliar e posições de pátio, conforme definido no respectivo contrato de concessão de cada aeroporto.

VIII - Parada Planejada de Longa Duração: informe da Concessionária sobre paradas que, por sua complexidade, possuam previsão de duração maior do que 24 (vinte e quatro) horas contínuas.

IX - Parada por Obras: informe da Concessionária sobre indisponibilidades em equipamentos ocasionadas por obras.

X - Passageiro-Referência: o primeiro passageiro a acessar a área de formação de filas do Canal de Inspeção de Segurança a partir do início de cada horário de medição definido para o IQS de Tempo de Fila de Inspeção de Segurança.

XI - Período de Aferição dos IQS: período definido no contrato de concessão do aeroporto para aferição dos IQS, cálculo do Fator Q ou verificação de reincidência de baixo desempenho da qualidade de serviços.

XII - Plantas de Fluxo de Passageiros: documentos a serem apresentados no formato de layout em planta baixa, contendo a indicação gráfica dos Fluxos de Passageiros, em cada pavimento de cada terminal, e entre terminais.

XIII - Relatório IQS: relatório que consolida os dados aferidos pela Concessionária para cada IQS mensalmente.

XIV - Voos a Serem Utilizados na Programação de Entrevistas da PSP: informe mensal, definido pela ANAC, contemplando tanto o Plano Amostral como a Lista Extra de Voos, de acordo com a Resolução ANAC Nº 372 de 2015, contendo os voos que determinam quais passageiros estão habilitados a participar da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

## CAPÍTULO II - DA APRESENTAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Art. 3º Um sumário dos prazos e obrigações da Concessionária é apresentado na tabela do Anexo I desta Portaria.

Art. 4º A ANAC informará:

I - Mensalmente, os arquivos relativos aos Horários para Medição do Tempo na Fila de Inspeção de Segurança, aos Horários de Não Monitoramento por Fluxo de Passageiros e aos Voos a Serem Utilizados na Programação de Entrevistas da PSP até o 15º (décimo quinto) dia de cada mês, para aplicação no mês imediatamente subsequente à sua divulgação, conforme os modelos definidos, respectivamente, nos Anexos II, III e IV desta Portaria.

II - Anualmente, a quantidade de entrevistas a serem aplicadas e a semana de aplicação da Pesquisa de Satisfação de Passageiros para cada mês do Período de Aferição dos IQS, em até 60 dias antes do próximo Período de Aferição dos IQS.

Parágrafo único. Cabe exclusivamente à Concessionária o download dos arquivos disponibilizados pela ANAC no endereço web <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/concessoes/iqs/> para o cumprimento das obrigações postas.

Art. 5º O Cadastro de Equipamentos, o Cadastro dos Canais de Inspeção de Segurança, o Cadastro dos Pórticos de Inspeção de Segurança, os Relatórios IQS, as Plantas de Fluxo de Passageiros e demais arquivos relacionados aos IQS dispostos nesta Portaria deverão ser encaminhados pela Concessionária à ANAC por meio do Sistema Portal de Arquivos da ANAC, disponível no endereço eletrônico <https://sistemas.anac.gov.br/portalarquivos/>.

§ 1º A Concessionária deverá observar a estrutura, o formato e os prazos para apresentação das informações, conforme definidos nesta Portaria.

§ 2º A Concessionária deverá solicitar o cadastro de usuários autorizados a usar o Sistema Portal de Arquivos, enviando solicitação à Gerência Técnica de Acompanhamento de Infraestrutura e Qualidade de Serviços (GTIS) da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos (SRA) que inclua documento devidamente assinado pelo representante legal da empresa e que apresente os seguintes dados de cada usuário a ser cadastrado:

I - Nome completo;

II - Número do Cadastro de Pessoa Física (CPF);

III - Telefone; e

IV - Endereço de correio eletrônico.

§ 3º A Concessionária deverá informar tempestivamente sobre alterações ou exclusões de usuários por ela indicados para acesso ao Sistema Portal de Arquivos, seguindo os mesmos procedimentos definidos neste artigo.

§ 4º A ANAC deverá cadastrar o usuário designado e fornecer a senha inicial de acesso e o Manual

do Usuário do Sistema Portal de Arquivos.

§ 5º A ANAC poderá autorizar outro meio eletrônico de remessa dos dados, distinto do previsto no caput deste artigo.

### CAPÍTULO III - DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇOS (IQS)

Art. 6º Para os fins desta Portaria, os IQS são classificados nas seguintes categorias:

I - Objetivos: aqueles coletados dos sistemas e processos da própria Concessionária, relativos ao IQS de Atendimento em Ponte de Embarque, ao IQS de Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), ao IQS de Tempo na Fila de Inspeção de Segurança e ao IQS de Disponibilidade de Equipamentos, e aqueles coletados junto aos órgãos de segurança pública relativos ao IQS de Número de Eventos Graves Relatados; e

II - Subjetivos: aqueles coletados por meio da Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP).

#### Seção I - IQS Objetivos

##### Subseção I - IQS de Atendimento em Ponte de Embarque

Art. 7º Os resultados do IQS de Atendimento em Ponte de Embarque serão calculados considerando as informações reportadas à ANAC conforme previsto na Resolução ANAC nº 464, de 22 de fevereiro de 2018.

##### Subseção II - IQS de Tempo de Atendimento de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)

Art. 8º A Concessionária deverá encaminhar à ANAC o Relatório IQS contendo os dados aferidos do IQS de Tempo de Atendimento de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), conforme o modelo definido no Anexo V desta Portaria, até o último dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados.

##### Subseção III - IQS de Número de Eventos Graves Relatados

Art. 9º A Concessionária deverá encaminhar à ANAC o Relatório IQS contendo os dados aferidos do IQS de Número de Eventos Graves Relatados, conforme o modelo definido no Anexo VI desta Portaria, até o último dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados.

##### Subseção IV - IQS de Tempo na Fila de Inspeção de Segurança

Art. 10 A Concessionária deverá encaminhar à ANAC o Cadastro de Canais de Inspeção de Segurança, conforme o modelo definido no Anexo VII desta Portaria, até 60 dias antes do próximo Período de Aferição do IQS, considerando as seguintes categorias:

I - Canais Domésticos: aqueles que processam passageiros de origem ou conexão internacional-doméstica para embarque em voos domésticos;

II - Canais Internacionais: aqueles que processam passageiros de origem ou conexão doméstica-

internacional ou internacional-internacional para embarque em voos internacionais;

III - Canais Combinados: aqueles que processam simultaneamente passageiros de origem ou conexão internacional-doméstica ou conexão internacional-internacional ou conexão doméstica-internacional para embarque em voos domésticos ou internacionais;

IV - Canais de Conexão Doméstica-Internacional: aqueles que processam apenas passageiros desembarcados de voos domésticos para reembarque em voos internacionais; e

V - Canais de Conexão Internacional-Internacional: aqueles que processam apenas passageiros desembarcados de voos internacionais para reembarque em voos internacionais.

Art. 11 A Concessionária deverá encaminhar à ANAC o Cadastro de Pórticos de Inspeção de Segurança, conforme o modelo definido no Anexo VIII desta Portaria, até 60 dias antes do próximo Período de Aferição dos IQS.

Art. 12 A Concessionária deverá manter o Cadastro de Canais de Inspeção de Segurança e o Cadastro de Pórticos de Inspeção de Segurança atualizados durante todo o Período de Aferição dos IQS, enviando à ANAC arquivo atualizado até o último dia do mês anterior ao mês de alteração do elemento, desde que não haja mudança no Fluxo de Passageiros.

Parágrafo único. Caso a atualização do Cadastro de Canais de Inspeção de Segurança altere o Fluxo de Passageiros, a atualização deverá ser realizada até 60 dias antes do mês de alteração do elemento.

Art. 13 A ANAC disponibilizará, mensalmente, o arquivo contendo os Horários de Medição do Tempo na Fila de Inspeção de Segurança para cada Canal de Inspeção de Segurança, considerando a representatividade e a movimentação de passageiros esperada em cada Canal de Inspeção de Segurança.

Art. 14 A Concessionária deverá encaminhar à ANAC o Relatório IQS com os dados aferidos do IQS de Tempo na Fila na Inspeção de Segurança, conforme o modelo definido no Anexo IX desta Portaria, até o último dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados.

Parágrafo único. Se as medições informadas no Relatório IQS do Tempo de Fila de Inspeção de Segurança não forem realizadas de maneira automatizada, a Concessionária deverá manter sob sua guarda a comprovação, por meio de vídeos, de cada uma das medições informadas, identificando o Passageiro-Referência em todo seu percurso na fila de inspeção de segurança bem como nas áreas de acesso ao Canal de Inspeção de Segurança e de leitura do cartão de embarque.

Art. 15 Para fins de medição do IQS de Tempo na Fila de Inspeção de Segurança, a Concessionária deverá identificar o Passageiro-Referência.

§ 1º A Concessionária deverá aguardar até 60 (sessenta) segundos para identificar o Passageiro-Referência e, passado este prazo sem que haja um passageiro acessando o Canal de Inspeção de Segurança, a Concessionária deverá registrar o fato conforme instruções do Anexo IX desta Portaria.

§ 2º Se a medição do Tempo de Fila de Inspeção de Segurança não puder ser realizada, a Concessionária deverá registrar a impossibilidade da medição conforme definido no Anexo IX desta Portaria.

§ 3º Quando a medição do tempo de fila de inspeção de segurança não puder ser realizada, os dados relativos a estes eventos não serão considerados no cálculo do resultado do IQS.

Art. 16 O Tempo de Fila de Inspeção de Segurança terá, como marco inicial, o momento em que o Passageiro-Referência para na fila de inspeção de segurança e, como marco final, o momento em que o Passageiro-Referência atravessa o Pórtico de Inspeção de Segurança ou o momento em que o Passageiro-Referência deposita seus objetos na esteira de raio-x, o que ocorrer primeiro.

§ 1º Caso haja formação de fila de mais 3 passageiros por ponto de controle de bilhetes de embarque ou de mais de 10 passageiros independentemente do número de pontos de controle de bilhete de embarque para acesso ao Canal de Inspeção de Segurança, a Concessionária deverá considerar como Passageiro-Referência o primeiro passageiro a chegar ao final desta fila, ainda que a área de formação de filas do Canal de Inspeção de Segurança possa comportar mais passageiros.

§ 2º É vedado limitar ou restringir o fluxo de passageiros no acesso à área de formação de filas do Canal de Inspeção de Segurança, em função de falta de capacidade operacional para controle e leitura de bilhetes de embarque.

§ 3º Caso o Passageiro-Referência permaneça em fila mesmo após depositar seus objetos na esteira de raio-x, o marco final será o momento em que o Passageiro-Referência atravessa o Pórtico de Inspeção de Segurança.

#### Subseção V - IQS de Disponibilidade de Equipamentos

Art. 17 Para o envio das informações relativas aos IQS de Disponibilidade de Equipamentos, a Concessionária deverá observar o Grupo a que o aeroporto pertence, conforme o Anexo X desta Portaria.

Art. 18 A Concessionária deverá encaminhar à ANAC as Plantas de Fluxo de Passageiros e o Cadastro de Equipamentos de cada aeroporto conforme definido, respectivamente, nos Anexos XI e XII desta Portaria, até 60 dias antes do próximo Período de Aferição dos IQS.

§ 1º As Plantas de Fluxo de Passageiros deverão indicar a localização de cada equipamento registrado no Cadastro de Equipamentos, bem como representar cada Fluxo de Passageiros do aeroporto, de forma que estes três elementos guardem estrita correlação entre si.

§ 2º O Cadastro de Equipamentos deverá identificar a que Fluxo de Passageiros cada equipamento está associado.

§ 3º Se um equipamento for desativado ou um equipamento for disponibilizado para uso, o Cadastro de Equipamentos deverá ser atualizado até o último dia do mês anterior ao mês de alteração do elemento, desde que não haja mudança no Fluxo de Passageiros.

§ 4º Se um Fluxo de Passageiros sofrer alteração, ou se um equipamento for desativado ou disponibilizado para uso e altere o Fluxo de Passageiros, as Plantas de Fluxo de Passageiros e o Cadastro de Equipamentos devem ser atualizados e enviados à ANAC até 60 dias antes mês de alteração.

§ 5º O Cadastro de Equipamentos deverá considerar como equipamento único aqueles que estão interligados e funcionem necessariamente em relação de dependência ou em série.

§ 6º Equipamentos que servirem alternativamente a conjuntos distintos deverão ser registrados separadamente no Cadastro de Equipamentos.

§ 7º Não deverão ser registrados no Cadastro de Equipamentos os seguintes equipamentos:

I - aqueles não relacionados com o processamento de passageiros em seu embarque ou desembarque, a exemplo daqueles que levam exclusivamente às salas VIP ou à praça de alimentação; e

II - aqueles que pesam as bagagens ou que as encaminham ao sistema de processamento, a exemplo de balanças e esteiras injetoras; e

III - aqueles que realizam a segurança de bagagens, a exemplo dos equipamentos de inspeção com raios-x, das botoeiras de acionamento e das portas dos sistemas de bagagens.

