

PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

Dispõe sobre a apresentação das informações estabelecidas na Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.

O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO ECONÔMICA DE AEROPORTOS, no uso da atribuição que lhe confere o art. 41, inciso XIII, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2017, tendo em vista o disposto nos arts. 11, § 2º, e 46 da Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015, no Capítulo 12 e no Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão do Aeroporto Internacional do Galeão e do Aeroporto Internacional de Confins, no Capítulo 3 e no Apêndice D do Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante, e no Capítulo 11 e no Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Fortaleza, Florianópolis, Salvador e Porto Alegre, e considerando o que consta do processo nº 00058.525310/2017-23,

RESOLVE:

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

§ 1º A aferição dos IQS ocorrerá de janeiro a dezembro de 2018.

§ 2º Os aeroportos Internacionais de Fortaleza, Florianópolis, Salvador e Porto Alegre deverão aferir os IQS, a partir do final da Fase I-A.

§ 3º O disposto nesta Portaria não se aplica para os Aeroportos Internacionais de Brasília, Guarulhos e Viracopos que serão regulados por portaria específica.

§ 4º Os Anexos I a XVII desta Portaria encontram-se disponíveis no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS desta Agência (endereço eletrônico <http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/>) e na página “Legislação” (endereço eletrônico www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/), na rede mundial de computadores.

CAPÍTULO I
DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - IQS

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

I - não relacionados à PSP; e

II - relacionados à PSP.

Seção I

Dos IQS não relacionados à PSP

Art. 3º Nos termos do Contrato de Concessão, a Concessionária deverá encaminhar à ANAC, até o primeiro dia útil de 2018, a programação anual de manutenção para o ano de 2018 em planilha eletrônica editável (.xls) conforme padronização constante no Anexo XVII desta Portaria e protocolada em mídia digital.

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

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

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

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

§ 1º A informação mencionada no caput deverá ser encaminhada para o e-mail gges@anac.gov.br, bem como protocolada junto à ANAC.

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

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

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

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

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

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

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

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

Seção II

Dos IQS relacionados à PSP

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

§ 1º O modelo de perguntas exemplificativo a serem realizadas nas entrevistas encontra-se no Anexo VIII.

§ 2º Para a realização de entrevistas com passageiros em conexão não deverão ser feitas as perguntas indicadas no Anexo VIII desta Portaria, uma vez que não são aplicáveis.

§ 3º O passageiro em conexão é definido conforme o art. 2º, inciso X, da Resolução nº 432 de 19 de junho de 2017.

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

I - as datas de aplicação das entrevistas;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III DO PARECER DE AUDITORIA

Art. 12. A Concessionária deverá protocolar junto à ANAC parecer de empresa técnica especializada de auditoria independente, em até 30 (trinta) dias após o encerramento de cada trimestre, conforme disposto nos arts. 39 a 41 da Resolução nº 372, de 2015.

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

Art. 13. Esta Portaria entra em vigor em 1º de janeiro de 2018 e terá validade até 31 de dezembro de 2018.

TIAGO SOUSA PEREIRA

ANEXO I À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

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

Tabela 1 - Embarques Domésticos

Medição	SBSG	SBGL	SBCF	SBFL	SBFZ	SBPA	SBSV
Medição 1	14:00	08:00	08:00	06:00	16:00	05:00	13:00
Medição 2	14:20	08:20	08:20	06:20	16:20	05:20	13:20
Medição 3	14:40	08:40	08:40	06:40	16:40	05:40	13:40
Medição 4	12:00	07:00	18:00	10:00	15:00	17:00	14:00
Medição 5	12:20	07:20	18:20	10:20	15:20	17:20	14:20
Medição 6	12:40	07:40	18:40	10:40	15:40	17:40	14:40
Medição 7	15:00	20:00	11:00	08:00	10:00	16:00	05:00
Medição 8	15:20	20:20	11:20	08:20	10:20	16:20	05:20
Medição 9	15:40	20:40	11:40	08:40	10:40	16:40	05:40
Medição 10	11:00	16:00	06:00	17:00	05:00	09:00	08:00
Medição 11	11:20	16:20	06:20	17:20	05:20	09:20	08:20
Medição 12	11:40	16:40	06:40	17:40	05:40	09:40	08:40
Medição 13	13:00	06:00	20:00	11:00	14:00	08:00	16:00
Medição 14	13:20	06:20	20:20	11:20	14:20	08:20	16:20
Medição 15	13:40	06:40	20:40	11:40	14:40	08:40	16:40
Medição 16	16:00	11:00	09:00	18:00	13:00	06:00	17:00
Medição 17	16:20	11:20	09:20	18:20	13:20	06:20	17:20
Medição 18	16:40	11:40	09:40	18:40	13:40	06:40	17:40

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

Tabela 2 – Embarques Internacionais

Medição	SBSG	SBGL	SBCF	SBFL	SBFZ	SBPA	SBSV
Medição 1	22:00	20:00	15:00	12:00	17:00	04:00	15:00
Medição 2	22:20	20:20	15:20	12:20	17:20	04:20	15:20
Medição 3	22:40	20:40	15:40	12:40	17:40	04:40	15:40
Medição 4	19:00	19:00	20:00	19:00	23:00	23:00	22:00
Medição 5	19:20	19:20	20:20	19:20	23:20	23:20	22:20
Medição 6	19:40	19:40	20:40	19:40	23:40	23:40	22:40
Medição 7	17:00	15:00	23:00	10:00	22:00	11:00	21:00
Medição 8	17:20	15:20	23:20	10:20	22:20	11:20	21:20
Medição 9	17:40	15:40	23:40	10:40	22:40	11:40	21:40
Medição 10	23:00	21:00	10:00	13:00	21:00	10:00	13:00
Medição 11	23:20	21:20	10:20	13:20	21:20	10:20	13:20
Medição 12	23:40	21:40	10:40	13:40	21:40	10:40	13:40
Medição 13	18:00	18:00	21:00	20:00	15:00	09:00	20:00
Medição 14	18:20	18:20	21:20	20:20	15:20	09:20	20:20
Medição 15	18:40	18:40	21:40	20:40	15:40	09:40	20:40
Medição 16	21:00	17:00	17:00	18:00	16:00	00:00	00:00
Medição 17	21:20	17:20	17:20	18:20	16:20	00:20	00:20
Medição 18	21:40	17:40	17:40	18:40	16:40	00:40	00:40

