

**RESOLUÇÃO Nº \_\_\_\_\_, DE \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_.**

Regulamenta a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço, bem como as diretrizes referentes à metodologia de cálculo do Fator Q e a apresentação do Plano de Qualidade de Serviços e do Relatório de Qualidade de Serviço pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária.

**A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 8º, inciso XLVI, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e considerando a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e considerando o que consta do processo nº 00058.024009/2014-54, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em \_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_,

**RESOLVE:**

Art. 1º Regulamentar, nos termos desta Resolução, a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço, bem como as diretrizes referentes à metodologia de cálculo do Fator Q e a apresentação do Plano de Qualidade de Serviços e do Relatório de Qualidade de Serviço pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Resolução, considera-se Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária a sociedade de propósito específico que explore infraestrutura aeroportuária mediante regime de concessão federal comum ou patrocinada.

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

**Seção I**  
**Das Disposições Gerais**

Art. 2º A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada e independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQSs.

§ 1º A Concessionária responderá perante a ANAC pela fiel execução dos estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos IQSs, por parte da empresa por ela contratada, para todos os fins de direito.

§ 2º Mediante autorização prévia da ANAC, a Concessionária poderá aferir diretamente os IQSs.

§ 3º A ANAC poderá avocar, a qualquer tempo, a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, da coleta de informações, da pesquisa e do cálculo dos IQSs.

§ 4º O nome e a qualificação da empresa de que trata o *caput* deverão ser submetidos à ANAC com pelo menos sessenta dias de antecedência do início das pesquisas, acompanhado dos seguintes documentos:

I - declaração da empresa que se compromete a seguir o disposto no Código de Autorregulamentação da Atividade de Pesquisa da Associação Brasileira de Pesquisas (ABEP) durante a realização das suas atividades regidas por esta resolução, no que não for contrário ao estabelecido pela ANAC;

II - declaração da empresa que se compromete a seguir o disposto na ISO 20252/2012 e suas atualizações durante a realização das suas atividades regidas por esta resolução, no que não for contrário ao estabelecido pela ANAC;

III - certidões de regularidade jurídica e fiscal; e

IV - portfólio da empresa abrangendo lista de clientes, produtos desenvolvidos e carta de recomendação dos trabalhos da empresa, emitida por cliente notório.

§ 5º Os incisos I e II do parágrafo anterior se aplicam somente a empresas que atuem com a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.

§ 6º A Concessionária deverá submeter à ANAC a documentação constante do §4º sempre que nova empresa for iniciar as atividades de que trata o *caput*, observadas as demais disposições constantes desta Resolução.

§ 7º A ANAC poderá, a seu critério, solicitar informações adicionais para análise e avaliação da empresa de que trata o *caput*, tendo direito a veto na contratação, bem como poderá, motivadamente, exigir a substituição de empresa já contratada pela Concessionária.

§ 8º No caso de substituição, por exigência da ANAC, de empresa já contratada, a Concessionária deverá, no prazo de até trinta dias da manifestação da Agência, apresentar nova empresa.

§ 9º Até que a ANAC se manifeste sobre a nova empresa de que trata o § 8º deste artigo, a empresa em processo de substituição poderá continuar realizando as pesquisas, a fim de evitar descontinuidade em sua execução.

§ 10. Constitui responsabilidade da Concessionária a inobservância de qualquer disposição do Contrato ou de outro normativo vigente em decorrência de:

I - envio da documentação de que trata o §4º de forma incompleta;

II - demora no envio de informações solicitadas pela ANAC; e

III - reapresentação tardia da documentação constante do § 4º nos casos de veto.

§ 11. A Concessionária deverá garantir que haja continuidade entre o término da vigência do contrato de uma empresa e o início da vigência do contrato de nova empresa, a fim de evitar a interrupção na coleta dos IQSs.

§ 12. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC a documentação constante dos incisos I e II do §4º deste artigo, para as empresas que já atuam na realização das Pesquisas de Satisfação dos

Passageiros, em até 30 (trinta) dias da publicação desta Resolução, sob pena de vedação à realização das pesquisas até o cumprimento desta disposição.