Art. 19 Para aeroportos pertencentes ao Grupo 2, a Concessionária deverá apresentar, no Cadastro de Equipamentos, a quantidade de minutos de manutenção planejada prevista para cada equipamento, em cada período de disponibilização do equipamento, correspondendo à programação de manutenção para o período.

Parágrafo único. A quantidade de minutos de manutenção planejada deve ser aderente ao histórico de manutenção dos equipamentos, à recomendação do fabricante, ou a critérios definidos pela Concessionária devidamente justificados.

Art. 20 Em caso de indisponibilidade de equipamentos, a Concessionária deverá avaliar os impactos em equipamentos adjacentes e reportar os eventos de todos os conjuntos de equipamentos afetados.

Art. 21 Para aeroportos do Grupo 1, a ANAC disponibilizará, mensalmente, o arquivo contendo os Horários de Não Monitoramento por Fluxo de Passageiros considerando a representatividade e a movimentação de passageiros esperada para cada fluxo em cada terminal de passageiros.

Parágrafo único. Os Horários de Não Monitoramento por Fluxo de Passageiros serão aqueles menos movimentados que acumulam 20% (vinte pontos percentuais), assumindo até  $\pm 2\%$  (mais ou menos dois pontos percentuais) de variação, do movimento de passageiros esperados em cada fluxo, para cada terminal, para o mês a que se refere o arquivo.

Art. 22 A Concessionária deverá encaminhar à ANAC o Relatório IQS com os dados aferidos do IQS de Disponibilidade de Equipamentos, conforme o modelo definido no Anexo XIII desta Portaria, até o último dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados.

Parágrafo único. Se as indisponibilidades informadas no Relatório IQS de Disponibilidade de Equipamentos não forem obtidas de maneira automatizada, a Concessionária deverá manter sob sua guarda comprovação dos eventos, por meio de vídeos, documentos, dados, equipamentos, ferramentas, softwares, gravações, arquivos eletrônicos ou outros necessários à verificação da consistência do dado apresentado, contendo o momento de início e o de fim de cada parada ou indisponibilidade informada.

Art. 23 A Concessionária deverá informar sobre obras planejadas que poderão acarretar indisponibilidade de equipamentos, considerando apenas os eventos previstos para o mês imediatamente

subsequente ao mês de apresentação do informe, conforme o modelo presente no Anexo XIV desta Portaria, até o último dia do mês anterior ao mês da obra planejada.

Art. 24 Para aeroportos pertencentes ao Grupo 1, a Concessionária deverá informar sobre eventos de Parada Planejada de Longa Duração, considerando apenas os eventos previstos para o mês imediatamente subsequente ao mês de apresentação do informe, observando o modelo definido no Anexo XIV desta Portaria, até o último dia do mês anterior ao mês em que a parada planejada ocorra.

## Seção II - IQS Subjetivos

Art. 25 A Concessionária deverá encaminhar à ANAC o Relatório IQS contendo os dados aferidos das Pesquisas de Satisfação de Passageiros (PSP) conforme os ditames estipulados no Anexo XV desta Portaria, até o último dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados.

Parágrafo único. A Concessionária deverá armazenar os arquivos de áudio de todas as entrevistas realizadas, e o envio à ANAC deverá ocorrer mediante solicitação da Agência.

Art. 26 A Concessionária deverá elaborar o Plano de Execução de Entrevistas em observância às disposições do art. 25 da Resolução nº 372, de 2015, e o envio do arquivo do Plano de Execução de Entrevistas à ANAC deverá ocorrer mediante solicitação da Agência, a partir do primeiro dia da semana de realização da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

Art. 27 O envio à ANAC do arquivo da Lista de Voos Extra utilizados, de que trata o art. 32, § 2º da Resolução nº 372, de 2015, deverá ocorrer mediante solicitação da Agência, a partir do primeiro dia da semana de realização da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

## 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, bem como o artigo 9º e os artigos do Capítulo III da Resolução nº 372, de 2015, e os comandos do Anexo XVI desta Portaria.

§ 1º A Concessionária deverá publicar o primeiro PQS do aeroporto em até 90 (noventa) dias da eficácia do contrato de concessão e, após esta primeira publicação, deverá publicá-lo anualmente com até 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para o reajuste das tarifas aeroportuárias, salvo se definido de forma diferente no contrato de concessão.

§ 2º A Concessionária deverá publicar o RQS mensalmente, em local de destaque na primeira página do sítio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores, até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada mês de aferição dos IQS.

§ 3º Para contratos que prevejam o envio do RQS mensal à ANAC, considera-se cumprida essa obrigação com a publicação do RQS mensalmente em local de destaque na primeira página do sítio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores.

## CAPÍTULO V - DO PARECER DE AUDITORIA

Art. 29 As Concessionárias deverão protocolar junto à ANAC um parecer de empresa técnica



especializada de auditoria independente, em observância ao disposto nos artigos 39 a 41 da Resolução nº 372, de 2015 e conforme o modelo definido no Anexo XVII desta Portaria, em até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada trimestre avaliativo de cada Período de Aferição dos IQS.

Parágrafo único. O parecer deve informar o nível de confiança, a margem de erro estatístico considerada e o número de amostras auditadas para cada IQS, informando ainda se os resultados alcançados são aderentes às exigências e normas aplicáveis aos processos de auditoria.

#### **CAPÍTULO VI - DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

Art. 30 A Portaria 3730/SRA, de 03 de dezembro de 2019, deverá ser observada até o fim do Período de Aferição dos IQS corrente de cada aeroporto.

#### **CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 31 As obrigações e prazos definidos nesta Portaria se renovam a cada Período de Aferição dos IQS.

Art. 32 A Concessionária deverá manter guarda da comprovação dos registros informados nos Relatórios IQS no mínimo até a data de reajuste tarifário subsequente ao Período de Aferição dos IQS.

Art. 33 Esta Portaria e seus anexos encontram-se publicados no sítio de internet desta Agência, na página temática denominada “Legislação” (<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao>).

Art. 34 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**ADRIANO PINTO DE MIRANDA**

**ANEXO I À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021**

**TABELA COM SUMÁRIO DOS PRAZOS E OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**

<b>Evento</b>	<b>Quando</b>	<b>Anexo</b>	<b>Arquivos</b>
Envio Mensal	Até o último dia do mês subsequente ao mês de coleta dos dados	V VI IX XIII XV	SBXX-AAAA-MM-PNAE.csv SBXX-AAAA-MM- EVENTOSGRAVES.csv SBXX-AAAA-MM-INSPECAOSEGURANCA.csv SBXX-AAAA-MM-INDISPONIBILIDADES.csv SBXX-AAAA-MM-RESULTADOPSP.csv
Envio Mensal	Até o último dia do mês anterior ao mês de coleta de dados	XIV	SBXX-AAAA-MM-OBRASPLANEJADAS.csv
Publicação Mensal	Até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada mês de aferição dos IQS	XVI	SBXX-AAAA-MM-RQS.pdf
Publicação Anual	Até 30 (trinta) dias antes da data prevista para o reajuste das tarifas aeroportuárias ou em até 90 dias da eficácia do Contrato	XVI	SBXX-AAAA-PQS.pdf
Envio Trimestral	Até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada trimestre avaliativo de cada Período de Aferição dos IQS	XVII	SBXX-AAAA-MM-AUDITORIA.ext
Cadastro Anual	Até 60 dias antes do início do Período de Aferição dos IQS	VII VIII XI XII	SBXX-AAAA-CADASTROCANALINSPECAO.csv SBXX-AAAA-CADASTROPORTICOS.csv SBXX-AAAA-PLANTA-ZZ.ext SBXX-AAAA-CADASTROEQUIPAMENTOS.csv
Alteração do Cadastro Anual SEM mudanças no Fluxo de Passageiros	Até o último dia do mês anterior ao mês da efetiva alteração do elemento	VII VIII XI XII	SBXX-AAAA-CADASTROCANALINSPECAO.csv SBXX-AAAA-CADASTROPORTICOS.csv SBXX-AAAA-PLANTA-ZZ.ext SBXX-AAAA-CADASTROEQUIPAMENTOS.csv
Alteração do Cadastro Anual COM mudanças no Fluxo de Passageiros	Até 60 dias antes do mês da alteração do elemento	VII VIII XI XII	SBXX-AAAA-CADASTROCANALINSPECAO.csv SBXX-AAAA-CADASTROPORTICOS.csv SBXX-AAAA-PLANTA-ZZ.ext SBXX-AAAA-CADASTROEQUIPAMENTOS.csv
Conforme solicitado	Quando solicitado	XVII IX XV	SBXX-AAAA-MM-AUDIOENTREVISTAS.ext SBXX-AAAA-MM-ZZ-CFTVFILA.ext SBXX-AAAA-MM-ZZ-CFTVINDISPONIBILIDADE.ext

**ANEXO II À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021**

**DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO QUE INFORMA OS HORÁRIOS PARA MEDIÇÃO DO TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA**

**Dicionário de Metadados**

<b>Id</b>	<b>Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Respostas</b>	<b>Exemplo e/ou Observações</b>
1	Cod_Aeroporto	Alfabético	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_CanalInspecao	Numérico	Número do Canal, conforme Cadastro de Canais de Fila de Inspeção de Segurança	Ex: 1, 2, 3, 4, etc
3	Hora_Esperada	Hora	hh:mm:ss	Hora que a medição deve ocorrer
4	Data_InicioAfericao	Data	dd/mm/aaaa	Data de Início
5	Data_FimAfericao	Data	dd/mm/aaaa	Data de Fim

**Exemplo de Arquivo**

Cod_Aeroporto	Cod_CanalInspecao	...	Data_InicioAfericao	Data_FimAfericao
SBXX	1	...	01/07/2021	31/07/2021
...	...	...	...	...

## ANEXO III À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

### DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO QUE INFORMA OS HORÁRIOS DE NÃO MONITORAMENTO POR FLUXO DE PASSAGEIROS

#### Dicionário de Metadados

Id	Campo	Formato	Respostas	Exemplo e/ou Observações
1	Cod_Aeroporto	Alfabetico	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_Terminal	Alfanumérico	Código que identifique o terminal	Ex: T1; T2; T3;
3	Cod_FluxoPassageiros	Numérico	1 a 9	Conforme instruções abaixo
4	Ano_Operacao	Numérico	aaaa	Ano de aplicação dos horários: 2022
5	Mes_Operacao	Numérico	mm	Mês de aplicação dos horários: 05
6	Hora_InicioNaoMonitoramento	Hora	hh:mm:ss	Hora de Início do Não Monitoramento: 23:00:00
7	Hora_FimNaoMonitoramento	Hora	hh:mm:ss	Hora de Fim do Não Monitoramento: 23:59:59

#### Exemplo de Arquivo

Cod_Aeroporto	Cod_Terminal	...	Hora_InicioNaoMonitoramento	Hora_FimNaoMonitoramento
SBXX	T1	...	23:00:00	23:59:59
...		...	...	...

#### Instruções

1. O campo Cod\_Terminal indicará a qual terminal dado refere, e será indicado por T1 para Terminal 1, T2 para Terminal 2, T3 para Terminal 3 e assim por diante. Na existência de apenas um terminal no aeroporto, o mesmo será referenciado por T1.
2. O campo Cod\_FluxoPassageiros indicará 1 para Embarque Doméstico; 2 para Desembarque Doméstico; 3 para Embarque Internacional; 4 para Desembarque Internacional; 5 para Embarque Doméstico e Internacional; 6 para Desembarque Doméstico e Internacional; 7 para Embarque e Desembarque Doméstico; 8 para Embarque e Desembarque Internacional; e 9 para Embarque e Desembarque, Doméstico e Internacional.

3. Os campos Hora\_InicioNaoMonitoramento e Hora\_FimNaoMonitoramento conterão os horários de início e de fim do período de menor movimento para cada Fluxo de Passageiros, calculado com base na movimentação aeroportuária esperada, sendo estes horários válidos para todos os dias do mês e ano do registro.

