

**PORTARIA Nº 1024/SRE/SIA, DE 29 DE ABRIL DE 2015.**

Dispõe sobre os procedimentos metodológicos complementares para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros que será aplicada no Aeroporto de São Gonçalo do Amarante de junho a dezembro de 2015.

**OS SUPERINTENDENTES DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO SUBSTITUTO E DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA**, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, os arts. 39, inciso XLIII, e 41, inciso XLIV, do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, tendo em vista o disposto no item 3 e no Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante, e considerando o que consta do processo nº 00058.040304/2015-39,

**RESOLVEM:**

Art. 1º Estabelecer procedimentos metodológicos complementares para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros a ser aplicada no Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante de junho a dezembro de 2015.

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

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

Art. 2º As Pesquisas de Satisfação dos Passageiros do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante deverão contemplar os Indicadores de Qualidade de Serviço constantes do Anexo I desta Portaria.

**CAPÍTULO II  
DA QUANTIDADE DE ENTREVISTAS**

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

§ 1º A quantidade de entrevistas mensais consta do Anexo II desta Portaria.

§ 2º Caso a Concessionária deseje realizar um quantitativo de entrevistas mensais superior ao quantitativo previsto no Anexo II desta Portaria, esta deverá solicitar autorização à ANAC com uma antecedência mínima de 45 dias ao início do mês de realização da pesquisa.

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

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

Art. 4º A ANAC elaborará mensalmente o Plano Amostral conforme o modelo previsto no Anexo III desta Portaria, sorteando os dias de cada mês em que a pesquisa deverá ser realizada e a amostra a ser entrevistada, e definirá a Lista Extra de Voos.

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

§ 2º A amostra de entrevistas, parte integrante do Plano Amostral, será desenvolvida com base nos voos autorizados e na quantidade de entrevistas calculada para o Aeroporto, e conterá informações sobre código da empresa aérea, número do voo e quantitativo de entrevistas por voo a serem realizadas no período estipulado pela ANAC para cada mês.

§ 3º A Concessionária poderá realizar o quantitativo de entrevistas previstas para um determinado voo que consta no Plano Amostral em mais de um dia do período de realização das pesquisas do mês, desde que seja respeitado o quantitativo mínimo de duas entrevistas do voo em cada dia.

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

§ 5º As entrevistas relacionadas a um voo da Lista Extra de Voos somente poderão ser utilizadas pela Concessionária uma única vez.

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

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

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

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

§ 2º Caso um voo do Plano Amostral não esteja mais previsto na lista de voos autorizados, este deverá, para fins de elaboração do Plano de Execução, ser substituído por um voo da Lista Extra de Voos, sendo o quantitativo de entrevistas exigido igual ao do voo original.

§ 3º O Plano de Execução das Entrevistas deverá conter, em cada um dos 7 (sete) dias de entrevistas, pelo menos 10% (dez por cento) do total de entrevistas mensais previstas.

§ 4º O Plano de Execução de Entrevistas apresentado pela Concessionária à ANAC é vinculante para a realização das entrevistas.

§ 5º A ANAC poderá solicitar adequações no Plano de Execução de Entrevistas caso encontre algum erro ou inconsistência devendo estabelecer, nesses casos, novo prazo para envio das adequações por parte da Concessionária.

#### CAPÍTULO IV DA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

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

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

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

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

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

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

Art. 8º As entrevistas e os questionários deverão contemplar os modelos de perguntas contidos no Anexo I desta Portaria.

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO V DA REMESSA DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS

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

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

§ 2º As entrevistas realizadas em desacordo com o parágrafo anterior serão desconsideradas.

§ 3º Os resultados de que trata o *caput* deverão ser enviados em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo IX desta Portaria.

§ 4º A planilha eletrônica com os resultados das entrevistas deverá ter seu padrão de dados previamente criticado por *software* a ser fornecido pela ANAC, o qual fornecerá um código de validação que deverá nomear a referida planilha.