ANEXO II À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
AEROPORTO	Alfabético (Cód. ICAO)	XXXX	Código ICAO do Aeroporto
ANO	Númerico	aaaa	Ano da ocorrência
DESCRICAÇÃO_ER	Alfabético	-	Descrição do Evento Relevante
DESCRICAÇÃO_PAX	Alfabético	-	Campo de livre edição para informação de ao menos duas características físicas do passageiro utilizado como referência para aferição do tempo de fila. Ex: mulher/vestido vermelho.
DIA_ATEND_PNAE	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de início de atendimento ao PNAE.
DIA_EVENTO	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de ocorrência do evento grave
DIA_FILA_INSP	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de início da fila de inspeção de segurança
DIA_FIM_IR	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de término do Impacto Operacional Relevante
DIA_FIM_INDISP	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de término da indisponibilidade do equipamento/instalação
DIA_FIM_INDISP_PREV	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de término de insiponibilidade do equipamento/instalação, conforme previsão
DIA_INICIO_IR	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de início do Impacto Operacional Relevante
DIA_INICIO_INDISP	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de início da indisponibilidade do equipamento/instalação
DIA_INICIO_INDISP_PREV	Númerico	dd/mm/aaaa	Dia de início da indisponibilidade do equipamento/instalação, conforme previsão
EMPRESA_PNAE	Alfabético (Cód. ICAO)	-	Empresa aérea responsável pelo embarque ou desembarque do PNAE
EQUIP_INSTAL	Alfabético	-	Identificação do equipamento/instalação
FATOR_P	Númerico (Percentual)	0% a 100%	Proporção de responsabilidade atribuída à Concessionária sobre o Impacto Operacional Relevante, para cada Evento Relevante. Deve estar compreendido no intervalo de 0% a 100%
FIM_ATEND_PNAE	Númerico	hh:mm:ss	Hora de término do atendimento ao PNAE. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
FIM_IR	Númerico	hh:mm:ss	Hora de término do Impacto Operacional Relevante. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
FIM_FILA_INSP	Alfanumérico	hh:mm:ss; “NA” ou “ND”	Horário de término da fila de inspeção de segurança, compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59. Se não houver fila no canal de inspeção de segurança, nem passageiros sendo processados no horário de medição do indicador, inserir texto “NA”. Se a área de acesso não estiver operando no horário de coleta da amostra, inserir texto “ND”.
FIM_INDISP	Numérico	hh:mm:ss	Hora de término da indisponibilidade do equipamento/instalação. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
FLUXO_EFETIVO	Numérico	-	Número efetivo de chegadas e partidas para o período em questão
FLUXO_ESPERADO	Numérico	-	Número de referência do fluxo de tráfego aéreo (chegadas e partidas) para o período em questão
FONTE_EVENTO	Alfabético	-	Fonte de informação do evento grave
FREQ	Alfabético	Diária; semanal; mensal; anual; etc.	Frequência da intervenção constante no Plano Anual de Manutenção
GRUPO_DISP	Numérico	-	Grupo de equipamento/ instalação conforme definido no Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Exemplo: para SBBR, 4 = Elevadores, escadas e esteiras rolantes. Para SBSG, 8 = Pontes de embarque
INFO_ATEND_PNAE	Alfabético	“S” ou “N”	Informação antecipada pela Companhia Aérea acerca do embarque/desembarque de PNAE: S = Sim; N = Não
INICIO_ATEND_PNAE	Numérico	hh:mm:ss	Hora de início do atendimento ao PNAE. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
INICIO_IR	Numérico	hh:mm:ss	Hora de início do Impacto Operacional Relevante. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
INICIO_FILA_INSP	Alfanumérico	hh:mm:ss; “NA” ou “ND”	Horário de início da fila de inspeção de segurança, compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59. Se não houver fila no canal de inspeção de segurança, nem passageiros sendo processados no horário de medição do indicador, inserir texto “NA”. Se a área de acesso não estiver operando no horário de coleta da amostra, inserir texto “ND”

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
INICIO_INDISP	Numérico	hh:mm:ss	Hora de início da indisponibilidade do equipamento/instalação. Deve estar compreendido no intervalo de 00:00:00 a 23:59:59
LOCAL_ATEND_PNAE	Alfabético	-	Posição de pátio em que foi realizado o atendimento ao PNAE
LOCAL_FILA_INSP	Alfabético	-	Área de acesso de passageiros contendo canais de inspeção de segurança em que foi realizada a medição do tempo de fila de inspeção de segurança
MEDICAO_FILA_INSP	Numérico	1 a 18	Respectiva medição da fila de inspeção de segurança conforme o Anexo I desta Portaria
MES	Numérico	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11 ou 12	1 = Janeiro; 2 = Fevereiro; 3 = Março; 4 = Abril; 5 = Maio; 6 = Junho; 7 = Julho; 8 = Agosto; 9 = Setembro; 10 = Outubro; 11 = Novembro; 12 = Dezembro
MIN_DISP_TEORICA	Numérico	-	Tempo, em minutos, em que o equipamento/instalação foi disponibilizado para uso durante o período analisado
MIN_INDISP_PREV	Numérico	-	Tempo, em minutos, da previsão de indisponibilidade do equipamento/instalação durante o período analisado
MIN_INDISP_REAL	Numérico	-	Tempo, em minutos, de indisponibilidade real do equipamento/instalação
MIN_MPLAN	Numérico	-	Tempo, em minutos, de interrupção da operação do equipamento/ instalação para execução de manutenção planejada
MIN_OUTROS	Numérico	-	Tempo, em minutos, de interrupção da operação do equipamento/instalação devido a: inspeções estabelecidas por lei; paralisações por motivos de segurança; obras de infraestrutura; uso inapropriado por terceiros ou eventos de força maior
MIN_PARADA	Numérico	-	Tempo, em minutos, em que o equipamento/ instalação ficou indisponível, independente do motivo
MOTIVO_INDISP	Alfabético	-	Campo de livre edição que deverá ser utilizado para melhor caracterização do motivo da indisponibilidade, fornecendo detalhes que permitam configurar a causa da indisponibilidade.

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
OBS	Alfanumérico	-	Campo de livre edição que poderá ser usado para incluir informações adicionais do registro.
PAX_PONTE	Numérico	-	Quantidade de passageiros que embarcaram ou desembarcaram em pontes de embarque
PAX_TOTAL	Numérico	-	Total de passageiros que embarcaram ou desembarcaram no aeroporto
REF_EVENTO	Alfanumérico	-	Número/código sob o qual foi registrado o evento grave
REF_INDISP	Alfanumérico	-	Número/código sob o qual foi registrada a indisponibilidade do equipamento/ instalação
TIPO_ATEND_PNAE	Alfabético	“D” ou “E”	Tipo de atendimento ao PNAE: D = Desembarque; E = Embarque
TIPO_EVENTO	Alfabético	“F”; “R” ou “O”	Tipo de evento grave: F = Furto; R = Roubo; O = Lesões corporais e outros crimes que atentem contra a vida
TIPO_INDISP	Alfabético	“R”; “P”; ou “O”	Tipo de indisponibilidade do equipamento/ instalação: R = Indisponibilidade real; P = Manutenção planejada; O = Outros motivos
TIPO_PAX	Alfabético	“D” ou “I”	Tipo de passageiro embarcado ou desembarcado: D = passageiro doméstico; I = passageiro internacional
VOO_PNAE	Numérico	-	Número do voo correspondente ao embarque ou desembarque do PNAE

ANEXO III À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

**PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP
Aeroporto Internacional do Galeão e Aeroporto Internacional de Confins**

A - Tempo na fila de inspeção de segurança

	A	B	C	D	E	F	G
1	AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP	DESCRICAO_PAX
2	SBXX	01/01/2017	1	TPS2 DOMESTICO	NA	NA	Mulher/Vestido vermelho
3	SBXX	01/01/2017	2	TPS2 DOMESTICO	06:21:20	06:21:20	Criança/Camisa Azul

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

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

C - Número de eventos graves relatados

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

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

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

E - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

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

F - Atendimento em pontes de embarque

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

G - Fluxo de pistas

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	DIA_INICIO_IR	DIA_FIM_IR	INICIO_IR	FIM_IR	FLUXO_ESPERADO	FLUXO_EFETIVO	FATOR_P	DESCRICAO_ER
2	SBXX	05/01/2017	05/01/2017	17:05:00	20:00:00	76	70	100%	Atraso de obra na pista
3	SBXX	20/01/2017	20/01/2017	12:37:00	13:15:00	24	20	90%	Falha no sistema de iluminação

Os dados de cada medição devem estar necessariamente em uma mesma linha e as informações relativas a cada variável específica devem constar de uma mesma coluna, respeitando a ordem apresentada nas tabelas anteriores. Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada medição.