## ANEXO IV À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

### DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO QUE INFORMA OS VOOS A SEREM UTILIZADOS NA PROGRAMAÇÃO DE ENTREVISTAS DA PSP

#### Dicionário de Metadados

<b>Id</b>	<b>Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Respostas</b>	<b>Exemplo e/ou Observações</b>
1	Cod_Aeroporto	Alfabético	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_Uso	Alfabético	Informa se Plano Amostrai, Voo Extra, ou Voo Complementar	“PA” para Plano Amostrai; “VE” para Voo Extra; “LC” para Lista Complementar
3	Cia_Aerea	Alfabético	Código ICAO da Cia Aérea	Ex: AZU
4	Num_Voo	Numérico	Informa o número do voo	Ex: 3932, 5165, 8082, etc
5	Qtd_Entrevistas	Numérico	Informa a quantidade de entrevistas a ser realizada por voo	Ex: 2, 3, 4, etc
6	Data_PrimeiroDiaEntrevista	Data	dd/mm/aaaa	Informa o primeiro dia da semana de entrevista
7	Data_UltimoDiaEntrevista	Data	dd/mm/aaaa	Informa o último dia da semana de entrevista

#### Exemplo de Arquivo

Cod_Aeroporto	Cod_Uso	...	Data_PrimeiroDiaEntrevista	Data_UltimoDiaEntrevista
SBXX	PA	...	01/07/2021	07/07/2021
...	...	...	...	...

## ANEXO V À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

### DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO PARA O RELATÓRIO IQS DE TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL (PNAE)

#### Dicionário de Metadados

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Respostas</b>	<b>Exemplo e/ou Observações</b>
1	Cod_Aeroporto	Alfabético	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_Indicador	Numérico	Código do IQS conforme a numeração do indicador no Apêndice do PEA aplicável	Ex: 2
3	Cod_ProtocoloConcessionaria	Alfanumérico	Identificador único do atendimento no sistema da Concessionária	Ex: 12345
4	Cia_Aerea	Alfabético	Código ICAO da Cia Aérea	Ex: AZU
5	Num_Voo	Numérico	Número do voo no qual ocorreu o atendimento	Ex: 1234
6	Cod_FluxoAtendimento	Alfabético	E; D	(E) Embarque ou (D) Desembarque
7	Info_AntecipadaAtendimento	Alfabético	S; N	Houve aviso pela Cia Aérea? (S) Sim ou (N) Não
8	Local_Atendimento	Alfanumérico	Portão ou sala onde ocorreu o atendimento	Ex: Portão 12
9	DataHora_InicioAtendimento	Data/Hora	dd/mm/aaaa hh:mm	21/05/2020 07:43
10	DataHora_FimAtendimento	Data/Hora	dd/mm/aaaa hh:mm	21/05/2020 07:44

### Exemplo de Arquivo

Cod_Aeroporto	Cod_Indicador	...	DataHora_InicioAtendimento	DataHora_FimAtendimento
SBXX	2	...	21/05/2021 07:43	21/05/2021 07:44
...	...	...	...	...

### Instruções

1. O arquivo enviado deve conter cabeçalho com o nome de cada campo, conforme estipulado no Dicionário de Metadados.
2. Nome do Relatório IQS: SBXX-AAAA-MM-PNAE.csv, onde AAAA e MM representam respectivamente o ano e o mês do relatório mensal (Exemplo: SBCF-2021-01-PNAE.csv)



ANEXO VI À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO PARA O RELATÓRIO IQS DE  
NÚMERO DE EVENTOS GRAVES RELATADOS

Dicionário de Metadados

<b>Id</b>	<b>Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Respostas</b>	<b>Exemplo e/ou Observações</b>
1	Cod_Aeroporto	Alfabético	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_Indicador	Numérico	Código do IQS conforme a numeração do indicador no Apêndice do PEA aplicável	Ex: 3
3	Data_EventoGrave	Data	dd/mm/aaaa	13/04/2021
4	Cod_TipoEventoGrave	Alfabético	F; R; O	(F) Furto; (R) Roubo; (O) Outros
5	Fonte_EventoGrave	Alfabético	Fonte de informação do evento grave	Polícia Civil; Secretaria de Segurança Pública
6	Ref_EventoGrave	Alfanumérico	Número do registro do evento grave	

Exemplo de Arquivo

Cod_Aeroporto	Cod_Indicador	...	Fonte_EventoGrave	Ref_EventoGrave
SBXX	3	...	Polícia Civil	1234
...	...	...	...	...

### **Instruções**

1. O arquivo enviado deve conter cabeçalho com o nome de cada campo, conforme estipulado no Dicionário de Metadados.
2. Nome do Relatório IQS: SBXX-AAAA-MM- EVENTOSGRAVES.csv, onde AAAA e MM representam respectivamente o ano e o mês do relatório mensal (Exemplo: SBCF-2021-01- EVENTOSGRAVES.csv)

**ANEXO VII À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021**

**DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO PARA O  
CADASTRO DE CANAIS DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA**

**Dicionário de Metadados**

<b>Id</b>	<b>Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Respostas</b>	<b>Exemplo e/ou Observações</b>
1	Cod_Aeroporto	Alfabético	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_CanalInspecao	Numérico	1 a N	Ex: 1, 2, 3, 4, etc
3	Desc_CanalInspecao	Alfanumérico	Descrição do canal de inspeção de segurança especificando, quando necessário, o terminal e/ou o pavimento do mesmo	Ex: Inspeção Conexão Internacional Pavimento Superior Terminal 1
4	Cod_Natureza	Alfabético	D, I, S, X, A	Conforme instruções abaixo
5	Data_InicioOperacao	Data	dd/mm/aaaa	Conforme instruções abaixo
6	Data_FimOperacao	Data	dd/mm/aaaa	Conforme instruções abaixo

**Exemplo de Arquivo**

Cod_Aeroporto	Cod_CanalInspecao	...	Data_InicioOperacao	Data_FimOperacao
SBXX	1	...	01/01/2021	31/12/2021
...	...	...	...	...

## Instruções

1. O arquivo enviado deve conter cabeçalho com o nome de cada campo, conforme estipulado no Dicionário de Metadados.
2. O campo Cod\_CanalInspecao será usado na identificação do Canal de Inspeção no qual a medição do tempo de fila de inspeção foi realizada, quando do envio do Relatório IQS.
3. O campo Cod\_Natureza deverá ser preenchido com “D” para canais domésticos, “I” para canais internacionais, “S” para canais combinados, “X” para canais de conexão doméstica-internacional e “A” para canais de conexão internacional-internacional.
4. Os campos Data\_InicioOperacao e Data\_FimOperacao devem ser preenchidos considerando o período em que o Canal de Inspeção estará em operação durante o Período de Aferição dos IQS.
5. Nome do arquivo: SBXX-AAAA-CADASTROCANALINSPECAO.csv, onde AAAA representa o ano de início do Período de Aferição dos IQS.  
Exemplos:
  - a. SBPA-2020-CADASTROCANALINSPECAO.csv será usado para o cadastro do Período de Aferição dos IQS com início no mês 04/2020 e término no mês 03/2021.
  - b. SBCF-2021-CADASTROCANALINSPECAO.csv será usado para o cadastro relativos ao Período de Aferição dos IQS com início no mês 01/2021 e término no mês 12/2021.

**ANEXO VIII À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021**

**DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO PARA O  
CADASTRO DE PÓRTICOS DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA**

**Dicionário de Metadados**

<b>Id</b>	<b>Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Respostas</b>	<b>Exemplo e/ou Observações</b>
1	Cod_Aeroporto	Alfabético	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_Portico	Alfanumérico	Código do pórtilco nos registros patrimoniais da Concessionária	Ex: WTMD-TPS1
3	Desc_Portico	Alfanumérico	Descrição do equipamento de inspeção de segurança	Ex: Pórtico 1 Doméstico
4	Data_InicioOperacao	Data	dd/mm/aaaa	Conforme instruções abaixo
5	Data_FimOperacao	Data	dd/mm/aaaa	Conforme instruções abaixo

**Exemplo de Arquivo**

Cod_Aeroporto	Cod_Portico	...	Data_InicioOperacao	Data_FimOperacao
SBXX	1	...	01/01/2021	31/12/2021
...	...	...	...	...

## Instruções

1. O arquivo enviado deve conter cabeçalho com o nome de cada campo, conforme estipulado no Dicionário de Metadados.
2. O campo Cod\_Portico é a identificação única de cada pórtico de segurança pelo qual o passageiro deve passar no processo de inspeção de segurança.
3. Os campos Data\_InicioOperacao e Data\_FimOperacao devem ser preenchidos considerando o período em que o pórtico estará disponível para operação durante o Período de Aferição dos IQS.
4. Nome do arquivo: SBXX-AAAA-CADASTROPORTICOS.csv, onde AAAA representa o ano de início do Período de Aferição dos IQS.

Exemplos:

- a. SBPA-2020-CADASTROPORTICOS.csv será usado para o cadastro do Período de Aferição dos IQS com início no mês 04/2020 e término no mês 03/2021.
- b. SBCF-2021-CADASTROPORTICOS.csv será usado para o cadastro do Período de Aferição dos IQS com início no mês 01/2021 e término no mês 12/2021.

**ANEXO IX À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021**

**DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO PARA O RELATÓRIO IQS DE TEMPO DE FILA NA INSPEÇÃO DE SEGURANÇA**

**Dicionário de Metadados**

<b>Id</b>	<b>Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Respostas</b>	<b>Exemplo e/ou Observações</b>
1	Cod_Aeroporto	Alfabético	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_Indicador	Numérico	Código do IQS conforme a numeração do indicador no Apêndice do PEA aplicável	Ex: 1
3	Cod_CanalInspecao	Numérico	Número do Canal de Inspeção utilizado pelo passageiro, conforme registrado no Cadastro de Canais de Inspeção de Segurança	Ex: 1
4	Cod_Portico	Alfanumérico	Código do pórtico utilizado pelo passageiro, conforme registrado no Cadastro de Pórticos de Inspeção de Segurança	Ex: WTMD-TPS1
5	DataHora_Esperada	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Dia e Hora de medição do Tempo de Fila na Inspeção de Segurança determinado pela ANAC	16/07/2021 10:00:00
6	DataHora_InicioMedicao	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Dia e Hora do início efetivo da medição do Tempo de Fila na Inspeção de Segurança do Passageiro-Referência	Conforme instrução abaixo
7	DataHora_FimMedicao	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Dia e Hora do fim efetivo da medição do Tempo de Fila na Inspeção de Segurança do Passageiro-Referência	Conforme instrução abaixo
8	Id_Evento	Alfabético	ND; FL; XP	Conforme instrução abaixo
9	Desc_Evento	Alfanumérico	Descrição Passageiro-Referência ou do evento que motivou a não medição	Conforme instrução abaixo

### Exemplo de Arquivo

Cod_Aeroporto	Cod_Indicador	...	Id_Evento	Desc_Evento
SBXX	1	...		Mulher de vestido verde
...	...	...	...	...

### Instruções

1. O arquivo enviado deve conter cabeçalho com o nome de cada campo, conforme estipulado no Dicionário de Metadados.
2. Os campos DataHora\_InicioMedicao e DataHora\_FimMedicao devem ser preenchidos quando a medição efetivamente ocorreu, e devem permanecer em branco sempre que o campo Id\_Evento for preenchido.
3. O campo Id\_Evento deve conter ND, FL ou XP caso a medição esperada não tenha ocorrido, sendo que:
  - a. ND deve ser usado quando o Canal de Inspeção de Segurança esteve fechado no horário da medição determinada pela ANAC.
  - b. FL deve ser usado quando as imagens do CFTV estiverem indisponíveis por falha no sistema de gravação do CFTV ou quando o Passageiro-Referência não prosseguir até a fila, impossibilitando a medição.
  - c. XP deve ser usado quando não for possível identificar um Passageiro-Referência após decorridos 60 segundos do horário de medição determinado pela ANAC.
4. O campo Desc\_Evento deve ser preenchido considerando:
  - a. se a medição do tempo de fila foi feita, deverá conter a descrição do Passageiro-Referência, de forma a permitir sua identificação quando forem analisadas as imagens registradas.
  - b. se a medição do tempo de fila não foi realizada, o campo deve conter a descrição do motivo que provocou evento.
5. Nome do Relatório IQS: SBXX-AAAA-MM-INSPECAOSEGURANCA.csv, onde AAAA e MM representam respectivamente o ano e o mês do Relatório IQS.
6. Quando solicitadas, as imagens de CFTV que comprovam as medições de Tempo de Fila na Inspeção de Segurança deverão ser enviadas em arquivo denominado SBXX-AAAA-MM-ZZ-CFTVFILA.ext, onde AAAA e MM representam respectivamente o ano e o mês, ZZ representa o número do envio do período, começando por 01, e cuja extensão segue o padrão do arquivo ZIP, RAR, TAR ou 7Z.



**ANEXO X À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021**

**DISTRIBUIÇÃO DOS GRUPOS DE AEROPORTOS**

**Instruções**

1. Aeroportos do Grupo 1: SBCF, SBGL e SBSG
2. Aeroportos do Grupo 2: todos os demais aeroportos concedidos que não pertencem ao Grupo 1.