Art. 3º A ANAC estabelecerá em Portaria a metodologia para coleta, cálculo e envio dos IQSs.

Art. 4º A aferição dos IQSs deverá ser realizada mensalmente e os resultados levantados deverão ser encaminhados todo mês à ANAC, pela Concessionária, conforme modelo e data a serem estabelecidos em Portaria.

§ 1º A Concessionária disponibilizará mensalmente, para as empresas aéreas usuárias do aeroporto, relatório contendo o desempenho do período para todos os IQSs descritos nos Contratos de Concessão, bem como o padrão e meta pertinentes, o desempenho mensal do ano corrente e o valor do decréscimo ou bônus acumulado para o ano até o momento.

§ 2º A Concessionária deverá publicar, em local acessível de seu sítio eletrônico, um relatório resumido contendo resultado dos IQSs, conforme periodicidade, data e modelo a serem definidos em Portaria. A Concessionária deve ainda manter acessível o histórico de todas as informações publicadas relativas aos IQSs.

## **Seção II**

### **Dos IQS Não Relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros**

Art. 5º Para fins de cálculo do Indicador de Serviço Direto “Tempo na fila de inspeção de segurança”, o tempo de espera será contado a partir do momento que o passageiro entrar na fila 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.

§ 1º Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.

§ 2º Outras informações sobre a metodologia de coleta, como os horários e locais de análise do tempo serão definidos em Portaria.

§ 3º Caso não seja realizada alguma medição prevista na metodologia de coleta durante o período em que a área de acesso estiver em funcionamento, considerar-se-á, para as medições faltantes, que o passageiro aguardou mais de 15 minutos na fila.

Art. 6º Os aspectos de disponibilidade de equipamentos e instalações têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas companhias aéreas e pelos passageiros, e que não estejam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada.

Parágrafo único. Para fins do cálculo da disponibilidade real dos equipamentos e instalações de que trata o *caput*, deverá ser aplicada a seguinte fórmula:

$$D_{\%} = \left(1 - \frac{ID_r}{D_t}\right) \times 100$$

Onde,

$D_{\%}$  – Disponibilidade real (expressa em porcentagem);

$ID_r$  – Indisponibilidade real; ou seja, o tempo, em horas, durante o qual o equipamento ou instalação fica indisponível para uso durante o mês de medição;

$D_t$  – Disponibilidade teórica; ou seja, o tempo, em horas, durante o qual o equipamento ou instalação é disponibilizado para uso durante o mês de medição.

Art. 7º A Concessionária deverá registrar todos os períodos em que os equipamentos e instalações definidos nos indicadores estejam indisponíveis, independentemente do motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária, conforme disposições estabelecidas em Portaria.

§ 1º O sistema de registro das falhas dos equipamentos ou instalações poderá ser auditado a qualquer tempo.

§ 2º Para o cálculo do resultado dos indicadores de disponibilidade de equipamentos e instalações, nos casos em que a ANAC identificou equipamentos ou instalações indisponíveis, mas a informação não foi devidamente registrada pela Concessionária, será considerado que o equipamento ou instalação em tela esteve indisponível durante todo(s) o(s) dia(s) identificado(s).

§ 3º Todos os equipamentos relacionados para avaliação da disponibilidade devem ser identificados, conforme modelo definido em Portaria.

§ 4º Sempre que possível e considerado eficiente, a medição das informações supracitadas deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.

Art. 8º A indisponibilidade de equipamento e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores serão excluídos da medição de desempenho do Indicador de Qualidade de Serviço:

I - manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC;

II - inspeções estabelecidas por lei;

III - paralisações por motivos de segurança;

IV - indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento - desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência;

V - indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (tais como companhias aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo);

VI - eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

Parágrafo único. A Concessionária deve, contudo, registrar o horário e motivos para a indisponibilidade com base nestas exclusões, e apresentar um relatório à ANAC e às companhias aéreas usuárias do aeroporto anualmente como parte do PQS.