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

PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP

Aeroporto de São Gonçalo do Amarante

A - Tempo na fila de inspeção de segurança

	A	B	C	D	E	F	G
1	AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP	DESCRICAO_PAX
2	SBXX	01/01/2017	1	TPS2 DOMESTICO	NA	NA	Mulher/Vestido vermelho
3	SBXX	01/01/2017	2	TPS2 DOMESTICO	06:21:20	06:21:20	Criança/Camisa Azul

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

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

C - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

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

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

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

Os dados de cada medição devem estar necessariamente em uma mesma linha e as informações relativas a cada variável específica devem constar de uma mesma coluna, respeitando a ordem apresentada nas tabelas anteriores. Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada medição.

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

**PADRÃO DO ARQUIVO CONTENDO OS DADOS DOS IQS NÃO RELACIONADOS À PSP
Aeroporto Internacional de Fortaleza, Aeroporto Internacional de Florianópolis, Aeroporto
Internacional de Salvador e Aeroporto Internacional de Porto Alegre**

A - Tempo na fila de inspeção de segurança

	A	B	C	D	E	F	G
1	AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	MEDICAO_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP	DESCRICAO_PAX
2	SBXX	01/01/2017	1	TPS2 DOMESTICO	NA	NA	Mulher/Vestido vermelho
3	SBXX	01/01/2017	2	TPS2 DOMESTICO	06:21:20	06:21:20	Criança/Camisa Azul

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

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

C - Número de eventos graves relatados

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

D - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1

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

E - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2

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

F - Atendimento em pontes de embarque

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

Os dados de cada medição devem estar necessariamente em uma mesma linha e as informações relativas a cada variável específica devem constar de uma mesma coluna, respeitando a ordem apresentada nas tabelas anteriores. Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada medição.

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

ANEXO IV À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.**QUANTIDADE MÍNIMA MENSAL DE ENTREVISTAS**

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

Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante			
Mês	Passageiros Estimados	0,05%	Entrevistas
jan/18	144.638	72	150
fev/18	100.160	50	150
mar/18	100.374	50	150
abr/18	86.482	44	150
mai/18	83.245	42	150
jun/18	80.432	40	150
jul/18	107.221	54	150
ago/18	93.057	46	150
set/18	85.206	42	150
out/18	94.313	48	150
nov/18	94.108	48	150
dez/18	109.097	54	150

Aeroporto Internacional do Galeão - Passageiros Domésticos		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/18	598.046	300
fev/18	464.965	232
mar/18	482.642	242
abr/18	472.000	236
mai/18	473.078	236
jun/18	472.440	236
jul/18	559.448	280
ago/18	501.617	250
set/18	493.817	246
out/18	510.666	256
nov/18	497.582	248
dez/18	552.362	276

Aeroporto Internacional do Galeão - Passageiros Internacionais			
Mês	Passageiros Estimados	0,05%	Entrevistas
jan/18	192.123	96	150
fev/18	168.628	84	150
mar/18	168.244	84	150
abr/18	168.774	84	150
mai/18	167.251	84	150
jun/18	161.727	80	150
jul/18	183.258	92	150
ago/18	192.323	96	150
set/18	177.687	88	150
out/18	174.489	88	150
nov/18	158.542	80	150
dez/18	173.807	86	150

Aeroporto Internacional de Confins		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/18	495.222	248
fev/18	380.124	190
mar/18	409.306	204
abr/18	396.457	198
mai/18	393.552	196
jun/18	381.341	190
jul/18	458.293	230
ago/18	413.169	206
set/18	412.915	206
out/18	426.980	214
nov/18	411.651	206
dez/18	461.097	230

Aeroporto Internacional de Florianópolis			
Mês	Passageiros Estimados	0,05%	Entrevistas
jan/18	202.978	102	150

fev/18	154.518	78	150
mar/18	166.188	84	150
abr/18	151.032	76	150
mai/18	143.574	72	150
jun/18	126.418	64	150
jul/18	152.628	76	150
ago/18	141.957	70	150
set/18	144.756	72	150
out/18	153.234	76	150
nov/18	153.375	76	150
dez/18	159.969	80	150

Aeroporto Internacional de Fortaleza			
Mês	Passageiros Estimados	0,05%	Entrevistas
jan/18	320.971	160	160
fev/18	230.684	116	150
mar/18	232.017	116	150
abr/18	217.878	108	150
mai/18	219.388	110	150
jun/18	220.067	110	150
jul/18	292.721	146	150
ago/18	248.278	124	150
set/18	230.947	116	150
out/18	232.804	116	150
nov/18	231.388	116	150
dez/18	247.657	124	150

Aeroporto Internacional de Porto Alegre		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/18	362.126	182
fev/18	297.525	148
mar/18	313.331	156
abr/18	316.316	158
mai/18	328.177	164
jun/18	303.273	152
jul/18	366.841	184
ago/18	337.337	168
set/18	328.323	164
out/18	332.518	166
nov/18	340.948	170
dez/18	341.545	170

Aeroporto Internacional de Salvador		
Mês	Passageiros Estimados	Entrevistas
jan/18	404265	202
fev/18	316278	158
mar/18	333840	166
abr/18	305057	152
mai/18	300464	150
jun/18	306726	154
jul/18	370163	186
ago/18	325900	162
set/18	324809	162
out/18	321780	160
nov/18	312087	156
dez/18	333710	166

ANEXO V À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

MODELO DE PLANO AMOSTRAL DE ENTREVISTAS

Modelo de plano amostral elaborado pela ANAC:

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

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

ANEXO VI À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

MODELO DE LISTA EXTRA DE VOOS

Modelo de sorteio de lista extra de voos da ANAC:

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

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

ANEXO VII À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

MODELO DE PLANO DE EXECUÇÃO DE ENTREVISTAS DA CONCESSIONÁRIA

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

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

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

2 - segunda-feira

3 - terça-feira

4 - quarta-feira

5 - quinta-feira

6 - sexta-feira

S - sábado

D - domingo

ANEXO VIII À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

DICIONÁRIO DE METADADOS DOS IQS RELACIONADOS À PSP

Aeroporto Internacional do Galeão e Aeroporto Internacional de Confins

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_14_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade da Sinalização	“Como o senhor avalia a qualidade da sinalização?”
ITEM_14_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de informações de voo	“Como o senhor avalia a qualidade de informações de voo?”
ITEM_14_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros	“Como o senhor avalia a qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros?”
ITEM_15_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza dos banheiros	“Como o senhor avalia a limpeza dos banheiros?”
ITEM_15_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de banheiros	“Como o senhor avalia a disponibilidade de banheiros?”
ITEM_16_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia o conforto de assentos no saguão de embarque?”
ITEM_16_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos no saguão de embarque?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_16_3*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto dos assentos nas outras áreas públicas. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_16_4*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_17	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_18	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: cordialidade	“Como o senhor avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?”
ITEM_19*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de carrinhos de bagagem. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos de bagagem?”
ITEM_20*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas de estacionamento. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
ITEM_21_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas	“Como o senhor avalia a variedade de lojas?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_21_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas	“Como o senhor avalia a qualidade de lojas?”
ITEM_21_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes e bares?”
ITEM_21_4	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes e bares?”
ITEM_22_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício das lojas	“Como o senhor avalia o custo-benefício das lojas?”
ITEM_22_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício dos restaurantes e bares	“Como o senhor avalia o custo-benefício dos restaurantes e bares?”
ITEM_23	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral	“Como o senhor avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?”
ITEM_24_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto térmico	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
ITEM_24_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_25	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: percepção de segurança	“Como o senhor avalia a percepção de segurança?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_26_1*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: opções de estacionamento. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia as opções de estacionamento?”
ITEM_26_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício do estacionamento. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o custo-benefício do estacionamento?”
ITEM_27_1*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para embarque. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”
ITEM_27_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para desembarque. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”
ITEM_28	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: existência de equipamento.	“Como o senhor avalia os equipamentos de deslocamento dentro do terminal?”
ITEM_29*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_30_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 30 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	“Como o senhor avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?”
ITEM_30_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 30 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: localização dos serviços bancários	“Como o senhor avalia a localização dos serviços bancários?”
ITEM_31	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 31 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor avalia a disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet?”
ITEM_32*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 32 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de serviços hoteleiros. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros?”
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	Variável a ser observada
DIA_ENTREVISTA	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que a entrevista foi iniciada	Variável a ser observada
HORA_ENTREVISTA	Hora	hh:mm:ss	Horário em que a entrevista realizada foi iniciada	Variável a ser observada
LOCAL_ENTREVISTA	Alfanumérico	XXX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético		Nome do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
GENERO	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
IDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8; nd	1 = até 21 anos; 2 = 22 a 25 anos; 3 = 26 a 34 anos; 4 = 35 a 44 anos; 5 = 45 a 54 anos; 6 = 55 a 64 anos; 7 = 65 a 75 anos; 8 = 76 anos ou mais; nd = não respondeu	Sem formato específico
ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;nd	1 = analfabeto ou fundamental I incompleto; 2 = fundamental I completo; 3 = fundamental II completo; 4 = ensino médio completo; 5 = ensino superior incompleto; 6 = ensino superior completo; nd = não respondeu	“Qual o seu grau de escolaridade?”
TIPO_VOO	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
NUM_VOO	Numérico	XXXX	Numero do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; nd = não respondeu	Sem formato específico
QT_EMBARQUE	Numérico	xx; nd	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses; nd = não respondeu	“Quantos embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ² ; nd	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; nd = não respondeu	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;nd	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = carona; 6= carro de terceiro; 7 = outros; nd = não respondeu	Sem formato específico
CONEXAO_PAX	Alfabético	“S” ou “N”	Se o Passageiro for proveniente de um voo em conexão “S”. Ou “N”, caso contrário.	“O senhor é proveniente de voo em conexão?”
NOTA_GERAL	Numérico	0;1;2;3;4;5;6;7; 8;9;10; nd	Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto; nd = não respondeu	“Numa escala de 0 a 10, como o senhor avalia sua satisfação com o aeroporto?”
NOME_AUDIO	Alfanumérico	NVOO_EEE_ MM_DD_hh_ mm.ext ;	“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora, “mm” o minuto referente à conclusão	Variável a ser observada

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

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

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
		NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm_NN.ext ; nd	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”	

* As entrevistas com passageiros em conexão não deverão ser realizadas com as perguntas dos indicadores indicados por “*”, uma vez que não são aplicáveis.

Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante

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

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	
ITEM_13_4*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_14	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_15	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: cordialidade	“Como o senhor avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?”
ITEM_16*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	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. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos para bagagem?”
ITEM_17*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas de estacionamento. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
ITEM_18_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas	“Como o senhor avalia a variedade de lojas?”
ITEM_18_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas	“Como o senhor avalia a qualidade das lojas?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_18_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de praças de alimentação	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes e bares?”
ITEM_18_4	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade praças de alimentação	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes e bares?”
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;na	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: opções de estacionamento. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia as opções de estacionamento?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_23_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício do estacionamento. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o custo-benefício do estacionamento?”
ITEM_24_1*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para embarque. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”
ITEM_24_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para desembarque. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”
ITEM_25	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: existência de equipamento.	“Como o senhor avalia os equipamentos de deslocamento dentro do terminal?”
ITEM_26	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização da fila de inspeção de segurança	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_27_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	“Como o senhor avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?”
ITEM_27_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: localização dos serviços bancários	“Como o senhor avalia a localização dos serviços bancários?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_28	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor avalia a disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet?”
ITEM_29*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário?”
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	Variável a ser observada
DIA_ENTREVISTA	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que a entrevista foi iniciada	Variável a ser observada
HORA_ENTREVISTA	Hora	hh:mm:ss	Horário em que a entrevista realizada foi iniciada	Variável a ser observada
LOCAL_ENTREVISTA	Alfanumérico	XXX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético		Nome do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
GENERO	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
IDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;nd	1 = até 21 anos; 2 = 22 a 25 anos; 3 = 26 a 34 anos; 4 = 35 a 44 anos; 5 = 45 a 54 anos; 6 = 55 a 64 anos; 7 = 65 a 75 anos; 8 = 76 anos ou mais; nd = não respondeu	Sem formato específico
ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;nd	1 = analfabeto ou fundamental I incompleto; 2 = fundamental I completo; 3 = fundamental II completo; 4 = ensino médio completo; 5 = ensino superior incompleto; 6 = ensino superior completo; nd = não respondeu	“Qual o seu grau de escolaridade?”
TIPO_VOO	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
NUM_VOO	Numérico	XXXX	Número do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; nd = não respondeu	Sem formato específico
QT_EMBARQUE	Numérico	xx; nd	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses; nd = não respondeu	“Quantos embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ³ ; nd	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; nd = não respondeu	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;nd	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = carona; 6= carro de terceiro; 7 = outros; nd = não respondeu	Sem formato específico
CONEXAO_PAX	Alfabético	“S” ou “N”	Se o Passageiro for proveniente de um voo em conexão “S”. Ou “N”, caso contrário.	“O senhor é proveniente de voo em conexão?”
NOTA_GERAL	Numérico	0;1;2;3;4;5;6;7;8;9;10; nd	Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto; nd = não respondeu	“Numa escala de 0 a 10, como o senhor avalia sua satisfação com o aeroporto?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm.ext ; NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm_NN.ext ; nd	“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora, “mm” o minuto referente à conclusão da respectiva entrevista, NN número sequencial, caso sejam realizadas entrevistas simultâneas e “ext” a extensão do formato do áudio. No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “nd”	Variável a ser observada

* As entrevistas com passageiros em conexão não deverão ser realizadas com as perguntas dos indicadores indicados por “*”, uma vez que não são aplicáveis.