## **ANEXO XI À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021**

### **ARQUIVOS DAS PLANTAS DE FLUXO DE PASSAGEIROS**

#### **Instruções**

1. As plantas devem ser apresentadas em formato digital, PDF e DWG.
2. Os arquivos devem ser nomeados SBXXX-AAAA-PLANTA-ZZ.pdf e SBXXX-AAAA-PLANTA-ZZ.dwg, onde
  - a. AAAA representa o ano do primeiro mês do Período de Aferição do IQS a que se refere o documento; e
  - b. ZZ é um número sequencial, caso múltiplos envios sejam feitos em um mesmo ano, ou diversos arquivos sejam enviados para permitir melhor compreensão dos diversos planos apresentados.

## ANEXO XII À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

### DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO PARA O CADASTRO DE EQUIPAMENTOS

#### Dicionário de Metadados

<b>Id</b>	<b>Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Respostas</b>	<b>Exemplo e/ou Observações</b>
1	Cod_Aeroporto	Alfabético	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_Indicador	Numérico	Código do IQS: número do indicador no Apêndice do PEA aplicável	Ex: 4
3	Cod_Terminal	Alfanumérico	Código que identifique o terminal	Ex: T1; T2; T3;
4	Cod_Equipamento	Alfanumérico	Identificação única do equipamento	ELEV001; ESTE003
5	Equipamento_Automatizado	Numérico	0 ou 1	Conforme instruções abaixo
6	Cod_FluxoPassageiros	Numérico	1 a 9, indicando o fluxo a que o equipamento atende	Conforme instruções abaixo
7	Min_IndispPlanejadaPeriodo	Numérico	Quantidade de minutos	Conforme instruções abaixo
8	DataHora_InicioOperacao	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Data e Hora	Conforme instruções abaixo
9	DataHora_FimOperacao	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Data e Hora	Conforme instruções abaixo

#### Exemplo de Arquivo

Cod_Aeroporto	Cod_Indicador	...	DataHora_InicioOperacao	DataHora_FimOperacao
SBXX	4	...	01/01/2022 00:00:00	31/12/2022 23:59:59
...	...	...	...	...

#### Instruções

1. O arquivo enviado deve conter cabeçalho com o nome de cada campo, conforme estipulado no Dicionário de Metadados.
2. O equipamento deve estar associado ao fluxo de passageiros que ele atende conforme demonstrado nas Plantas de Fluxos de Passageiros apresentadas.
3. O campo Cod\_Terminal indicará o terminal em que o equipamento está localizado, e será indicado por T1 para Terminal 1, T2 para Terminal 2, T3 para Terminal 3 e assim por diante. Na existência de um único terminal no aeroporto, o mesmo será referenciado como T1.

4. O campo Equipamento\_Automatizado indicará:
  - a. O número 0 (zero) para equipamentos que não relatem sua parada ou indisponibilidade de forma automatizada, ou
  - b. O número 1 (um) para equipamentos que informam automaticamente suas paradas e indisponibilidades para um sistema central de controle e informação.
5. O campo Cod\_FluxoPassageiros indicará 1 para Embarque Doméstico; 2 para Desembarque Doméstico; 3 para Embarque Internacional; 4 para Desembarque Internacional; 5 para Embarque Doméstico e Internacional; 6 para Desembarque Doméstico e Internacional; 7 para Embarque e Desembarque Doméstico; 8 para Embarque e Desembarque Internacional; e 9 para Embarque e Desembarque, Doméstico e Internacional.
6. O campo Min\_IndispPlanejadaPeriodo deve ser preenchido com a quantidade de minutos de parada planejada previstos para o período compreendido entre campos DataHora\_InicioOperacao e DataHora\_FimOperacao.
  - a. Para os aeroportos do Grupo 1, o campo deve ser preenchido com o valor “0”.
7. Os campos DataHora\_InicioOperacao e DataHora\_FimOperacao devem observar o Período de Aferição dos IQS sendo que a data e hora registrada no campo DataHora\_FimOperacao deve ser sempre posterior à data e hora registrada no DataHora\_InicioOperacao.
8. A disponibilização, durante o Período de Aferição dos IQS, de um equipamento para uso não cadastrado anteriormente ou a modificação do momento em que um equipamento foi disponibilizado conforme registrado no campo DataHora\_InicioOperacao poderá ser feita mediante envio de atualização do Cadastro de Equipamentos.
9. A desativação de um equipamento, durante o Período de Aferição dos IQS, para uma data diferente da cadastrada anteriormente em DataHora\_FimOperacao, poderá ser feita mediante envio de atualização do Cadastro de Equipamentos, que informe, no campo DataHora\_FimOperacao, o momento em que aquele equipamento deixará de estar disponível para uso.
10. Um mesmo equipamento pode ser cadastrado para períodos distintos, descontínuos, dentro do Período de Aferição dos IQS, desde que separado pela sua data e hora de início e fim de operação.
  - a. Um mesmo equipamento ELEV001 pode ser registrado com início em 01/01/2022 00:00:00 e fim em 31/03/2022 23:59:59, e novamente registrado com início em 01/05/2022 00:00:00 e fim em 31/12/2022 23:59:59, em duas linhas diferentes no arquivo de cadastro.
11. Nome do arquivo: SBXX-AAAA-CADASTROEQUIPAMENTOS.csv, onde AAAA representa o ano de início do período de aferição dos IQS.

## ANEXO XIII À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

### DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO PARA O RELATÓRIO IQS DE INDISPONIBILIDADES EM EQUIPAMENTOS

#### Dicionário de Metadados

<b>Id</b>	<b>Campo</b>	<b>Formato</b>	<b>Respostas</b>	<b>Exemplo e/ou Observações</b>
1	Cod_Aeroporto	Alfabético	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_Equipamento	Alfanumérico	Identificação do equipamento	ELEV001; ESTE003; ESCA005
3	Cod_TipoIndisp	Alfabético	Tipo de Indisponibilidade	Grupo 1: R, I, L, conforme instruções abaixo Grupo 2: O, P, R, conforme instruções abaixo
4	DataHora_InicioIndisp	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Data e Hora	Data e hora exata do início do problema
5	DataHora_FimIndisp	dd/mm/aaaa hh:mm:ss	Data e Hora	Data e hora exata de solução do problema
6	Ref_Indisp	Alfanumérico	Identificador ou Código gerado no sistema de manutenção que permita rastreabilidade do evento nos sistemas	OS123456
7	Obs_Indisp	Alfanumérico	Breve explicação do evento	

#### Exemplo de Arquivo

Cod_Aeroporto	Cod_Equipamento	...	Ref_Indisp	Obs_Indisp
SBXX	ELEV001	...	OS123456	Troca de Painel
...	...	...	...	...

#### Instruções

1. O arquivo enviado deve conter cabeçalho com o nome de cada campo, conforme estipulado no Dicionário de Metadados.
2. O campo Cod\_Equipamento deve manter estrita correlação com os equipamentos previamente cadastrados e em operação no período em que a indisponibilidade é informada.
3. O campo Cod\_TipoIndisponibilidade será classificado conforme o Grupo do Aeroporto:
  - a. Grupo 1, deve usar as classificações R (Real), I (Intervenção devido a obras) ou L (Planejadas de longa duração-24h); e

b. Grupo 2, deve usar a classificação R (Real), P (Planejada) ou O (Outros Motivos).

4. Todas as indisponibilidades nos equipamentos registrados no Cadastro de Equipamentos devem ser informadas.

5. Nome do Relatório IQS: SBXX-AAAA-MM-INDISPONIBILIDADES.csv, onde AAAA e MM representam respectivamente o ano e o mês do relatório mensal de indisponibilidades.

6. Quando solicitadas, as imagens de CFTV que comprovem os momentos de início e de fim das indisponibilidades registradas no Relatório IQS deverão ser enviadas em arquivo denominado SBXX-AAAA-MM-ZZ-CFTVINDISPONIBILIDADE.ext, onde AAAA e MM representam respectivamente o ano e o mês, ZZ representa o número do envio do período, começando por 01, e cuja extensão segue o padrão do arquivo ZIP, RAR, TAR ou 7Z.

## ANEXO XIV À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

### DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO PARA O CADASTRO DE OBRAS QUE GERAM INDISPONIBILIDADES EM EQUIPAMENTOS OU CADASTRO DE MANUTENÇÃO PLANEJADA DE LONGA DURAÇÃO

#### Dicionário de Metadados

Id	Campo	Formato	Respostas	Exemplo e/ou Observações
1	Cod_Aeroporto	Alfabético	Código ICAO do aeroporto	Ex: SBCF, SBGL, SBGR
2	Cod_Equipamento	Alfanumérico	Identificação do equipamento	ELEV001; ESTE003; ESCA005
3	Cod_TipoIndisp	Alfabético	Tipo de Disponibilidade	Grupo 1: I, L conforme instruções abaixo Grupo 2: O, conforme instruções abaixo
4	Data_InicioPrevisto	dd/mm/aaaa	Data	Data prevista para início da obra
5	Data_FimPrevisto	dd/mm/aaaa	Data	Data prevista para fim da obra
6	Obs_PrevisaoIndisp	Alfanumérico	Breve explicação do evento	

#### Exemplo de Arquivo

Cod_Aeroporto	Cod_Equipamento	...	Data_FimPrevisto	Obs_PrevisaoIndisp
SBXX	ELEV001	...	17/04/2022	Obra: Renovar Elevador
...	...	...	...	...

#### Instruções

1. O arquivo enviado deve conter cabeçalho com o nome de cada campo, conforme estipulado no Dicionário de Metadados.
2. O campo Cod\_Equipamento deve manter estrita correlação com os equipamentos previamente cadastrados e em operação no período em que a indisponibilidade é informada.
3. O campo Cod\_TipoIndisp será classificado conforme o Grupo do Aeroporto:
  - a. Grupo 1, deve usar a classificação I (Intervenção devido a obras) ou L (Planejadas de longa duração - 24h); e

b. Grupo 2, deve usar a classificação O (Outros Motivos).

4. Nome do arquivo: SBXX-AAAA-MM-OBRASPLANEJADAS.csv, onde AAAA e MM representam respectivamente o ano e o mês da obra ou da parada planejada, conforme declarado no campo Cod\_TipoIndisp.



## ANEXO XV À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

### DICIONÁRIO DE METADADOS E EXEMPLO DE ARQUIVO PARA O RELATÓRIO IQS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PASSAGEIROS (PSP)

#### Instruções

1. A pesquisa somente poderá ocorrer quando o entrevistado for identificado pelo entrevistador como apto a participar da pesquisa em razão da companhia aérea, do número e do dia do voo, em conformidade com o Plano Amostral ou com a Lista Extra de Voos.
2. Antes de iniciar a gravação, o passageiro deverá ser informado que a pesquisa:
  - a. é realizada por determinação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC); e
  - b. observa a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); e
  - c. será gravada.
3. Após a concordância do entrevistado o entrevistador deverá iniciar a gravação e registrar o áudio da confirmação verbal, pelo passageiro, de cada um dos termos do item 2 acima.
4. Além disso, o entrevistador deverá informar ao passageiro:
  - a. que as informações registradas durante a entrevista serão enviadas à ANAC, à Administração do aeroporto, à empresa de auditoria externa independente; e
  - b. que o passageiro poderá ser contatado com o único objetivo de confirmar a participação na pesquisa; e
  - c. a escala de respostas esperadas.
5. O entrevistador poderá:
  - a. Apresentar novamente a escala de respostas durante a entrevista.
  - b. Explicar o conceito de conexão, por exemplo, ao exemplificar como sendo a situação em que o passageiro realiza o desembarque naquele aeroporto e aguarda o embarque em um novo voo, desde que não apresente novas perguntas ao entrevistado para qualificar a conexão.
6. Campos cujo nome começam por “IQS\_” fazem referência à tabela dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) presente no Apêndice do PEA aplicável.
7. A tabela de Dicionário de Perguntas e Metadados detalha os campos a serem observados e as perguntas devem ser realizadas na forma e redação exigidas conforme a coluna “Pergunta a ser realizada”.
  - a. A realização de algumas perguntas pode ser condicionada à resposta do passageiro à outra pergunta.

b. Alguns campos devem ser preenchidos pelo entrevistador, e não representam perguntas a serem respondidas pelo passageiro.

8. A tabela Tipos de Entrevista define a ordem de apresentação das perguntas ao passageiro. O rodízio de apresentação das perguntas ao passageiro é definido pela aplicação alternada e igualmente proporcional de cada tipo de entrevista, assumindo até  $\pm 5\%$  (mais ou menos cinco pontos percentuais) de variação, observando o quantitativo de entrevistas exigidas em cada mês.

9. A entrevista deverá ser aplicada a passageiros que estejam próximos ao portão em que está programado o embarque para o voo selecionado.

10. O entrevistador deverá registrar resposta com valor 0 (zero) caso o entrevistado:

- a. responda em uma escala inadequada para a pergunta;
- b. alegue não saber responder a pergunta;
- c. alegue não haver utilizado o serviço; ou
- d. prefira não responder a pergunta.

11. Valores de resposta informados como 0 (zero) representam não-respostas, e serão expurgados dos cálculos do indicador.