### **Seção III** **Dos IQS Relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros**

Art. 9º Deverão ser coletados todos os IQS estabelecidos nos Contratos de Concessão.

§ 1º Quando um IQS possuir mais de uma dimensão de avaliação será subdividido, devendo cada dimensão resultar em um sub-indicador vinculado a uma pergunta específica.

§ 2º A subdivisão de que trata o *Caput* será especificada em Portaria.

Art. 10. Sem prejuízo das disposições contratuais vigentes, para aferição dos IQSs relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% da movimentação dos passageiros, ou do estrato de passageiros pesquisado no Aeroporto, conforme estabelecido pela ANAC, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês.

§ 1º Nos aeroportos cuja proporção de passageiros internacionais ultrapassar 20%, a amostragem mínima deverá ser aplicada separadamente para os passageiros domésticos e internacionais, respeitadas disposições complementares estabelecidas pela ANAC.

§ 2º As entrevistas deverão ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e/ou origens, de períodos de pico e não-pico, dos períodos matutino, vespertino e noturno e de dias da semana e fins de semana e os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.

Art. 11. As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e deverão ser entregues e coletadas no terminal de passageiros, ou através de entrevista direta. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o Aeroporto.

Parágrafo único. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:

- I - Muito bom – 5 pontos;
- II - Bom – 4 pontos;
- III - Satisfatório – 3 pontos;
- IV - Ruim – 2 pontos;
- V - Péssimo – 1 ponto;
- VI - Não utilizou / não sabe – ND - descartar a resposta.

Art. 12. A ANAC poderá:

I - requisitar uma cota representativa de entrevistas por voo, por estrato de passageiros, por destino e/ou origem, ou por outro critério;

II - estabelecer quais IQSs da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros se aplicam a cada um dos diferentes estratos e/ou perfis de passageiros;

III - solicitar a gravação do áudio das entrevistas realizadas mensalmente para fins de verificação do cumprimento das disposições normativas vigentes;

IV - requisitar que a empresa de pesquisa e/ou a Concessionária utilize sistema, software, regra ou aplicativo a ser fornecido pela ANAC para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo ou consolidação dos IQSs;

V - estender a pesquisa de satisfação para outros usuários do aeroporto.

Art. 13. A Concessionária deverá submeter mensalmente à ANAC o Plano Amostral e o Plano de Execução de Entrevistas, conforme data, modelo e procedimentos estabelecidos por meio de Portaria.

§ 1º O Plano Amostral é um documento vinculante, contemplará a amostra de entrevistas a serem realizadas em determinado período e deverá conter as informações solicitadas em Portaria.

§ 2º A seleção da amostra de que trata o §1ª deverá ser feita de forma aleatória.

§ 3º O Plano de Execução de Entrevistas é uma programação vinculante e deverá contemplar o detalhamento da execução das entrevistas conforme disposições estabelecidas em Portaria.

§ 4º A ANAC poderá, a qualquer tempo, optar por elaborar o Plano Amostral e o Plano de Execução de Entrevistas de que tratam o § 1º e o § 3º, assim como estabelecer diretrizes relativas à seleção dos passageiros.

Art. 14. O cálculo da pontuação de cada IQS da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros levará em conta a média obtida a partir das respostas válidas no período.

§ 1º Para fins do disposto no *caput*, são consideradas respostas válidas aquelas para as quais o pesquisado ou a ANAC atribuam valor numérico.

§ 2º Quando um IQS for avaliado por mais de uma pergunta, a pontuação do IQS será calculada a partir da média de todas as respostas relacionadas a este indicador.

§ 3º A pontuação calculada para cada IQS deverá considerar a quantidade de casas decimais dos padrões e metas estabelecidos no Contrato de Concessão e deverá observar a seguinte regra de arredondamento:

I - quando o algarismo imediatamente seguinte ao último algarismo a ser conservado for inferior a 5, o último algarismo a ser conservado permanecerá sem modificação; e

II - quando o algarismo imediatamente seguinte ao último algarismo a ser conservado for igual ou superior a 5, o último algarismo a ser conservado deverá ser aumentado de uma unidade.