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

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

Aeroporto Internacional de Fortaleza, Florianópolis, Porto Alegre e Salvador

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_13_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade da Sinalização	“Como o senhor avalia a qualidade da sinalização?”
ITEM_13_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade de informações de voo	“Como o senhor avalia a qualidade de informações de voo?”
ITEM_13_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 13 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros	“Como o senhor avalia a qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros?”
ITEM_14_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza dos banheiros	“Como o senhor avalia a limpeza dos banheiros?”
ITEM_14_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 14 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de banheiros	“Como o senhor avalia a disponibilidade de banheiros?”
ITEM_15_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia o conforto de assentos no saguão de embarque?”
ITEM_15_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos no saguão de embarque	“Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos no saguão de embarque?”
ITEM_15_3*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto dos assentos nas outras áreas públicas.	“Como o senhor avalia o conforto dos assentos nas outras áreas públicas?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
			Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	
ITEM_15_4*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 15 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas?”
ITEM_16	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 16 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: limpeza geral	“Como o senhor avalia a limpeza geral do aeroporto?”
ITEM_17	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 17 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: cordialidade	“Como o senhor avalia a cordialidade dos funcionários do aeroporto?”
ITEM_18*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 18 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de carrinhos de bagagem. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de carrinhos de bagagem?”
ITEM_19*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 19 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de vagas de estacionamento. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?”
ITEM_20_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de lojas	“Como o senhor avalia a variedade de lojas?”
ITEM_20_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de lojas	“Como o senhor avalia a qualidade de lojas?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_20_3	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: variedade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a variedade de restaurantes e bares?”
ITEM_20_4	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 20 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: qualidade de restaurantes e bares	“Como o senhor avalia a qualidade de restaurantes e bares?”
ITEM_21_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício das lojas	“Como o senhor avalia o custo-benefício das lojas?”
ITEM_21_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 21 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício dos restaurantes e bares	“Como o senhor avalia o custo-benefício dos restaurantes e bares?”
ITEM_22	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 22 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: satisfação geral	“Como o senhor avalia a satisfação geral em relação ao aeroporto?”
ITEM_23_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto térmico	“Como o senhor avalia o conforto térmico?”
ITEM_23_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 23 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: conforto acústico	“Como o senhor avalia o conforto acústico?”
ITEM_24	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 24 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: percepção de segurança	“Como o senhor avalia a percepção de segurança?”
ITEM_25_1*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: opções de estacionamento. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia as opções de estacionamento?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_25_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 25 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: custo-benefício do estacionamento. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia o custo-benefício do estacionamento?”
ITEM_26_1*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para embarque. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para embarque?”
ITEM_26_2*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 26 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade de meio fio para desembarque. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a disponibilidade de meio fio para desembarque?”
ITEM_27	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 27 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: existência de equipamento.	“Como o senhor avalia os equipamentos de deslocamento dentro do terminal?”
ITEM_28*	Numérico	1;2;3;4;5;nd;na	Resposta da pergunta referente ao item 28 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: organização. Deve ser marcado “n/a” para os casos de passageiros em conexão.	“Como o senhor avalia a organização da fila de inspeção de segurança?”
ITEM_29_1	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	“Como o senhor avalia a disponibilidade e conveniência de serviços bancários?”
ITEM_29_2	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 29 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: localização dos serviços bancários	“Como o senhor avalia a localização dos serviços bancários?”

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
ITEM_30	Numérico	1;2;3;4;5;nd	Resposta da pergunta referente ao item 30 da Tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão. Variável: disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	“Como o senhor avalia a disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet?”
AEROPORTO	Alfabético	XXXX	Código ICAO do Aeroporto	Variável a ser observada
DIA_VOO	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que o voo foi realizado	Variável a ser observada
DIA_ENTREVISTA	Data	dd/mm/aaaa	Dia em que a entrevista foi iniciada	Variável a ser observada
HORA_ENTREVISTA	Hora	hh:mm:ss	Horário em que a entrevista realizada foi iniciada	Variável a ser observada
LOCAL_ENTREVISTA	Alfanumérico	XXX	Portão de embarque mais próximo	Variável a ser observada
NOME_PESQ	Alfabético		Nome Completo do Pesquisador	Variável a ser observada
NOME_PAX	Alfabético		Nome do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu nome?”
CONTATO_PAX	Alfanumérico		Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	“Qual o seu número de telefone?”
GENERO	Alfabético	“M” ou “F”	Masculino ou Feminino	Variável a ser observada
IDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;8;nd	1 = até 21 anos; 2 = 22 a 25 anos; 3 = 26 a 34 anos; 4 = 35 a 44 anos; 5 = 45 a 54 anos; 6 = 55 a 64 anos; 7 = 65 a 75 anos; 8 = 76 anos ou mais; nd = não respondeu	Sem formato específico
ESCOLARIDADE	Numérico	1;2;3;4;5;6;nd	1 = analfabeto ou fundamental I incompleto; 2 = fundamental I completo; 3 = fundamental II completo; 4 = ensino médio completo; 5 = ensino superior incompleto; 6 = ensino superior completo; nd = não respondeu	“Qual o seu grau de escolaridade?”
TIPO_VOO	Alfabético	“D” ou “I”	D = Doméstico; I = Internacional	Variável a ser observada
NUM_VOO	Numérico	XXXX	Numero do voo em que o entrevistado irá embarcar	Sem formato específico
EMPRESA_AEREA	Alfabético	XXX	Código ICAO da empresa em que o passageiro vai embarcar; nd = não respondeu	Sem formato específico

INDICADOR	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO	MODELO DE PERGUNTA
QT_EMBARQUE	Numérico	xx; nd	Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses; nd = não respondeu	“Quantos embarques o senhor realizou nos últimos 12 meses?”
DESTINO_FINAL	Alfabético	Estado (XX); País (XXX) ⁴ ; nd	Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem; nd = não respondeu	“Qual o destino final da sua viagem?”
TIPO_ACESSO	Numérico	1;2;3;4;5;6;7;nd	1 = avião; 2 = Taxi ou Moto-Taxi; 3 = ônibus; 4 = carro próprio; 5 = carona; 6= carro de terceiro; 7 = outros; nd = não respondeu	Sem formato específico
CONEXAO_PAX	Alfabético	“S” ou “N”	Se o Passageiro for proveniente de um voo em conexão “S”. Ou “N”, caso contrário.	“O senhor é proveniente de voo em conexão?”
NOTA_GERAL	Numérico	0;1;2;3;4;5;6;7;8;9;10; nd	Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto; nd = não respondeu	“Numa escala de 0 a 10, como o senhor avalia sua satisfação com o aeroporto?”
NOME_ÁUDIO	Alfanumérico	NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm.ext ; NVOO_EEE_MM_DD_hh_mm_NN.ext ; nd	“NVOO” representa o número voo, “EEE” o código ICAO da empresa aérea, “MM” o mês, “DD” o dia, “hh” a hora, “mm” o minuto referente à conclusão da respectiva entrevista, NN número sequencial, caso sejam realizadas entrevistas simultâneas e “ext” a extensão do formato do áudio. No caso de não realização de entrevistas (realização de questionário), o campo deverá ser preenchido com “nd”	Variável a ser observada

* As entrevistas com passageiros em conexão não deverão ser realizadas com as perguntas dos indicadores indicados por “*”, uma vez que não são aplicáveis.