12. O Relatório IQS a ser enviado à ANAC deverá conter, na primeira linha, o nome de cada campo a que se refere aquela informação e, a partir da segunda linha, as respostas dadas pelo passageiro em cada coluna relativa ao item a ser preenchido.

13. O Relatório IQS com os dados registrados nas entrevistas deverá ser nomeado SBXX-AAAA-MM-RESULTADOPSP.csv, AAAA e MM representam respectivamente o ano e o mês da realização da pesquisa de satisfação.

14. Cada entrevista deverá ser gravada em arquivo de áudio a ser nomeado SBXX-Z-NVOOEEE-AAAAMMDD-HHMM-NN.ext, sendo:

- a. SBXX o código ICAO do aeroporto;
- b. Z o tipo de entrevista aplicado na pesquisa;
- c. NVOO o número voo;
- d. EEE o código ICAO da empresa aérea;
- e. AAAA o ano, MM o mês, DD o dia, HH a hora e MM o minuto referente ao início da respectiva pesquisa.
- f. NN um número sequencial caso haja mais de uma entrevista para um mesmo tipo, voo, cia aérea, ano, mês dia, hora e minuto.

15. Os arquivos de áudio poderão ser gravados nos formatos das extensões .mp3 ou .wav. Quando solicitados, os arquivos deverão ser enviados à ANAC com o nome SBXX-AAAA-MM-AUDIOENTREVISTAS.ext, em formato compactado no padrão ZIP, RAR ou 7Z.

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBAR, SBBR, SBCY, SBGR, SBJP, SBKP, SBMO, SBRF e SBVT**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
1	Cod_Aeroporto <sup>1</sup>	Alfabético		SBXX	Código ICAO do Aeroporto
2	Num_TipoEntrevista <sup>1</sup>	Numérico		X	Tipo da Entrevista aplicada
3	Num_Voo	Numérico	O(A) senhor(a) poderia me confirmar o número do seu voo?	XXXX	Número do Voo
4	Cia_Aerea	Alfabético	O(A) senhor(a) poderia me confirmar a companhia aérea do seu voo?	XXX	Código ICAO da Empresa Aérea
5	Data_Voo	Data	O(A) senhor(a) poderia me confirmar a data do seu voo?	dd/mm/aaaa	
6	PAX_Conexao	Alfabético	O(A) senhor(a) está em conexão neste aeroporto?	S; N	S Sim; N Não
7	IQS_08 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_01 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o tempo de espera na fila de inspeção de segurança?	0;1;2;3;4;5	IQS: Tempo de espera na fila de inspeção de segurança 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
8	IQS_09 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_02 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a organização do processo de inspeção de segurança?	0;1;2;3;4;5	IQS: Organização do processo de inspeção de segurança 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
9	IQS_10 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_03 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento e a cortesia dos funcionários responsáveis pela fila de inspeção de segurança?	0;1;2;3;4;5	IQS: Atendimento e cortesia dos funcionários na fila de inspeção de segurança 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
10	IQS_11 <sup>2</sup> IQS_04 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?	0;1;2;3;4;5	IQS: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
11	IQS_12 <sup>2</sup> IQS_05 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de informações de voos?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de informações de voos 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
12	IQS_13 <sup>2</sup> IQS_06 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a distância caminhada no terminal?	0;1;2;3;4;5	IQS: Distância caminhada no terminal 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBAR, SBBR, SBCY, SBGR, SBJP, SBKP, SBMO, SBRF e SBVT**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
13	IQS_14 <sup>2</sup> IQS_07 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação?	0;1;2;3;4;5	IQS: Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
14	IQS_15 <sup>2</sup> IQS_08 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais?	0;1;2;3;4;5	IQS: Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
15	IQS_16 <sup>2</sup> IQS_09 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
16	IQS_17 <sup>2</sup> IQS_10 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza de banheiros?	0;1;2;3;4;5	IQS: Limpeza de banheiros 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
17	IQS_18 <sup>2</sup> IQS_11 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de banheiros?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de banheiros 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
18	IQS_19 <sup>2</sup> IQS_12 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a qualidade de rede sem fio e internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário?	0;1;2;3;4;5	IQS: Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
19	IQS_20 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_13 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
20	IQS_21 <sup>2</sup> IQS_14 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto nas áreas de embarque?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto nas áreas de embarque 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
21	IQS_22 <sup>2</sup> IQS_15 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto térmico?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto térmico 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
22	IQS_23 <sup>2</sup> IQS_16 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto acústico?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto acústico 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
23	IQS_24 <sup>2</sup> IQS_17 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza geral do aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Limpeza geral do aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBAR, SBBR, SBCY, SBGR, SBJP, SBKP, SBMO, SBRF e SBVT**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
24	IQS_25 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_18 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada?	0;1;2;3;4;5	IQS: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
25	IQS_26 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_19 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de vagas de estacionamento 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
26	IQS_27 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_20 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a qualidade das instalações do estacionamento?	0;1;2;3;4;5	IQS: Qualidade das instalações do estacionamento 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
27	IQS_28 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_21 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a relação Preço-Qualidade dos estacionamentos?	0;1;2;3;4;5	IQS: Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
28	IQS_29 <sup>2</sup> IQS_22 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a relação Preço-Qualidade dos restaurantes?	0;1;2;3;4;5	IQS: Relação Preço-Qualidade dos restaurantes 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
29	IQS_30 <sup>2</sup> IQS_23 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a relação Preço-Qualidade das lojas?	0;1;2;3;4;5	IQS: Relação Preço-Qualidade das lojas 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
30	IQS_31 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_24 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o tempo de espera na fila do check-in no aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Tempo de espera de check-in no aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
31	IQS_32 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_25 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a eficiência do processo de check-in no aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Eficiência do processo de check-in no aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
32	IQS_33 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_26 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento e cortesia dos funcionários do check-in?	0;1;2;3;4;5	IQS: Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
33	IQS_34 <sup>2</sup> IQS_27 <sup>3</sup>	Numérico	De forma geral, o(a) senhor(a) está satisfeito(a) com este aeroporto?	0;1;2;3;4;5; 6;7;8;9;10	IQS: Satisfação geral 10 Concordo Totalmente e 1 Discordo Totalmente
34	IQS_35 <sup>2</sup> IQS_28 <sup>3</sup>	Numérico	De forma geral, este aeroporto atende às suas expectativas?	0;1;2;3;4;5; 6;7;8;9;10	IQS: Atendimento das expectativas 10 Concordo Totalmente e 1 Discordo Totalmente

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBAR, SBBR, SBCY, SBGR, SBJP, SBKP, SBMO, SBRF e SBVT**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
35	IQS_36 <sup>2</sup> IQS_29 <sup>3</sup>	Numérico	De forma geral, os serviços prestados neste aeroporto se aproximam aos de um aeroporto ideal?	0;1;2;3;4;5; 6;7;8;9;10	IQS: Comparação com um aeroporto ideal 10 Concordo Totalmente e 1 Discordo Totalmente
36	PAX_FormaCheckIn <sup>4, 6, 7, 8</sup>	Numérico	Qual foi a forma de check-in neste aeroporto?	1;2;3;4	1 Aplicativo ou Internet; 2 Balcão de atendimento presencial; 3 Totem de autoatendimento; 4 Outro
37	PAX_BagDespachada <sup>4, 6, 7</sup>	Alfabético	O(A) senhor(a) despachou bagagem neste aeroporto?	S; N	S Sim; N Não
38	PAX_QtdAcompPublica <sup>4, 6, 7</sup>	Numérico	Contando com você, quantas pessoas lhe acompanharam na área pública do aeroporto?	X	
39	PAX_QtdAcompEmbarque <sup>4, 6, 7, 9</sup>	Numérico	Contando com você, destas pessoas que lhe acompanharam na área pública, quantas embarcam neste mesmo voo?	X	
40	PAX_ModalAcesso <sup>4, 6, 7, 8</sup>	Numérico	Qual foi o último meio de transporte que o(a) senhor(a) utilizou para chegar neste aeroporto hoje?	1;2;3;4;5;6;7	1 Aplicativos de transporte; 2 Táxi; 3 Carro próprio ou de terceiros (gratuito); 4 Veículo de locadora; 5 Ônibus; 6 Metrô ou trem; 7 Outros
41	PAX_UsoEstacionamento <sup>5, 6, 7</sup>	Alfabético	O(A) senhor(a) utilizou o estacionamento do aeroporto hoje?	S; N	S Sim; N Não
42	PAX_Nome	Alfabético	Qual o seu primeiro nome?		Primeiro nome da pessoa
43	PAX_Telefone	Numérico	Qual seu número de telefone para contato?		Número de telefone para contato
44	PAX_AnoNascimento	Numérico	Qual seu ano de nascimento?	AAAA	
45	PAX_Escolaridade <sup>8</sup>	Numérico	Qual o seu nível completo de escolaridade?	1;2;3;4	1 Sem Instrução; 2 Ensino Fundamental; 3 Ensino Médio; 4 Ensino Superior;
46	PAX_Embarques12M	Numérico	Nos últimos 12 meses, quantos embarques o(a) senhor(a) fez neste aeroporto, incluindo o de hoje?	XX	

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBAR, SBBR, SBCY, SBGR, SBJP, SBKP, SBMO, SBRF e SBVT**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
47	PAX_Genero	Alfabético	Com qual gênero você se identifica?	M, F, O; P	M Masculino; F Feminino; O Outros; P Prefiro não informar
48	DataHora_Entrevista <sup>1</sup>	Data Hora		dd/mm/aaaa hh:mm	Data e Hora do Início da Entrevista
49	Nome_Pesquisador <sup>1</sup>	Alfabético		Livre	Nome Completo do Pesquisador
50	Arquivo_Audio <sup>1</sup>	Alfanumérico			Nome do arquivo do áudio gravado

1. Estes campos não são objeto de pergunta ao passageiro.

2. Aplicável aos aeroportos de SBBR, SBGR, SBKP e aqueles enquadrados na faixa de movimentação anual de passageiros igual ou superior a 5 mi/pax, conforme previsto no Contrato de Concessão.

3. Aplicável aos aeroportos enquadrados na faixa de movimentação anual de passageiros igual ou superior a 1 mi/pax e inferior a 5 mi/pax, conforme previsto no Contrato de Concessão.

4. Somente se a resposta à pergunta do item PAX\_Conexao for “Não” é que as perguntas relativas aos campos IQS\_08<sup>2</sup>/IQS\_01<sup>3</sup>, IQS\_09<sup>2</sup>/IQS\_02<sup>3</sup>, IQS\_10<sup>2</sup>/IQS\_03<sup>3</sup>, IQS\_20<sup>2</sup>/IQS\_13<sup>3</sup>, IQS\_25<sup>2</sup>/IQS\_18<sup>3</sup>, IQS\_26<sup>2</sup>/IQS\_19<sup>3</sup>, IQS\_27<sup>2</sup>/IQS\_20<sup>3</sup>, IQS\_28<sup>2</sup>/IQS\_21<sup>3</sup>, IQS\_31<sup>2</sup>/IQS\_24<sup>3</sup>, IQS\_32<sup>2</sup>/IQS\_25<sup>3</sup>, IQS\_33<sup>2</sup>/IQS\_26<sup>3</sup>, PAX\_FormaCheckIn, PAX\_BagDespachada, PAX\_QtdAcompPublica, PAX\_QtdAcompEmbarque e PAX\_ModalAcesso devem ser realizadas.

5. Somente se a resposta ao item PAX\_Conexao for “Não” e a resposta ao item PAX\_ModalAcesso for “3 Carro próprio ou de terceiros (gratuito)”: a pergunta PAX\_UsoEstacionamento deve ser realizada.

6. Estas perguntas somente devem ser realizadas mediante solicitação em Ofício, emitido com no mínimo 30 dias de antecedência, que determinará os meses de sua realização.

7. Deverá ser registrada a resposta com valor 0 (zero) caso o entrevistado não seja submetido à pergunta, como ocorre quando o passageiro está em conexão, ou quando a pergunta não foi solicitada pela ANAC.

8. Ao questionar o passageiro sobre sua forma de check-in, seu modal de acesso e sua escolaridade, conforme os campos PAX\_FormaCheckIn, PAX\_ModalAcesso e PAX\_Escolaridade, respectivamente, o entrevistador deverá informar ao passageiro as respostas possíveis constantes na coluna denominada Referências, da tabela de Dicionário de Perguntas e Metadados.

9. Somente se a resposta à pergunta do item PAX\_QtdAcompPublica for maior que zero é que a pergunta relativa ao item PAX\_QtdAcompEmbarque deve ser realizada.

