

7.4. A ausência de manifestação da UJ, no prazo referido no item 6.1, confere às peças do Processo de Contas Anual a situação de revisadas e definitivas e autoriza a divulgação na Internet e disponibilização da referida documentação para consulta, em local e horário indicados.

7.5. A observância das providências elencadas neste Título possibilitará à UJ cumprir o prazo de até 30 (trinta) dias, após a entrega no Tribunal de Contas da União, para tornar disponíveis e divulgar os dados e informações sobre o Processo de Contas Anual.

### III - DISPOSIÇÃO FINAL

8. A formalização do processo de contas, a instrução dos autos e a elaboração das peças devem, quanto aos aspectos formais, observar a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 e a Portaria Normativa SLTI/MP nº 5 de 19 de dezembro de 2002.

## SECRETARIA DE PORTOS

### RETIFICAÇÕES

Na Portaria nº 408, de 27 de novembro de 2014, publicada no DOU de 28-11-2014, Seção 1, páginas 1 a 9, no Anexo II.

#### Onde se lê:

Art. 12. À Coordenação de Planejamento e Orçamento compete: III - proceder à análise e da consolidação do Plano de Ação anual e a sua compatibilização com a proposta orçamentária?

VI - monitorar e avaliar os programas orçamentários da Secretaria de Portos, constantes do Plano Plurianual?

#### Leia-se:

Art. 12. À Coordenação de Planejamento e Orçamento compete: III - proceder à análise e da consolidação do Plano de Ação anual e a sua compatibilização com a proposta orçamentária;

VI - monitorar e avaliar os programas orçamentários da Secretaria de Portos, constantes do Plano Plurianual;

#### Onde se lê:

Art. 13. À Coordenação de Finanças e Contabilidade compete: II - acompanhar e controlar os limites financeiros da Secretaria de Portos, em relação à conta Única do Tesouro Nacional?

III - propor ajustes relativos às disponibilidades financeiras da Secretaria de Portos?

#### Leia-se:

Art. 13. À Coordenação de Finanças e Contabilidade compete: II - acompanhar e controlar os limites financeiros da Secretaria de Portos, em relação à conta Única do Tesouro Nacional;

III - propor ajustes relativos às disponibilidades financeiras da Secretaria de Portos;

(p/Coejo).

Na Portaria nº 408, de 27 de novembro de 2014, publicada no DOU de 28-11-2014, Seção 1.

#### Anexo III

Na página 6, **onde se lê:** Art. 19. "VI - " **Leia-se:** "IV".

Na página 6, **onde se lê:** "Capítulo V " **Leia-se:** "Capítulo IV " .

Na página 7, **onde se lê:** "Capítulo VI " **Leia-se:** "Capítulo V " .

#### Anexo IV

Na página 9, **onde se lê:** "Capítulo V " **Leia-se:** "Capítulo IV " .

Na página 9, **onde se lê:** "Capítulo VII " **Leia-se:** "Capítulo V " .

## COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

### RESOLUÇÃO Nº 111, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2014

**O DIRETOR-PRESIDENTE DA COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE - CODERN - CNPJ nº 34.040.345/0001-90, no uso da atribuição que lhe é conferida pelo Art. 17. Inciso VII, do Estatuto Social da Companhia e considerando o deliberado pela Diretoria Executiva em sua 1323.ª reunião ordinária, realizada em 14/11/2014 - resolve: Aprovar o Regulamento de Exploração do Porto de Natal/RN, atualizado pela Comissão designada pela Portaria DP nº 106/2014, conforme os termos constantes na Portaria SEP/PR nº 245/2013. O Regulamento aprovado poderá ser acessado no site [www.codern.com.br](http://www.codern.com.br)**

EMERSON FERNANDES DANIEL JÚNIOR

## SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO

### PORTARIA Nº 2.857, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2014

Dispõe sobre regras e diretrizes metodológicas complementares para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros no ano de 2015 que será aplicada nos Aeroportos Concedidos.

**O SUPERINTENDENTE DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO E O SUPERINTENDENTE DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA, no uso das atribuições que lhes conferem os arts. 39, inciso XLIII, e 41, inciso XLIV, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com as alterações posteriores, considerando o disposto no item 10 e no Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão do Aeroporto Internacional de Brasília, do Aeroporto Internacional de Guarulhos e do Aeroporto Internacional de Campinas; e no item 12 e no Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão do Aeroporto Internacional do Galeão e do Aeroporto Internacional de Confins, resolvem:**

Art. 1º Estabelecer regras e diretrizes metodológicas complementares para a Pesquisa de Satisfação dos Passageiros a ser aplicada no ano de 2015 nos Aeroportos Concedidos.