⁴ O Código do País deverá seguir as siglas de 3 (três) letras definidas pela Norma ISO 3166-1 Alfa-3.

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

ANEXO X À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

MODELO DE LISTA DE VOOS NÃO OPERADOS

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

Cód. Empresa	Nº Voo	Data do voo	Quantidade de Entrevistas	Motivo
XWZ	8002	dd/mm/aaaa	2	Voo cancelado
XWZ	8002	dd/mm/aaaa	2	Voo não operado no dia

ANEXO XI À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

MODELO DE LISTA DE VOOS EXTRAS UTILIZADOS PELA CONCESSIONÁRIA

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

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

ANEXO XII À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

PADRÃO DOS ARQUIVOS DE ÁUDIO DAS ENTREVISTAS

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

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

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

Os arquivos de áudio podem ser enviados nas extensões .mp3, .wma, .wav ou em outro formato previamente solicitado e aceito pela ANAC.

ANEXO XIII À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

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

Tabela exemplificativa: Desempenho mensal dos indicadores dos IQS.

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

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

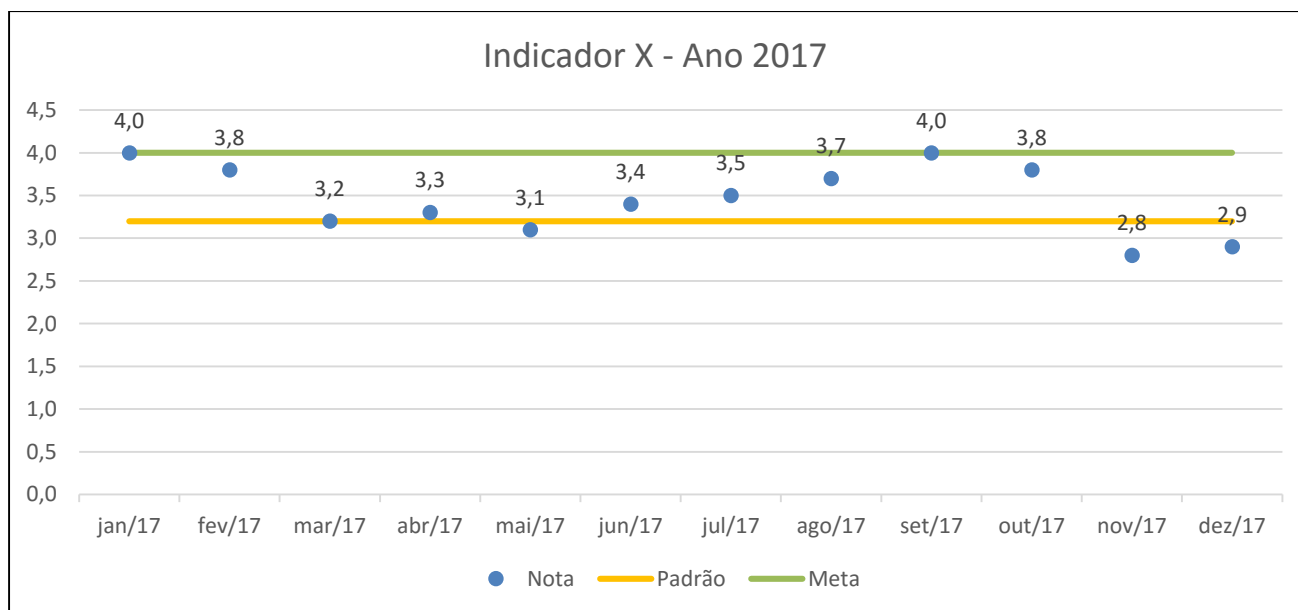


Tabela exemplificativa: Desempenho mensal dos sub-indicadores.

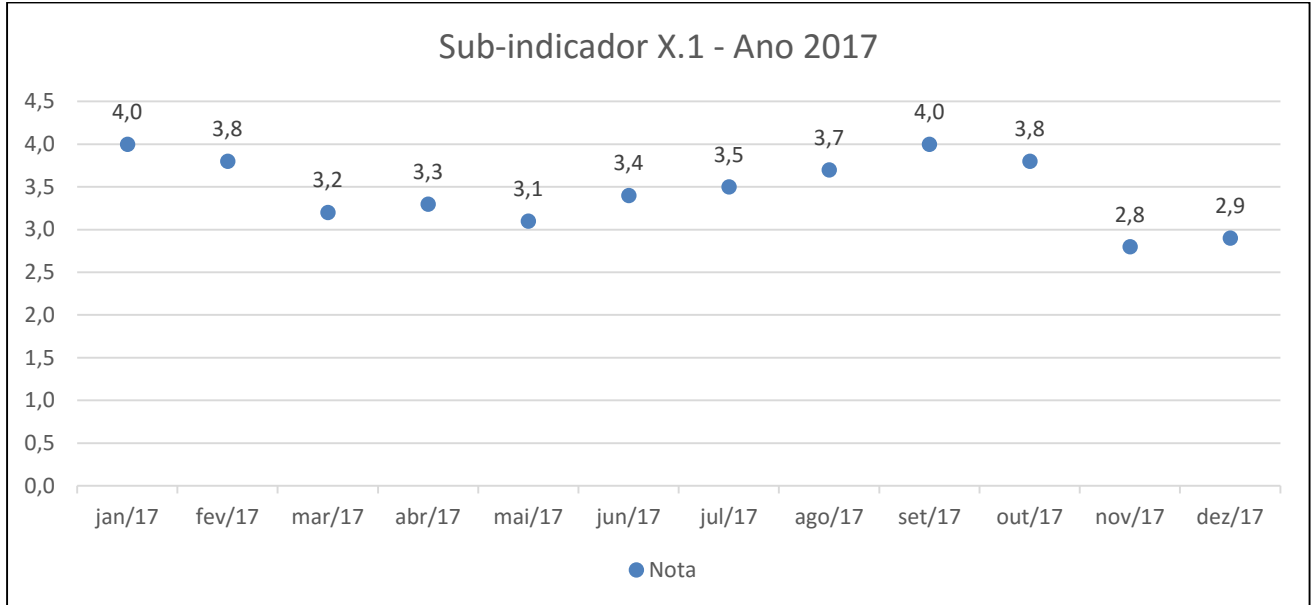
SUB-INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ACUMULADO ⁶
---------------	-----	-----	-----	------------------------

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

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

X.1	4,3	4,4	4,3	
Y.1	3,6	4,1	4,0	

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



ANEXO XIV À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

MODELO DE PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – PQS

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

SEÇÃO I - INTRODUÇÃO

- Objetivo – descrição sucinta do que se pretende alcançar com o plano.
- Correlação do PQS com o Contrato de Concessão, conforme exemplo abaixo:

Tabela exemplificativa: Correlação do PQS com o Contrato de Concessão.

Anexo 2 do Contrato de Concessão	Plano de Qualidade de Serviço – PQS
10.7.1	Item XX

SEÇÃO II – CONTEÚDO

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

Tabela exemplificativa: Informações gerais sobre os canais de comunicação.