**Tipos de Entrevista para os Aeroportos SBAR, SBBR, SBCY, SBGR, SBJP, SBKP, SBMO, SBRF e SBVT**

<b>Tipo</b>	<b>Ordem de apresentação das perguntas ao passageiro, conforme o Id da tabela Dicionário de Perguntas e Metadados</b>
1	3; 4; 5; 6; 10; 11; 13; 16; 18; 21; 22; 24; 7; 8; 9; 19; 25; 26; 27; 30; 31; 32; 36; 37; 38; 39; 40; 41; 12; 14; 15; 17; 20; 23; 28; 29; 33; 34; 35; 42; 43; 44; 45; 46; 47
2	3; 4; 5; 6; 24; 25; 26; 40; 41; 30; 31; 32; 36; 37; 38; 39; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23; 13; 14; 15; 27; 28; 29; 33; 34; 35; 42; 43; 44; 45; 46; 47

**Exemplo de Arquivo os Aeroportos SBAR, SBBR, SBCY, SBGR, SBJP, SBKP, SBMO, SBRF e SBVT**

<b>Cod_Aeroporto</b>	<b>Num_TipoEntrevista</b>	<b>...</b>	<b>Nome_Pesquisador</b>	<b>Arquivo_Audio</b>
SBXX	1	...	João Manoel Bicalho Corrêa	SBRF-1-4466AZU-20211101-1215.wav
...	...	...	...	...



**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBCF, SBGL e SBSG**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
1	Cod_Aeroporto <sup>1</sup>	Alfabético		SBXX	Código ICAO do Aeroporto
2	Num_TipoEntrevista <sup>1</sup>	Numérico		X	Tipo da Entrevista aplicada
3	Num_Voo	Numérico	O(A) senhor(a) poderia me confirmar o número do seu voo?	XXXX	Número do Voo
4	Cia_Aerea	Alfabético	O(A) senhor(a) poderia me confirmar a companhia aérea do seu voo?	XXX	Código ICAO da Empresa Aérea
5	Data_Voo	Data	O(A) senhor(a) poderia me confirmar a data do seu voo?	dd/mm/aaaa	
6	PAX_Conexao	Alfabético	O(A) senhor(a) está em conexão neste aeroporto?	S; N	S Sim; N Não
7	IQS_07	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?	0;1;2;3;4;5	IQS: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
8	IQS_08	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a facilidade de acessar informações de voos?	0;1;2;3;4;5	IQS: Facilidade de acessar de informações de voos 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
9	IQS_09	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza de banheiros?	0;1;2;3;4;5	IQS: Limpeza de banheiros 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
10	IQS_10	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de banheiros?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de banheiros 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
11	IQS_11	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de rede sem fio wi-fi ofertada pelo operador aeroportuário?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de rede sem fio wi-fi disponibilizada pelo operador aeroportuário 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
12	IQS_12	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto nas áreas de embarque?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto nas áreas de embarque 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
13	IQS_13	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto térmico?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto térmico 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
14	IQS_14	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto acústico?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto acústico 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBCF, SBGL e SBSG**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
15	IQS_15	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza geral do aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Limpeza geral do aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
16	IQS_16 <sup>2,5</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada?	0;1;2;3;4;5	IQS: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
17	IQS_17 <sup>2,5</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o tempo de espera na fila do check-in no aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Tempo de espera na fila do check-in 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
18	IQS_18 <sup>2,5</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a qualidade dos estacionamentos oficiais deste aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
19	IQS_19	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a relação Preço-Qualidade dos restaurantes do aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Relação Preço-Qualidade da alimentação no aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
20	PAX_FormaCheckIn <sup>2,4,5,6</sup>	Numérico	Qual foi a forma de check-in neste aeroporto?	1;2;3;4	1 Aplicativo ou Internet; 2 Balcão de atendimento presencial; 3 Totem de autoatendimento; 4 Outro
21	PAX_BagDespachada <sup>2,4,5</sup>	Alfabético	O(A) senhor(a) despachou bagagem neste aeroporto?	S; N	S Sim; N Não
22	PAX_QtdAcompPublica <sup>2,4,5</sup>	Numérico	Contando com você, quantas pessoas lhe acompanharam na área pública do aeroporto?	X	
23	PAX_QtdAcompEmbarque <sup>2,4,5,7</sup>	Numérico	Contando com você, destas pessoas que lhe acompanharam na área pública, quantas embarcam neste mesmo voo?	X	
24	PAX_ModalAcesso <sup>2,4,5,6</sup>	Numérico	Qual foi o último meio de transporte que o(a) senhor(a) utilizou para chegar neste aeroporto hoje?	1;2;3;4;5;6;7	1 Aplicativos de transporte; 2 Táxi; 3 Carro próprio ou de terceiros (gratuito); 4 Veículo de locadora; 5 Ônibus; 6 Metrô ou trem; 7 Outros
25	PAX_UsoEstacionamento <sup>3,4,5</sup>	Alfabético	O(A) senhor(a) utilizou o estacionamento do aeroporto hoje?	S; N	S Sim; N Não
26	PAX_Nome	Alfabético	Qual o seu primeiro nome?		Primeiro nome da pessoa

### Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBCF, SBGL e SBSG

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
27	PAX_Telefone	Numérico	Qual seu número de telefone para contato?		Número de telefone para contato
28	PAX_AnoNascimento	Numérico	Qual seu ano de nascimento?	AAAA	
29	PAX_Escolaridade <sup>6</sup>	Numérico	Qual o seu nível completo de escolaridade?	1;2;3;4	1 Sem Instrução; 2 Ensino Fundamental; 3 Ensino Médio; 4 Ensino Superior;
30	PAX_Embarques12M	Numérico	Nos últimos 12 meses, quantos embarques o(a) senhor(a) fez neste aeroporto, incluindo o de hoje?	XX	
31	PAX_Genero	Alfabético	Com qual gênero você se identifica?	M, F, O; P	M Masculino; F Feminino; O Outros; P Prefiro não informar
32	DataHora_Entrevista <sup>1</sup>	Data Hora		dd/mm/aaaa hh:mm	Data e Hora do Início da Entrevista
33	Nome_Pesquisador <sup>1</sup>	Alfabético		Livre	Nome Completo do Pesquisador
34	Arquivo_Audio <sup>1</sup>	Alfanumérico			Nome do arquivo do áudio gravado

1. Estes campos não são objeto de pergunta ao passageiro.

2. Somente se a resposta à pergunta do item PAX\_Conexao for “Não” é que as perguntas relativas aos campos IQS\_16, IQS\_17, IQS\_18, PAX\_FormaCheckIn, PAX\_BagDespachada, PAX\_QtdAcompPublica, PAX\_QtdAcompEmbarque e PAX\_ModalAcesso devem ser realizadas.

3. Somente se a resposta ao item PAX\_Conexao for “Não” e a resposta ao item PAX\_ModalAcesso for “3 Carro próprio ou de terceiros (gratuito)”: a pergunta PAX\_UsosEstacionamento deve ser realizada.

4. Estas perguntas somente devem ser realizadas mediante solicitação em Ofício, emitido com no mínimo 30 dias de antecedência, que determinará os meses de sua realização.

5. Deverá ser registrada a resposta com valor 0 (zero) caso o entrevistado não seja submetido à pergunta, como ocorre quando o passageiro está em conexão, ou quando a pergunta não foi solicitada pela ANAC.

6. Ao questionar o passageiro sobre sua forma de check-in, seu modal de acesso e sua escolaridade, conforme os campos PAX\_FormaCheckIn, PAX\_ModalAcesso e PAX\_Escolaridade, respectivamente, o entrevistador deverá informar ao passageiro as respostas possíveis constantes na coluna denominada Referências, da tabela de Dicionário de Perguntas e Metadados.

7. Somente se a resposta à pergunta do item PAX\_QtdAcompPublica for maior que zero é que a pergunta relativa ao item PAX\_QtdAcompEmbarque deve ser realizada.

### Tipos de Entrevista para os Aeroportos SBCF, SBGL e SBSG

Tipo	Ordem de apresentação das perguntas ao passageiro, conforme o Id da tabela Dicionário de Perguntas e Metadados
1	3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 11; 13; 15; 16; 10; 12; 14; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29; 30; 31
2	3; 4; 5; 6; 16; 18; 17; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29; 30; 31

### Exemplo de Arquivo os Aeroportos SBCF, SBGL e SBSG

Cod_Aeroporto	Num_TipoEntrevista	...	Nome_Pesquisador	Arquivo_Audio
SBXX	1	...	João Manoel Bicalho Corrêa	SBCF-1-4466AZU-20211101-1215.wav
...	...	...	...	...

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBFL, SBFZ, SBPA e SBSV**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
1	Cod_Aeroporto <sup>1</sup>	Alfabético		SBXX	Código ICAO do Aeroporto
2	Num_TipoEntrevista <sup>1</sup>	Numérico		X	Tipo da Entrevista aplicada
3	Num_Voo	Numérico	O(A) senhor(a) poderia me confirmar o número do seu voo?	XXXX	Número do Voo
4	Cia_Aerea	Alfabético	O(A) senhor(a) poderia me confirmar a companhia aérea do seu voo?	XXX	Código ICAO da Empresa Aérea
5	Data_Voo	Data	O(A) senhor(a) poderia me confirmar a data do seu voo?	dd/mm/aaaa	
6	PAX_Conexao	Alfabético	O(A) senhor(a) está em conexão neste aeroporto?	S; N	S Sim; N Não
7	IQS_13	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a qualidade da sinalização, das informações de voo e do sistema de aviso sonoro aos passageiros?	0;1;2;3;4;5	IQS: Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
8	IQS_14	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza e a disponibilidade de banheiros?	0;1;2;3;4;5	IQS: Limpeza e disponibilidade de banheiros 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
9	IQS_15	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto e a disponibilidade de assentos no saguão de embarque e em outras áreas do aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
10	IQS_16	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza geral do aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Limpeza geral do aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
11	IQS_17	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Cordialidade dos funcionários do aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
12	IQS_18 <sup>2,5</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de carrinhos para bagagem 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBFL, SBFZ, SBPA e SBSV**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
13	IQS_19 <sup>2,5</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de vagas de estacionamento 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
14	IQS_20	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a variedade e a qualidade das lojas e restaurantes?	0;1;2;3;4;5	IQS: Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
15	IQS_21	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o custo-benefício das lojas e restaurantes?	0;1;2;3;4;5	IQS: Custo benefício das lojas e praças de alimentação 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
16	IQS_22	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Satisfação geral em relação ao aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
17	IQS_23	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto térmico e acústico?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto térmico e acústico 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
18	IQS_24	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a percepção de segurança no aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Percepção de segurança no aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
19	IQS_25 <sup>2,5</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia as opções e o custo-benefício do estacionamento?	0;1;2;3;4;5	IQS: Opções de estacionamento e custo benefício 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
20	IQS_26 <sup>2,5</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de meio-fio para desembarque?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
21	IQS_27	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a existência de equipamentos que facilitam o deslocamento do passageiro no terminal?	0;1;2;3;4;5	IQS: Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
22	IQS_28 <sup>2,5</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a organização da fila de inspeção de segurança?	0;1;2;3;4;5	IQS: Organização da fila de inspeção de segurança 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBFL, SBFZ, SBPA e SBSV**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
23	IQS_29 <sup>2,5</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
24	IQS_30	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de rede sem fio e internet ofertadas pelo operador aeroportuário?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
25	PAX_FormaCheckIn <sup>2,4,5,6</sup>	Numérico	Qual foi a forma de check-in neste aeroporto?	1;2;3;4	1 Aplicativo ou Internet; 2 Balcão de atendimento presencial; 3 Totem de autoatendimento; 4 Outro
26	PAX_BagDespachada <sup>2,4,5</sup>	Alfabético	O(A) senhor(a) despachou bagagem neste aeroporto?	S; N	S Sim; N Não
27	PAX_QtdAcompPublica <sup>2,4,5</sup>	Numérico	Contando com você, quantas pessoas lhe acompanharam na área pública do aeroporto?	X	
28	PAX_QtdAcompEmbarque <sup>2,4,5,7</sup>	Numérico	Contando com você, destas pessoas que lhe acompanharam na área pública, quantas embarcam neste mesmo voo?	X	
29	PAX_ModalAcesso <sup>2,4,5,6</sup>	Numérico	Qual foi o último meio de transporte que o(a) senhor(a) utilizou para chegar neste aeroporto hoje?	1;2;3;4;5;6;7	1 Aplicativos de transporte; 2 Táxi; 3 Carro próprio ou de terceiros (gratuito); 4 Veículo de locadora; 5 Ônibus; 6 Metrô ou trem; 7 Outros
30	PAX_UsoEstacionamento <sup>3,4,5</sup>	Alfabético	O(A) senhor(a) utilizou o estacionamento do aeroporto hoje?	S; N	S Sim; N Não
31	PAX_Nome	Alfabético	Qual o seu primeiro nome?		Primeiro nome da pessoa
32	PAX_Telefone	Numérico	Qual seu número de telefone para contato?		Número de telefone para contato
33	PAX_AnoNascimento	Numérico	Qual seu ano de nascimento?	AAAA	
34	PAX_Escolaridade <sup>6</sup>	Numérico	Qual o seu nível completo de escolaridade?	1;2;3;4	1 Sem Instrução; 2 Ensino Fundamental; 3 Ensino Médio; 4 Ensino Superior;

### Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBFL, SBFZ, SBPA e SBSV

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
35	PAX_Embarques12M	Numérico	Nos últimos 12 meses, quantos embarques o(a) senhor(a) fez neste aeroporto, incluindo o de hoje?	XX	
36	PAX_Genero	Alfabético	Com qual gênero você se identifica?	M, F, O; P	M Masculino; F Feminino; O Outros; P Prefiro não informar
37	DataHora_Entrevista <sup>1</sup>	Data Hora		dd/mm/aaaa hh:mm	Data e Hora do Início da Entrevista
38	Nome_Pesquisador <sup>1</sup>	Alfabético		Livre	Nome Completo do Pesquisador
39	Arquivo_Audio <sup>1</sup>	Alfanumérico			Nome do arquivo do áudio gravado

1. Estes campos não são objeto de pergunta ao passageiro.

2. Somente se a resposta à pergunta do item PAX\_Conexao for “Não” é que as perguntas relativas aos campos IQS\_18, IQS\_19, IQS\_25, IQS\_26, IQS\_28, IQS\_29, PAX\_ModalAcesso, PAX\_FormaCheckIn, PAX\_BagDespachada, PAX\_QtdAcompPublica e PAX\_QtdAcompEmbarque devem ser realizadas.