§ 5º As informações das entrevistas não realizadas em função de não operação do voo deverão ser enviadas em planilha eletrônica (.xls), conforme o modelo de Lista de Voos Não Operados do Anexo VII desta Portaria.

§ 6º As informações das entrevistas realizadas e provenientes da Lista Extra de Voos deverão ser enviadas em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo VIII desta Portaria.

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

## CAPÍTULO VI DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

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

§ 1º O disposto do *caput* deste artigo não se aplica para as entrevistas não realizadas em função de não operação do voo, que deverão ser comunicadas à ANAC, conforme o Art. 12, § 5º desta Portaria.

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

## CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. A ANAC poderá, a qualquer tempo, divulgar as informações relativas à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.

Art. 16. Os casos omissos serão resolvidos pelo Superintendente de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado (SRE) e pelo Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária (SIA), ou por Superintendente com competência delegada pela Diretoria Colegiada para gerir os contratos de concessão de infraestrutura aeroportuária.

Art. 17. Os anexos de que trata esta Portaria encontram-se publicados no Boletim de Pessoal e Serviço-BPS desta Agência (endereço eletrônico [www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp](http://www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp)) e igualmente disponíveis em sua página “Legislação” (endereço eletrônico [www.anac.gov.br/legislacao](http://www.anac.gov.br/legislacao)), na rede mundial de computadores.

Art. 18. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**RAFAEL PEREIRA SCHERRE**

Superintendente de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado Substituto

**FABIO FAIZI RAHNEMAY RABBANI**

Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária

**ANEXO I À PORTARIA Nº 1024/SRE/SIA, DE 29 DE ABRIL DE 2015.**

**INDICADORES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS**

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMATO</b>	<b>RESPOSTAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MODELO DE PERGUNTA</b>
<b>ITEM_11_1</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade da Sinalização	“Como o senhor avalia a qualidade da sinalização?”
<b>ITEM_11_2</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de informações de voo	“Como o senhor avalia a qualidade de informações de voo?”
<b>ITEM_11_3</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 11 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros	“Como o senhor avalia a qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros?”
<b>ITEM_12_1</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza dos banheiros	“Como o senhor avalia a limpeza dos banheiros?”
<b>ITEM_12_2</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 12 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade dos banheiros	“Como o senhor avalia a disponibilidade dos banheiros?”
<b>ITEM_13_1</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia o conforto de assentos no saguão de embarque?”
<b>ITEM_13_2</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos no saguão de embarque?”
<b>ITEM_13_3</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto dos assentos nas outras áreas públicas	“Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?”

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

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

<b>INDICADOR</b>	<b>FORMATO</b>	<b>RESPOSTAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>MODELO DE PERGUNTA</b>
<b>ITEM_24_2</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para desembarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”
<b>ITEM_25</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: existência de equipamento para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros	“Como o senhor avalia a existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros?”
<b>ITEM_26</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização da fila de inspeção de segurança	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”
<b>ITEM_27_1</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	“Como o senhor avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?”
<b>ITEM_27_2</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: localização dos serviços bancários	“Como o senhor avalia a localização dos serviços bancários?”
<b>ITEM_28</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor avalia a disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet?”
<b>ITEM_29</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário	“Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário?”
<b>AEROPORTO</b>	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
<b>DIA_VOO</b>	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	Variável a ser observada