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

- II - Definição de responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários, incluindo informações sobre sua capacitação e treinamento de pessoal.

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

Canal de Comunicação	Perfil/Requisitos mínimos	Responsabilidade	Procedimentos
----------------------	---------------------------	------------------	---------------

Ouvidoria	Formação em relações públicas	Receber as demandas enviadas pelos usuários.	Processar as demandas e encaminhá-las as áreas responsáveis. Controlar prazos para resposta.
Canal 2			
Canal 3			
Canal n			

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

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

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

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

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

- IV – padrões mínimos de serviço
- V – informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados aos usuários;
- VI– Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) – conforme modelo do Anexo XV desta Portaria.

SEÇÃO III – PLANO DE AÇÃO.

O Plano de ação deverá ser desenvolvido para mitigar e corrigir problemas identificados por meio dos sistemas de rastreamento das necessidades dos usuários e para as áreas com baixo desempenho na

qualidade de serviço mensurado, o qual deverá ser baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal; melhorias físicas; mudanças de procedimentos; consulta efetiva as empresas aéreas usuárias do aeroporto demonstrando que suas sugestões e demandas foram consideradas, o qual pode detalhar as ações a serem adotadas com base na ferramenta administrativa 5W1H1S - What, Where, Why, How, Who, When e Status.

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

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

ANEXO XV À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

MODELO DE RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – RQS

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

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

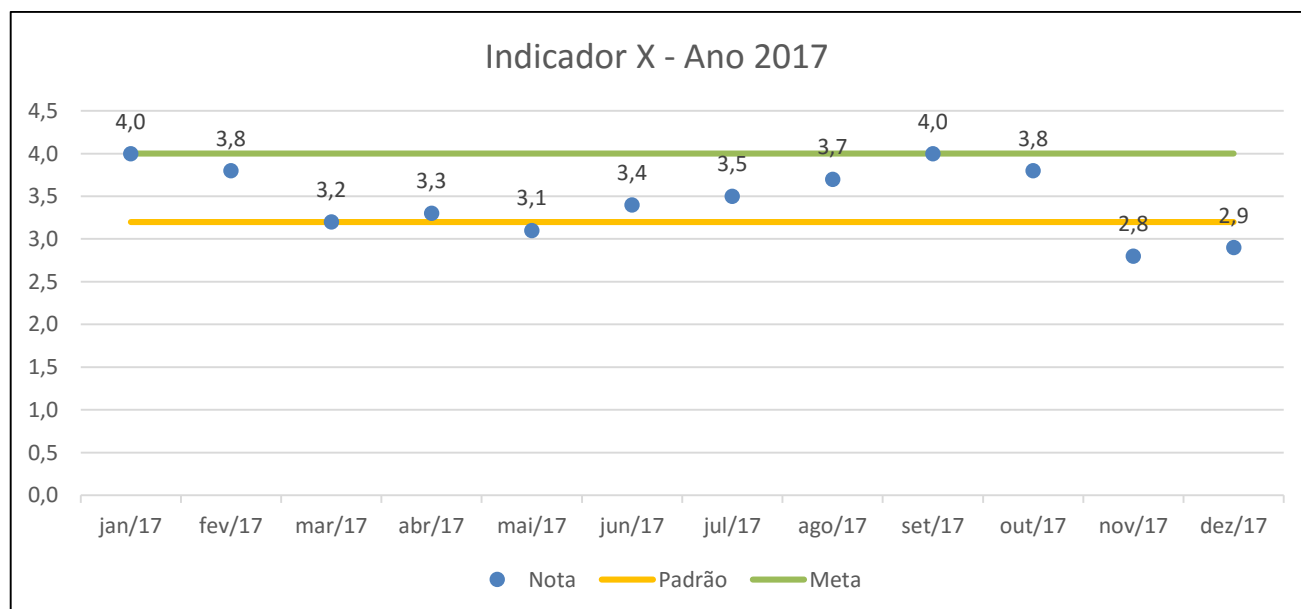
Tabela exemplificativa: Desempenho mensal e geral dos Sub-indicadores da Pesquisa de Satisfação de Passageiros.

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

Tabela exemplificativa: Histórico da avaliação dos usuários.

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

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



ANEXO XVI À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

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

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

A. Resumo do Trabalho Realizado

1. Com relação à aderência da pesquisa às normas legais e regulamentares aplicáveis, o Parecer deve incluir avaliação do cumprimento dos Contratos de Concessão⁷ e da Resolução nº 372. Assim, o Parecer deve responder as seguintes questões:

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

⁷ Para Brasília, Guarulhos e Viracopos: o Capítulo 10 e o Apêndice C do Anexo 2 (Plano de Exploração Aeroportuária); Galeão e Confins: o Capítulo 12 e o Apêndice C do Anexo 2 (Plano de Exploração Aeroportuária); e São Gonçalo do Amarante: o Capítulo 3 e o Apêndice D do Anexo 2 (Plano de Exploração Aeroportuária)

- ✓ A Concessionária optou por agrupar os IQS em blocos temáticos para realizar o rodízio, de modo a facilitar sua compreensão pelos passageiros?
- ✓ Os resultados das entrevistas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros foram registrados em planilha eletrônica (.xls), conforme modelo do Anexo VII desta Portaria?
- ✓ A planilha eletrônica com os resultados das entrevistas teve seu padrão de dados previamente criticado por software fornecido pela ANAC? A Planilha submetida à ANAC foi nomeada com o código de validação gerado pelo software da ANAC?
- ✓ O passageiro foi notificado da escala de classificação dos atributos do aeroporto?:
Muito bom - 5 pontos; Bom - 4 pontos, Satisfatório - 3 pontos; Ruim - 2 pontos; Péssimo - 1 ponto; Não utilizou/Não sabe nd.
 2. O Auditor deve ainda informar como levantou as evidências para analisar cada um dos dispositivos normativos vigentes (acima indicados) e apresentar, para os casos de não cumprimento de algum dispositivo, os resultados e as evidências que comprovam o descumprimento desse item, explicitando, quando for o caso, quais entrevistas não observaram a regra posta no item em análise.

B. Resultados das médias de cada indicador pesquisado

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

Tabela 01. Histórico dos IQS dos últimos 12 meses.