Art. 15. Os critérios abaixo citados, dentre outros, podem ser adotados pela ANAC para rejeitar entrevistas individuais ou ainda todas as entrevistas realizadas em um determinado mês, sem prejuízo das medidas sancionatórias pertinentes:

I - não cumprimento das disposições constante da presente Resolução ou de outros normativos vigentes relativos à matéria desta Resolução;

II - realização de entrevistas por empresa que não tenha sido previamente submetida à ANAC;

III - não realização das perguntas relativas aos IQSs de forma individual;

IV - realização de entrevistas fora do Plano de Execução de Entrevistas submetido à ANAC e que não tenha sido rejeitado pela ANAC;

V - dados enviados em desacordo com o modelo estabelecido pela ANAC;

VI - envio de entrevista nos termos do art. 4º desta Resolução sem o respectivo áudio ou com gravação inaudível;

VII - incompatibilidade entre os dados enviados mensalmente à ANAC nos termos do art. 4º desta Resolução e os registros constantes de gravações dos áudios das entrevistas;

VIII- adulteração de dados;

IX - inconsistência estatística dos resultados apresentados.

§ 1º Caso sejam realizadas entrevistas além da quantidade constante do Plano de Execução de Entrevistas, serão rejeitadas, em sequência, aquelas entrevistas que tenham superado a quantidade acordada com a ANAC por meio do referido Plano.

§ 2º A ANAC enviará à Concessionária uma lista com as entrevistas rejeitadas em cada mês, explicitando sempre o motivo da rejeição.

Art.16. Apenas para fins de cálculo do Fator Q, caso em determinado mês não seja atingida a quantidade de entrevistas regulamentada para aquele período, seja por motivo de rejeição de uma entrevista, de todas as entrevistas do mês, de não realização de entrevistas pela Concessionária ou ainda 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.

Parágrafo único. Caso não seja possível a realização de entrevistas de passageiros devido a não operação de voo, essa impossibilidade deverá ser devidamente justificada à ANAC e não será computada para fins de cálculo do dos IQSs e do Fator Q.

## CAPÍTULO II DO PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Art. 17. Anualmente a Concessionária deverá apresentar à ANAC o Plano de Qualidade de Serviço - PQS que deverá demonstrar que a Concessionária implementou ou está implementando medidas adequadas para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos usuários, observados os parâmetros estabelecidos no Contrato e seus anexos.

Parágrafo único. Sem prejuízo ao disposto nos Contratos de Concessão, o PQS deverá ser apresentado à ANAC com 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para o reajuste das tarifas.

Art. 18. O PQS deverá abranger minimamente:

I - definição de responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários, incluindo capacitação e treinamento de pessoal;

II - sistematização das necessidades dos usuários, incluindo identificação dos canais de coleta e registros das informações e sistemas vinculados;

III - protocolos de assistência ao passageiro;

IV - serviços de informação;

V - *website* do aeroporto;

VI - padrões mínimos de serviço;

VII - 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;

VIII - Relatório de Qualidade de Serviço (RQS); e

IX - plano de ação.

§1º A ANAC poderá solicitar, por meio de Portaria, que o PQS contemple qualquer outra informação relacionada direta ou indiretamente à qualidade de serviço, incluindo padrões de desempenho que tenham sido acordados pela Concessionária para os serviços prestados aos passageiros pelos quais as empresas aéreas e as empresas prestadoras de serviços auxiliares sejam as principais responsáveis e que tenham impacto na qualidade do serviço perceptível ao passageiro, entre eles métricas de fila de check-in e de restituição de bagagem.

§ 2º Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar de forma efetiva as empresas aéreas usuárias do aeroporto, devendo demonstrar na versão final do PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das empresas aéreas foram consideradas.

§ 3º A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do aeroporto para desenvolver o PQS. A Concessionária deverá assegurar que o PQS é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.