3. Somente se a resposta ao item PAX\_Conexao for “Não” e a resposta ao item PAX\_ModalAcesso for “3 Carro próprio ou de terceiros (gratuito)”: a pergunta PAX\_UsoEstacionamento deve ser realizada.

4. Estas perguntas somente devem ser realizadas mediante solicitação em Ofício, emitido com no mínimo 30 dias de antecedência, que determinará os meses de sua realização.

5. Deverá ser registrada a resposta com valor 0 (zero) caso o entrevistado não seja submetido à pergunta, como ocorre quando o passageiro está em conexão, ou quando a pergunta não foi solicitada pela ANAC.

6. Ao questionar o passageiro sobre sua forma de check-in, seu modal de acesso e sua escolaridade, conforme os campos PAX\_FormaCheckIn, PAX\_ModalAcesso e PAX\_Escolaridade, respectivamente, o entrevistador deverá informar ao passageiro as respostas possíveis constantes na coluna denominada Referências, da tabela de Dicionário de Perguntas e Metadados.

7. Somente se a resposta à pergunta do item PAX\_QtdAcompPublica for maior que zero é que a pergunta relativa ao item PAX\_QtdAcompEmbarque deve ser realizada.



### Tipos de Entrevista para os Aeroportos SBFL, SBFZ, SBPA e SBSV

Tipo	Ordem de apresentação das perguntas ao passageiro, conforme o Id da tabela Dicionário de Perguntas e Metadados
1	3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 17; 14; 15; 16; 18; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29; 30; 31; 32; 33; 34; 35; 36
2	3; 4; 5; 6; 20; 13; 19; 12; 23; 22; 11; 17; 8; 10; 7; 9; 21; 24; 18; 14; 15; 16; 25; 26; 27; 28; 29; 30; 31; 32; 33; 34; 35; 36

### Exemplo de Arquivo os Aeroportos SBFL, SBFZ, SBPA e SBSV

Cod_Aeroporto	Num_TipoEntrevista	...	Nome_Pesquisador	Arquivo_Audio
SBXX	1	...	João Manoel Bicalho Corrêa	SBFL-1-4466AZU-20211101-1215.wav
...	...	...	...	...

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBCT, SBEG, SBFI, SBGO, SBLO, SBNF, SBPV, SBSL e SBTE**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
1	Cod_Aeroporto <sup>1</sup>	Alfabético		SBXX	Código ICAO do Aeroporto
2	Num_TipoEntrevista <sup>1</sup>	Numérico		X	Tipo da Entrevista aplicada
3	Num_Voo	Numérico	O(A) senhor(a) poderia me confirmar o número do seu voo?	XXXX	Número do Voo
4	Cia_Aerea	Alfabético	O(A) senhor(a) poderia me confirmar a companhia aérea do seu voo?	XXX	Código ICAO da Empresa Aérea
5	Data_Voo	Data	O(A) senhor(a) poderia me confirmar a data do seu voo?	dd/mm/aaaa	
6	PAX_Conexao	Alfabético	O(A) senhor(a) está em conexão neste aeroporto?	S; N	S Sim; N Não
7	IQS_12 <sup>2</sup> IQS_01 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal??	0;1;2;3;4;5	IQS: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
8	IQS_13 <sup>2</sup> IQS_02 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a facilidade de acessar informações de voos?	0;1;2;3;4;5	IQS: Facilidade de acessar informações de voos 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
9	IQS_14 <sup>2</sup> IQS_03 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza de banheiros?	0;1;2;3;4;5	IQS: Limpeza de banheiros 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
10	IQS_15 <sup>2</sup> IQS_04 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de banheiros?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de banheiros 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
11	IQS_16 <sup>2</sup> IQS_05 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a disponibilidade de rede sem fio wi-fi ofertada pelo operador aeroportuário?	0;1;2;3;4;5	IQS: Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
12	IQS_17 <sup>2</sup> IQS_06 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto na área de embarque?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto na área de embarque 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
13	IQS_18 <sup>2</sup> IQS_07 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto térmico?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto térmico 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
14	IQS_19 <sup>2</sup> IQS_08 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o conforto acústico?	0;1;2;3;4;5	IQS: Conforto acústico 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBCT, SBEG, SBFI, SBGO, SBLO, SBNF, SBPV, SBSL e SBTE**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
15	IQS_20 <sup>2</sup> IQS_09 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia limpeza geral do aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Limpeza geral do aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
16	IQS_21 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_10 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada?	0;1;2;3;4;5	IQS: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
17	IQS_22 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_11 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia o tempo de espera na fila do check-in no aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Tempo de espera na fila do check-in 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
18	IQS_23 <sup>2, 4, 7</sup> IQS_12 <sup>3, 4, 7</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a qualidade dos estacionamentos oficiais deste aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
19	IQS_24 <sup>2</sup> IQS_13 <sup>3</sup>	Numérico	Como o(a) senhor(a) avalia a relação Preço-Qualidade dos restaurantes do aeroporto?	0;1;2;3;4;5	IQS: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto 5 Muito Bom; 4 Bom; 3 Satisfatório; 2 Ruim; 1 Péssimo
20	PAX_FormaCheckIn <sup>4, 6, 7, 8</sup>	Numérico	Qual foi a forma de check-in neste aeroporto?	1;2;3;4	1 Aplicativo ou Internet; 2 Balcão de atendimento presencial; 3 Totem de autoatendimento; 4 Outro
21	PAX_BagDespachada <sup>4, 6, 7</sup>	Alfabético	O(A) senhor(a) despachou bagagem neste aeroporto?	S; N	S Sim; N Não
22	PAX_QtdAcompPublica <sup>4, 6, 7</sup>	Numérico	Contando com você, quantas pessoas lhe acompanharam na área pública do aeroporto?	X	
23	PAX_QtdAcompEmbarque <sup>4, 6, 7, 9</sup>	Numérico	Contando com você, destas pessoas que lhe acompanharam na área pública, quantas embarcam neste mesmo voo?	X	
24	PAX_ModalAcesso <sup>4, 6, 7, 8</sup>	Numérico	Qual foi o último meio de transporte que o(a) senhor(a) utilizou para chegar neste aeroporto hoje?	1;2;3;4;5;6;7	1 Aplicativos de transporte; 2 Táxi; 3 Carro próprio ou de terceiros (gratuito); 4 Veículo de locadora; 5 Ônibus; 6 Metrô ou trem; 7 Outros
25	PAX_UsoEstacionamento <sup>5, 6, 7</sup>	Alfabético	O(A) senhor(a) utilizou o estacionamento do aeroporto hoje?	S; N	S Sim; N Não

**Dicionário de Perguntas e Metadados para os Aeroportos SBCT, SBEG, SBFI, SBGO, SBLO, SBNF, SBPV, SBSL e SBTE**

<b>Id</b>	<b>Nome do Campo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Pergunta a ser realizada</b>	<b>Respostas</b>	<b>Referências</b>
26	PAX_Nome	Alfabético	Qual o seu primeiro nome?		Primeiro nome da pessoa
27	PAX_Telefone	Numérico	Qual seu número de telefone para contato?		Número de telefone para contato
28	PAX_AnoNascimento	Numérico	Qual seu ano de nascimento?	AAAA	
29	PAX_Escolaridade <sup>8</sup>	Numérico	Qual o seu nível completo de escolaridade?	1;2;3;4	1 Sem Instrução; 2 Ensino Fundamental; 3 Ensino Médio; 4 Ensino Superior;
30	PAX_Embarques12M	Numérico	Nos últimos 12 meses, quantos embarques o(a) senhor(a) fez neste aeroporto, incluindo o de hoje?	XX	
31	PAX_Genero	Alfabético	Com qual gênero você se identifica?	M, F, O; P	M Masculino; F Feminino; O Outros; P Prefiro não informar
32	DataHora_Entrevista <sup>1</sup>	Data Hora		dd/mm/aaaa hh:mm	Data e Hora do Início da Entrevista
33	Nome_Pesquisador <sup>1</sup>	Alfabético		Livre	Nome Completo do Pesquisador
34	Arquivo_Audio <sup>1</sup>	Alfanumérico			Nome do arquivo do áudio gravado

1. Estes campos não são objeto de pergunta ao passageiro.

2. Aplicável aos aeroportos enquadrados na faixa de movimentação anual de passageiros igual ou superior a 5 mi/pax, conforme previsto no Contrato de Concessão.

3. Aplicável aos aeroportos enquadrados na faixa de movimentação anual de passageiros igual ou superior a 1 mi/pax e inferior a 5 mi/pax, conforme previsto no Contrato de Concessão.

4. Somente se a resposta à pergunta do item PAX\_Conexao for “Não” é que as perguntas relativas aos campos IQS\_21 <sup>2</sup>/ IQS\_10 <sup>3</sup>, IQS\_22 <sup>2</sup>/IQS\_11 <sup>3</sup>, IQS\_23 <sup>2</sup>/IQS\_12 <sup>3</sup>, PAX\_ModalAcesso, PAX\_FormaCheckIn, PAX\_BagDespachada, PAX\_QtdAcompPublica e PAX\_QtdAcompEmbarque devem ser realizadas.

5. Somente se a resposta ao item PAX\_Conexao for “Não” e a resposta ao item PAX\_ModalAcesso for “3 Carro próprio ou de terceiros (gratuito)”: a pergunta PAX\_UsoEstacionamento deve ser realizada.

6. Estas perguntas somente devem ser realizadas mediante solicitação em Ofício, emitido com no mínimo 30 dias de antecedência, que determinará os meses de sua realização.

7. Deverá ser registrada a resposta com valor 0 (zero) caso o entrevistado não seja submetido à pergunta, como ocorre quando o passageiro está em conexão, ou quando a pergunta não foi solicitada pela ANAC.

8. Ao questionar o passageiro sobre sua forma de check-in, seu modal de acesso e sua escolaridade, conforme os campos PAX\_FormaCheckIn, PAX\_ModalAcesso e PAX\_Escolaridade, respectivamente, o entrevistador deverá informar ao passageiro as respostas possíveis constantes na coluna denominada Referências, da tabela de Dicionário de Perguntas e Metadados.

9. Somente se a resposta à pergunta do item PAX\_QtdAcompPublica for maior que zero é que a pergunta relativa ao item PAX\_QtdAcompEmbarque deve ser realizada.

**Tipos de Entrevista para os Aeroportos SBCT, SBEG, SBFI, SBGO, SBLO, SBNF, SBPV, SBSL e SBTE**

<b>Tipo</b>	<b>Ordem de apresentação das perguntas ao passageiro, conforme o Id da tabela Dicionário de Perguntas e Metadados</b>
1	3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 11; 13; 15; 16; 10; 12; 14; 17; 18; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29; 30; 31
2	3; 4; 5; 6; 16; 18; 17; 7; 8; 12; 13; 14; 10; 9; 15; 11; 19; 20; 21; 22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29; 30; 31

**Exemplo de Arquivo os Aeroportos SBCT, SBEG, SBFI, SBGO, SBLO, SBNF, SBPV, SBSL e SBTE**

<b>Cod_Aeroporto</b>	<b>Num_TipoEntrevista</b>	<b>...</b>	<b>Nome_Pesquisador</b>	<b>Arquivo_Audio</b>
SBXX	1	...	João Manoel Bicalho Corrêa	SBFL-1-4466AZU-20211101-1215.wav
...	...	...	...	...