Indicador	jan/16	fev/16	(...)	nov/16	dez/16	1º tri	2º tri	3º tri	4º tri
12	2,8	5,5	(...)	2,1	2,5	3,9	2,6	4,1	3,2
13	3,5	5,2	(...)	5,1	1,9	4,3	2,7	4,6	3,6
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
30	2,6	2,3	(...)	4,3	1,9	2,5	3,2	3,4	3,9

C. Resultado das tentativas de contato telefônico

6. Quanto ao resultado das tentativas de contato telefônico, deverá ser apresentado o resultado da auditoria por meio de uma tabela, organizada conforme modelo abaixo (Tabela 02):

Tabela 02. Prazo de entrega do Parecer de auditoria independente

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

7. O “Código Identificador Entrevistado” corresponde ao número da linha do entrevistado na tabela eletrônica que consolida os resultados das entrevistas, enviada mensalmente à ANAC. Já o “Código Ocorrência” deverá ser registrado conforme código constante do Anexo IV da Resolução nº 372.
8. O Auditor deve apresentar ainda uma tabela resumo, no corpo do Parecer, contendo o quantitativo observado na amostra analisada para os códigos de ocorrência levantados no parágrafo anterior.
9. As informações constantes da Tabela 02 devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xls ou .xlsx. em anexo ao Parecer.
10. Quanto à seleção da amostra a ser auditada, cabe ressaltar que ela deve contemplar pelo menos 10% do total de pessoas entrevistadas e deve ser selecionada de forma aleatória. Caso o aeroporto realize aplicação de entrevistas separadas entre voos domésticos e internacionais, deve-se realizar a auditoria nos dois grupos, a partir de amostras de 10% do total da população de pessoas entrevistadas em cada grupo. Cumpre ainda ressaltar que, para seleção da amostra, devem ser excluídas as entrevistas sem informações no campo contato e que, selecionada a amostra, as entrevistas não devem ser substituídas mesmo que o contato com o entrevistado não seja possível. No que concerne à abordagem do entrevistado, cumpre informar que o Auditor deverá se identificar e destacar que está auditando a Pesquisa de Satisfação de Passageiros do aeroporto XXXX e que gostaria de falar com YYYY. Caso a pessoa que atenda ao telefone se identifique como a pessoa indicada pela pesquisa, para fins de atendimento das necessidades da ANAC, deve-se perguntar apenas se o entrevistado esteve no aeroporto no mês de referência e se foi entrevistado.

D. Resultado da audição das entrevistas

11. No resultado da audição, deve ser realizada a comparação dos áudios com os registros constantes da planilha de resultados da Pesquisa de Satisfação enviada mensalmente à ANAC. As evidências observadas devem ser apresentadas em anexo ao Parecer, por meio de uma tabela, conforme modelo⁸ abaixo (Tabela 03). Cabe ressaltar que cada entrevista deve corresponder a um formulário a ser preenchido.

Tabela 03. Checklist das Entrevistas Realizadas

Descrição	Resposta			
Número do voo:				
Data:				
Hora:				
Descrição	ITEM	Valor Informado na Planilha	Valor informado na gravação	Código ocorrência
Qualidade da Sinalização	ITEM_12_1			
Qualidade de informações de voo	ITEM_12_2			
Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros	ITEM_12_3			
Disponibilidade de banheiros	ITEM_13_1			
Limpeza dos banheiros	ITEM_13_2			
Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	ITEM_14_1			
Conforto de assentos no saguão de embarque	ITEM_14_2			
Disponibilidades de assentos nas outras áreas públicas	ITEM_14_3			
Conforto dos assentos nas outras áreas públicas	ITEM_14_4			
Limpeza geral	ITEM_15			
Cordialidade	ITEM_16			
Variedade de lojas	ITEM_17_1			
Qualidade de lojas	ITEM_17_2			
Variedade de restaurantes e bares	ITEM_17_3			
Qualidade de restaurantes e bares	ITEM_17_4			
Custo-benefício das lojas	ITEM_18_1			
Custo-benefício dos restaurantes e bares	ITEM_18_2			
Disponibilidade de vagas	ITEM_19			
Disponibilidade de carrinhos para bagagem	ITEM_20			
Satisfação geral	ITEM_21			
Conforto térmico	ITEM_22_1			
Conforto acústico	ITEM_22_2			
Percepção de segurança	ITEM_23			
Opções de estacionamento	ITEM_24_1			
Custo-benefício do estacionamento	ITEM_24_2			
Disponibilidade de meio fio para embarque	ITEM_25_1			

⁸ Na coluna “ITEM” o padrão de resposta de cada Concessionária deverá obedecer a disposição correspondente dos Indicadores e Sub-Indicadores apresentada no Anexo VIII - Dicionário de Metadados dos IQS Relacionados à PSP.

Disponibilidade de meio fio para desembarque	ITEM_25_2			
Existência de equipamento de apoio ao passageiro	ITEM_26			
Organização da fila	ITEM_27			
Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	ITEM_28_1			
Localização dos serviços bancários	ITEM_28_2			
Disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	ITEM_29_1			
Custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet	ITEM_29_2			
Disponibilidade de serviços hoteleiros	ITEM_30			
Variáveis a serem observadas ⁹	AEROPORTO			
	DIA_ENTREVISTA			
	HORA_ENTREVISTA			
	LOCAL_ENTREVISTA			
	NOME_PESQ			
Nome do Passageiro	NOME_PAX			
Telefone (com DDD/DDI) do entrevistado; nd = não respondeu	CONTATO_PAX			
D = Doméstico; I = Internacional	TIPO_VOO			
Empresa aérea → Pergunta sem padrão	EMPRESA_AEREA			
Masculino ou Feminino	SEXO			
Número referente a quantidade de embarques realizados pelo passageiro neste aeroporto nos últimos 12 meses	QT_EMBARQUE			
Idade → '1' = até 21 anos; '2' = 22 a 25 anos; '3' = 26 a 34 anos; '4' = 35 a 44 anos; '5' = 45 a 54 anos; '6' = 55 a 64 anos; '7' = 65 a 75 anos; '8' = 76 anos ou mais	IDADE			
Estado (XX) ou País (XXX) que será o destino final de sua viagem	DESTINO_FINAL			
Escolaridade → '1' = analfabeto ou fundamental I incompleto; '2' = fundamental I completo; '3' = fundamental II completo; '4' = ensino médio completo; '5' = ensino superior incompleto; '6' = ensino superior completo;	ESCOLARIDADE			
Tipo de acesso ao aeroporto → '1' = avião; '2' = Taxi ou Moto-Taxi; '3' = ônibus; '4' = carro próprio; '5' = outros; nd = não respondeu	TIPO_ACESSO			
Número do voo → Pergunta sem padrão	NUM_VOO			
Nota de 0 a 10 quanto a sua satisfação com o aeroporto	NOTA_GERAL			

12. Para definição do código da ocorrência devem ser consideradas as seguintes situações (Tabela 04):

⁹ Quando possível.

Tabela 4 - Código de respostas padronizadas para resultado das audições

Código	Ocorrência
1	A pergunta e a resposta foram feitas e registradas corretamente
2	Pergunta genérica que não delimitou o indicador
3	Resposta do entrevistado fora da escala
4	Resposta no arquivo de áudio diferente da existente na planilha de resultado da pesquisa
5	A qualidade do áudio não permitiu compreender a resposta/pergunta
6	Não ocorreu a pergunta na entrevista

13. O Auditor deve apresentar ainda uma tabela resumo, no corpo do Parecer, contendo para as ocorrências descritas na Tabela 04 acima, o quantitativo observado na amostra analisada.
14. As informações acima tratadas devem ser encaminhadas à ANAC no formato de planilha eletrônica .xls ou .xlsx em anexo ao Parecer.
15. No que concerne à seleção da amostra a ser auditada, cabe ressaltar que ela deve contemplar pelo menos 5% do total de pessoas entrevistadas e deve ser selecionada de forma aleatória.
16. Caso o aeroporto realize aplicação de entrevistas separadas entre voos domésticos e internacionais, deve-se realizar a auditoria nos dois grupos, a partir de amostras de 5% do total da população de pessoas entrevistadas em cada grupo.

ANEXO XVII À PORTARIA Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017.

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

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

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

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

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