Art. 19. O RQS deverá contemplar os Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) descritos no Contrato e seus Anexos, incluindo os indicadores utilizados para estabelecer o Fator Q; e histórico das avaliações dos usuários, comparando-as com resultados anteriores.

§ 1º Sem prejuízo do disposto nos Contratos de Concessão, os IQSs constantes do RQS deverão ser calculados a partir das aferições realizadas de janeiro a dezembro do ano anterior.

§ 2º O modelo e forma de apresentação dos resultados da aferição dos IQSs serão definidos em Portaria.

Art. 20. A concessionária deverá desenvolver um plano de ação para suprir as deficiências apontadas nas seguintes situações:

I - problemas registrados nos sistemas voltados à identificação, documentação e rastreamento das necessidades dos usuários; e

II - sub-indicadores que apresentarem pontuação geral anual inferior ao padrão regulamentado ou acordado com a ANAC para o IQS ao qual integra, nos termos do § 2º deste artigo.

§ 1º O plano de ação de que trata o *caput* deverá ser baseado em estudo técnico e englobar treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos.

§ 2º Para os IQSs que não possuem padrão regulamentado e para os registros feitos a partir dos sistemas voltados à identificação, documentação e rastreamento das necessidades dos usuários, a Concessionária deverá submeter à ANAC, em até 30 dias da publicação desta Resolução, um valor de referência para o qual deverá ser desenvolvido o plano de ação de que trata o *caput*, o qual após análise e de acordo da ANAC será válido até que ocorra a revisão dos parâmetros da concessão, nos termos do Contrato de Concessão.

Art. 21. O PQS deverá ser apresentado conforme modelo a ser estabelecido pela ANAC em Portaria.



Art. 22. O PQS vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações do Contrato de Concessão e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas nos normativos vigentes.

### CAPÍTULO III DA FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Art. 23. Para a verificação do cumprimento dos IQSs, a ANAC poderá recorrer a serviço técnico de empresa especializada de auditoria independente, a ser indicada, contratada e remunerada pela Concessionária, cabendo à ANAC o direito de veto na indicação realizada pela Concessionária.

Parágrafo único. A ANAC estabelecerá em Portaria modelo para o parecer da auditoria.

Art. 24. A ANAC poderá ainda realizar, a qualquer momento, auditorias ou inspeções no processo de coleta, registro e disponibilização dos resultados dos IQSs, devendo a Concessionária fornecer, caso lhe seja solicitado, documentos, dados, equipamentos, ferramentas, softwares, gravações das entrevistas, arquivos eletrônicos e outras informações ou objetos necessários à verificação da consistência de todas as informações e procedimentos relativos aos IQSs.

Art. 25. A ANAC poderá acompanhar a coleta dos IQSs e analisar os resultados e informações enviados pela Concessionária.

### CAPÍTULO IV DAS INFRAÇÕES

Art. 26. As Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária estão sujeitas à aplicação das penalidades previstas nos Contratos de Concessão em decorrência do descumprimento das disposições da presente Resolução, sem prejuízo de outras previstas em dispositivos legais e regulamentares da ANAC.

Parágrafo único. Configuram descumprimento à presente Resolução, sem prejuízo das demais disposições:

I - não envio de informações;

II - envio de informações fora do prazo;

III - envio inexato de informações;

IV - envio de dados adulterados;

V - recusa ou omissão da Concessionária à apresentação de documentos, dados ou informações, quando requeridos pela ANAC durante auditoria, inspeção ou por meio de documento oficial;

VI - descumprimento das obrigações estabelecidas nas instruções a serem expedidas pela área competente.

### CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. A presente Resolução não afasta a aplicação das disposições contidas nos contratos de concessão e em seus anexos.

Art. 28. A ANAC poderá publicar os resultados dos IQSs, os RQSs e os PQSs em seu sítio eletrônico na *internet*.

Art. 29. As disposições complementares para o cumprimento desta Resolução serão estabelecidas por meio de Portaria.

Art. 30. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**MARCELO PACHECO DOS GUARANYs**  
Diretor-Presidente