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
<b>DIA_ENTREVISTA</b>	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que a entrevista foi iniciada	Variável a ser observada
<b>HORA_ENTREVISTA</b>	Hora	hh:mm:ss	Horário em que a entrevista realizada foi iniciada	Variável a ser observada
<b>LOCAL_ENTREVISTA</b>	Alfabético	XX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
<b>NOME_PESQ</b>	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
<b>NOME_PAX</b>	Alfabético		Nome do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu nome?”
<b>CONTATO_PAX</b>	Alfabético		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
<b>TIPO_VOO</b>	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
<b>EMPRESA_AEREA</b>	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; nd = não respondeu	Sem formato específico
<b>GENERO</b>	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
<b>QT_EMBARQUE</b>	Numérico	xx; nd	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses; nd = não respondeu	“Quantos embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
<b>IDADE</b>	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8; nd	1 = até 21 anos; 2 = 22 a 25 anos; 3 = 26 a 34 anos; 4 = 35 a 44 anos; 5 = 45 a 54 anos; 6 = 55 a 64 anos; 7 = 65 a 75 anos; 8 = 76 anos ou mais; nd = não respondeu	Sem formato específico
<b>DESTINO_FINAL</b>	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) <sup>1</sup> ; nd	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; nd = não respondeu	“Qual o destino final da sua viagem?”
<b>ESCOLARIDADE</b>	Numérico	1;2;3;4;5;6;nd	1 = analfabeto ou fundamental I incompleto; 2 = fundamental I completo; 3 = fundamental II completo; 4 = ensino médio completo; 5 = ensino superior incompleto; 6 = ensino superior completo; nd = não respondeu	“Qual o seu grau de escolaridade?”
<b>TIPO_ACESSO</b>	Numérico	1;2;3;4;5;nd	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = outros; nd = não respondeu	Sem formato específico

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

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
<b>NUM_VOO</b>	Numérico	XXXX	Numero do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
<b>NOTA_GERAL</b>	Numérico	0;1;2;3;4;5;6;7;8;9;10; nd	Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto; nd = não respondeu	“Numa escala de 0 a 10, como o senhor avalia sua satisfação com o aeroporto?”
<b>NOME_ÁUDIO</b>	Alfanumérico	NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm.ext ; NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm_NN.ext ; nd	“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora, “mm” o minuto referente à conclusão da respectiva entrevista, NN número sequencial, caso sejam realizadas entrevistas simultâneas e “ext” a extensão do formato do áudio.  No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “nd”	Variável a ser observada

**ANEXO II À PORTARIA Nº 1024/SRE/SIA, DE 29 DE ABRIL DE 2015.**

**QUANTIDADE MENSAL DE ENTREVISTAS**

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

<b>Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante - Embarques Domésticos</b>			
<b>Mês</b>	<b>Passageiros</b>	<b>0,05%</b>	<b>Quantidade mínima de entrevistas</b>
jun/15	82.973	41	150
jul/15	111.470	56	150
ago/15	80.546	40	150
set/15	82.096	41	150
out/15	74.544	37	150
nov/15	73.663	37	150
dez/15	77.737	39	150

**ANEXO III À PORTARIA Nº 1024/SRE/SIA, DE 29 DE ABRIL DE 2015.**

**MODELO DE PLANO AMOSTRAL DA ANAC**

Modelo de lista de voos sorteados pela ANAC:

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

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

**ANEXO IV À PORTARIA Nº 1024/SRE/SIA, DE 29 DE ABRIL DE 2015.**

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

Modelo de sorteio de lista extra de voos da ANAC:

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

**ANEXO V À PORTARIA Nº 1024/SRE/SIA, DE 29 DE ABRIL DE 2015.**

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

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

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

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

2 - segunda-feira

3 - terça-feira

4 - quarta-feira

5 - quinta-feira

6 - sexta-feira

S - sábado

D - domingo

**ANEXO VI À PORTARIA Nº 1024/SRE/SIA, DE 29 DE ABRIL DE 2015.**

**PADRÃO DOS ARQUIVOS DE ÁUDIO DAS ENTREVISTAS**

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

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

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

Os arquivos de áudio podem ser enviados nas extensões .MP3, .WMA, .WAV ou em outro formato previamente solicitado e aceito pela ANAC.

**ANEXO VII À PORTARIA Nº 1024/SRE/SIA, DE 29 DE ABRIL DE 2015.**

**MODELO DE LISTA DE VOOS NÃO OPERADOS**

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

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

**ANEXO VIII À PORTARIA Nº 1024/SRE/SIA, DE 29 DE ABRIL DE 2015.**

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

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

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