§ 1º Para efeitos desta Portaria, constituem Aeroportos Concedidos aqueles operados por Concessionária de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária.

§ 2º As disposições desta Portaria não se aplicam ao Aeroporto de São Gonçalo do Amarante.

§ 3º A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverá ser aplicada mensalmente, de janeiro a dezembro de 2015, por empresa especializada e independente previamente submetida à ANAC e deverá seguir as normas estabelecidas pela ANAC e, subsidiariamente, a ISO 20252/2012 e o Código de Autorregulamentação da Atividade de Pesquisa da Associação Brasileira de Pesquisas - ABEP.

### CAPÍTULO I DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Art. 2º As Pesquisas de Satisfação dos Passageiros do Aeroporto Internacional de Brasília, do Aeroporto Internacional de Guarulhos e do Aeroporto Internacional de Campinas deverão contemplar os Indicadores de Qualidade de Serviço constantes do Anexo I, assim como os sub-indicadores que os compõem e as Pesquisas de Satisfação dos Passageiros do Aeroporto Internacional do Galeão e do Aeroporto Internacional de Confins deverão contemplar os Indicadores e seus sub-indicadores nos termos do Anexo II.

### CAPÍTULO II DA QUANTIDADE DE ENTREVISTAS

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

§ 1º A quantidade de entrevistas para cada Aeroporto Concedido consta do Anexo III desta Portaria.

§ 2º Se, em determinado mês, a Concessionária desejar entrevistar uma quantidade maior de entrevistas do que a quantidade constante do Anexo III, deverá solicitar autorização à ANAC em até 45 dias antes do início do mês de realização da pesquisa.

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

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

Art. 4º A ANAC realizará mensalmente a elaboração do Plano Amostral, sorteando os dias de cada mês para a realização da Pesquisa e a amostra a ser entrevistada, e definirá a Lista Extra de Voos.

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

§ 2º A amostra de entrevistas, parte integrante Plano Amostral, deverá ser desenvolvida com base nos voos autorizados e na quantidade de entrevistas calculada para cada Aeroporto (Anexo III) e conterá informações sobre código da empresa aérea, número do voo e quantidade de entrevistas por voo, conforme modelo constante do Anexo IV.

§ 3º Deverão ser previstas pelo menos duas entrevistas por voo.

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

§ 5º Cada entrevista relacionada a um voo da Lista Extra de Voos somente poderá ser utilizada pela Concessionária uma única vez.

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

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

Art. 5º A Concessionária deverá elaborar o Plano de Execução de Entrevistas com base no Plano Amostral e na lista de voos autorizados, e enviará à ANAC, em meio físico e digital (.xls), até o dia 15 (quinze) do mês anterior ao mês de realização da Pesquisa.

§ 1º O Plano de Execução das Entrevistas deverá conter informações sobre código da empresa aérea, número do voo, dia da semana em que serão realizadas as entrevistas e quantidade de passageiros que serão entrevistados por voo em cada dia da semana, conforme modelo do Anexo VI.

§ 2º Para cada dia de pesquisa em um determinado voo deverão ser entrevistados pelo menos dois passageiros.

§ 3º Caso um voo do Plano Amostral não esteja mais previsto na lista de voos autorizados, este deverá, para fins de elaboração do Plano de Execução, ser substituído por um voo da Lista Extra de Voos, sendo o quantitativo de entrevistas exigido o do voo originalmente previsto.

§ 4º O Plano de Execução das Entrevistas deverá conter para cada dia de entrevistas pelo menos 10% (dez por cento) do total de entrevistas.

§ 5º O Plano de Execução de Entrevistas apresentado pela Concessionária é vinculante para a realização das entrevistas.

§ 6º A ANAC poderá solicitar adequações no Plano de Execução de Entrevistas caso encontre algum erro ou inconsistência devendo estabelecer, nesses casos, novo prazo para envio das adequações por parte da Concessionária.

### CAPÍTULO IV DA REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS

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

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

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

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

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

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

Art. 8º As entrevistas e os questionários deverão contemplar os modelos de perguntas contidos no Anexo I para o Aeroporto Internacional de Brasília, Aeroporto Internacional de Guarulhos e Aeroporto Internacional de Campinas; e o Anexo II para o Aeroporto Internacional do Galeão e Aeroporto Internacional de Confins.

Art. 9º As entrevistas diretas devem ser gravadas na forma de arquivos de áudio, conforme estipulado no modelo do Anexo VII.

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

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

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

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

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