## **ANEXO XVI À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021**

### **ARQUIVO DO PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO (PQS) E DO ARQUIVO DO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO (RQS)**

#### **Instruções**

O Plano de Qualidade de Serviços (PQS) deverá conter:

1. Introdução
2. Análise Situacional
3. O Relatório de Qualidade de Serviços (RQS)
4. Plano de Ação

1. A Introdução deverá conter:

a. Uma tabela que correlacione a obrigação posta no Contrato de Concessão com o tópico, índice e página em que tal obrigação é apresentada no documento, conforme o Modelo de Tabela de Correlação Contratual.

b. Um descritivo das principais alterações presentes neste PQS, quando comparado com o PQS apresentado no ano anterior.

2. A Análise Situacional deverá avaliar os planos elaborados para o Período de Aferição dos IQS que termina e abordar as seguintes informações:

a. Os serviços de informação e comunicação disponibilizados aos usuários por meio do sítio eletrônico do aeroporto, na rede mundial de computadores, bem como aqueles disponibilizados por outros canais de comunicação, conforme o Modelo de Tabela de Informação de Meios de Comunicação.

b. A definição de responsabilidades e requisitos profissionais para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários, incluindo o disposto no art. 39 e no Anexo III da Resolução ANAC nº 280/2013, conforme o Modelo de Tabela de Responsabilidades.

c. O detalhamento dos processos e dos sistemas utilizados para tratamento das necessidades dos usuários, apontando o meio ou canal de coleta do pedido, o tipo e assunto de solicitação, o tempo de resposta por canal, tipo e assunto, e a taxa de solução das necessidades apresentadas pelos usuários.

d. O método com que as necessidades dos usuários são registradas e como as soluções entregues aos mesmos são utilizadas de volta no processo de aprimoramento da qualidade de serviço ofertada aos usuários.

e. A demonstração das oportunidades de capacitação e treinamento desenvolvidas pela Concessionária em razão das necessidades identificadas por ela mesma bem como daquelas decorrentes dos registros feitos pelos usuários, conforme o Modelo de Capacitação e Treinamento.

f. Os padrões mínimos de serviço.

g. As informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por quaisquer entidades atuantes no sítio aeroportuário que tenham impacto na qualidade de serviço prestado aos usuários.

### 3. O Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) deverá conter:

a. Uma tabela com o desempenho mensal e geral de cada indicador previsto no contrato, observando o Período de Aferição dos IQS, conforme o Modelo de Tabela de Resultado dos Indicadores.

b. Uma tabela com a evolução histórica anual de cada indicador previsto no contrato contendo o ano a que se refere o PQS e o ano imediatamente anterior, apresentando o efeito comparativo entre os resultados anuais, conforme o Modelo de Tabela de Resultados Históricos dos Indicadores.

c. Uma tabela que apresente os indicadores, seus critérios, seu resultado e o efeito do resultado apurado, conforme o Modelo de Tabela de Resultado dos Indicadores.

4. O Plano de Ação deverá registrar os projetos a serem desenvolvidos no Período de Aferição dos IQS que se inicia, observando o Modelo de Tabela de Plano de Ação, e considerar:

a. A elaboração de estudos técnicos que atuem para melhorar as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado.

b. As ações específicas que buscam atender as demandas registradas pelos usuários.

c. A capacitação e o desenvolvimento das equipes de atendimento aos usuários.

d. Quaisquer melhorias físicas ou mudanças de procedimentos que sejam relevantes à melhoria da qualidade de serviço.

e. As manifestações e consultas realizadas junto às empresas aéreas operantes do aeroporto.

5. O Relatório de Qualidade de Serviços (RQS) deverá conter apenas os elementos presentes no item 3 deste Anexo.

6. Na publicação mensal, o arquivo do RQS deverá ser nomeado SBXX-AAAA-MM-RQS.pdf, em formato PDF, onde AAAA representa o ano e MM representa o mês de referência do documento.

7. Na publicação anual, o arquivo do PQS, que inclui os itens de 1 a 4 deste Anexo, deverá ser nomeado SBXX-AAAA-PQS.pdf, em formato PDF, onde AAAA representa o ano de referência do documento.



### Modelo de Tabela de Correlação Contratual

Elemento Contratual	Plano de Qualidade de Serviço (PQS)
Anexo 2 do Contrato, Item 10.7.1	Item 2.1, página 23
...	...

### Modelo de Tabela de Informação de Meios de Comunicação

Canal	Tempo de Resposta ao Usuário	Horário de Funcionamento	Forma de Contato
Ouvidoria	48 Horas	08:00 às 18:00	Telefone, e-mail, formulário eletrônico
...	...	...	...

### Modelo de Tabela de Responsabilidades

Perfil	Responsabilidades	Procedimento
Relações Públicas	Receber as demandas dos usuários	Processar e tramitar as demandas junto às áreas responsáveis, controlar prazos de resposta e oferecer retorno ao usuário demandante
...	...	...

### Modelo de Capacitação e Treinamento

Perfil	Curso	Data de Realização	Carga Horária
Relações Públicas	Operação do Sistema de Protocolo e Registro de Reclamações	15/07/2021 a 20/07/2021	36 Horas
...	...	...	...

### Modelo de Tabela de Resultado dos Indicadores

Indicador	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Resultado Anual
IQS 05	4.2	4.3	4.1	4.1	4.1	4.2	4.3	4.4	4.4	4.4	4.3	4.4	4.3
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

### Modelo de Tabela de Resultados Históricos dos Indicadores

Indicador	Ano Anterior	Ano Atual	Crescimento ou Redução
IQS 05	4.2	4.3	+0.1
...	...	...	...

### Modelo de Tabela dos Resultado dos Indicadores

IQS	Crerios	Resultado do perodo	Padrao	Meta	Bonus ou Decrescimo
-----	---------	---------------------	--------	------	---------------------

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

#### Modelo de Tabela de Plano de Ação

Ação	Onde	Justificativa	Como	Responsável	Prazo	Situação
Reforma de Banheiros	Banheiros do Lado Terra	Atender às reclamações de usuários	Troca do Piso	Equipe de Infraestrutura	11/2021	Em andamento
...	...	...	...	...	...	...

## **ANEXO XVII À PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021**

### **ARQUIVO DO PARECER DE AUDITORIA INDEPENDENTE**

#### **Instruções**

O Parecer de Auditoria deverá contemplar, além dos elementos elencados pelo Auditor, os seguintes pontos:

1. Resumo do Trabalho Realizado.
2. Resultado da Auditoria dos IQS Objetivos.
3. Resultado da Auditoria dos IQS Subjetivos.
4. Cálculo do Resultado das Médias de Cada IQS.

1. O Resumo do Trabalho Realizado deverá apontar a aderência dos dados registrados e resultados dos IQS às normas e regulamentos aplicáveis.

a. O auditor deverá informar o método de levantamento das evidências de auditoria usados na análise de cada um dos dispositivos dos normativos e regulamentos aplicáveis e apresentar, para os casos de não-conformidade, as evidências que comprovem o descumprimento da obrigação.

b. O auditor deverá informar o número de referência nos sistemas da ANAC (Portal de Arquivos ou SEI) de cada arquivo utilizado no trabalho de asseguuração.

2. O Resultado da Auditoria dos IQS Objetivos deverá indicar se a metodologia usada no registro dos dados de cada indicador de qualidade de serviços é aderente às normas e regulamentos aplicáveis, bem como se é aderente às melhores práticas aplicáveis à cada indicador analisado.

a. Para determinação de conformidade do indicador Tempo na Fila de Inspeção de Segurança, o Auditor deverá considerar em conformidade o dado que não divergir, seja no tempo de início, no tempo de fim, ou no cômputo do tempo total registrado, em mais de cinco (5) segundos do tempo efetivamente verificado pelo Auditor.

b. Para cada um dos indicadores, o Auditor deverá apresentar uma tabela, semelhante ao Modelo de Tabela de Auditoria dos Resultados do Indicador, que demonstre minimamente quais dados de quais registros foram submetidos à avaliação, qual o resultado da avaliação considerando as normas e regulamentos aplicáveis, e em caso de não-conformidade, um descritivo da evidência encontrada.

c. Para cada um dos IQS Objetivos, o Auditor deverá informar o nível de confiança alcançado para cada indicador.

d. As tabelas e memórias de cálculo usadas no processo de Auditoria dos IQS Objetivos devem ser encaminhadas à ANAC juntamente com o Parecer.

3. O Resultado da Auditoria dos IQS Subjetivos deverá indicar se a metodologia usada na realização das pesquisas é aderente às normas e regulamentos aplicáveis.

a. A pesquisa, para ser passível de consideração para auditoria, deve conter o dado do nome do passageiro, que o dado informado em contato seja verossímil, e que o arquivo de áudio esteja disponível.

b. O Auditor deverá confirmar que o passageiro pesquisado participou da pesquisa, considerando o dia e o voo informado.

c. O Auditor deverá confirmar que o dado registrado para cada uma das perguntas é igual àquele expressado pelo passageiro.

d. O Auditor deverá confirmar que a pergunta é realizada conforme a redação e na ordem exigida, em conformidade à metodologia.

e. Caso o aeroporto tenha como requisito um quantitativo de pesquisas para voos domésticos e outra para voos internacionais, os quantitativos mínimos a serem auditados, de que trata o Art. 41 da Resolução 372/2015, se aplicam de forma independente para as pesquisas aplicadas à passageiros em voos domésticos e para aquelas aplicadas à passageiros em voos internacionais.

f. Para cada pesquisa selecionada para confirmação de participação do passageiro, o Auditor deverá elaborar uma tabela, semelhante ao Modelo de Tabela de Auditoria dos Resultados do Indicador, informando a data e hora, a cia aérea, o número do voo e o nome do passageiro à que se refere a pesquisa auditada, e qual a resposta do passageiro quanto à sua participação considerando a classificação presente no Anexo IV da Resolução 372/2015.

g. Para cada pesquisa selecionada para auditoria do áudio, em cada mês, e considerando se há separação quantitativa definida pela ANAC para voos domésticos e internacionais, o Auditor deverá elaborar uma tabela, semelhante ao Modelo de Tabela de Auditoria dos Resultados do Indicador, informando a data e hora, a cia aérea, o número do voo e o nome do passageiro à que se refere a pesquisa auditada, e apresentando cada pergunta aplicada ao passageiro, as notas dadas pelo passageiro e informando sua conformidade quanto à informação registrada no dado apresentado à ANAC.

h. O Auditor deverá informar o nível de confiança alcançado na auditoria das pesquisas que apuram os IQS Subjetivos separadamente para a auditoria de confirmação de participação e para a auditoria do áudio da pesquisa.

i. As tabelas e memórias de cálculo usadas no processo de Auditoria dos IQS Subjetivos devem ser encaminhadas à ANAC juntamente com o Parecer.

4. O Cálculo do Resultado das Médias de Cada IQS deve ser feito em observância às regras de cálculo presentes nas normas e regulamentos aplicáveis.

a. O Auditor deverá apresentar os resultados por indicador, para cada mês, e o resultado anual, considerando além do trimestre da auditoria em questão, os meses anteriores que fazem parte do mesmo Período de Aferição dos IQS, em semelhança ao Modelo de Tabela de Auditoria do Resultado dos Indicadores.

b. Se o cálculo do Resultado das Médias de Cada IQS presente em um parecer trimestral apresentar divergência com relação ao mesmo cálculo apresentado em um parecer trimestral de períodos anteriores, considerando um mesmo Período de Aferição dos IQS, o Auditor deverá apontar tal fato tanto neste item do Parecer como destacar este fato no primeiro item do Parecer, denominado Resumo do Trabalho Realizado.

c. As tabelas e memórias de cálculo usadas no processo de Cálculo do Resultado das Médias de Cada IQS devem ser encaminhadas à ANAC juntamente com o Parecer.

5. O Parecer de Auditoria deverá ser registrado no formato PDF, e as tabelas e memórias de cálculo usadas no processo de auditoria deverão ser registradas no formato XLSX.

6. Os arquivos devem ser enviados à ANAC em formato compactado com o nome SBXX-AAAA-MM-AUDITORIA.ext, sendo a extensão referente ao padrão de arquivo ZIP, RAR, TAR ou 7Z

### Modelo de Tabela de Auditoria de Resultados do Indicador

Indicador	Dado 1	Dado 2	Dado 3	Dado 4	Avaliação	Descritivo
Atendimento PNAE	SSS	TTT	UUU	VVV	Conforme	
Atendimento PNAE	WWW	XXX	YYY	ZZZ	NÃO Conforme	Dado YYY registrado incorretamente
...	...	...	...	...	...	...

### Modelo de Tabela de Auditoria do Resultado dos Indicadores

Indicador	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Resultado Anual
IQS 05	4.2	4.3	4.1	4.1	4.1	4.2	4.3	4.4	4.4	4.4	4.3	4.4	4.3
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...