

RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - JANEIRO 2023

SERVIÇOS DIRETOS		JAN
Filas de inspeção de segurança	Q Item 1: Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	99,18%
	Q Item 1: Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	100,00%
Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	100,00%
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	99,63%
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	100,00%
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	99,50%
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES		JAN
Equipamentos	Q Item 3: Elevadores, escadas e esteiras rolantes	99,97%
	Q Item 4: Sistema de processamento de bagagens (embarque)	100,00%
	Q Item 5: Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	100,00%
	Q Item 6: Pontes de embarque	100,00%
INSTALAÇÕES LADO AR		JAN
Atendimento em pontes de embarque	Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	89,58%
	Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	99,67%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO		JAN
Inspeção de Segurança	Item 8: Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,60
	Item 9: Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,70
	Item 10: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,62
Mobilidade	Q Item 11: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,62
	Q Item 12: Disponibilidade de informações de voos	4,60
	Item 13: Distância caminhada no terminal	3,89
Conveniência	Q Item 14: Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	4,44
	Item 15: Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	4,39
	Item 16: Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,94
Serviços Básicos	Q Item 17: Limpeza de banheiros	4,30
	Item 18: Disponibilidade de banheiros	4,37
	Q Item 19: Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	4,06
	Item 20: Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,40
Ambiente	Item 21: Conforto nas áreas de embarque	4,18
	Q Item 22: Conforto térmico	4,42
	Q Item 23: Conforto acústico	4,33
	Item 24: Limpeza geral do aeroporto	4,58
Acesso	Q Item 25: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	4,26
	Item 26: Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,80
	Item 27: Qualidade das instalações do estacionamento	4,03
Valor	Item 28: Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,38
	Item 29: Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,66
	Item 30: Relação preço-qualidade das lojas	3,68
Check-in	Item 31: Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,40
	Item 32: Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,53
	Item 33: Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,69
Satisfação	Item 34: Satisfação geral	8,82
	Item 35: Atendimento das expectativas	8,89
	Item 36: Comparação com um aeroporto ideal	8,65

Obs: Indicadores marcados com "Q" correspondem aqueles que integram o fator Q.

ND* A Concessionária não dispõe deste equipamento.

Base normativa: Resolução Anac nº 372, de 15 de dezembro de 2015 | Portaria nº 6.059/2021 SRA | Portaria nº 10.164/2022 SRA

Os dados apresentados poderão sofrer alterações da ANAC até a apresentação do Relatório de Qualidade de Serviços - RQS

Conforme regula a Portaria nº 10.164/2022 SRA o mês de janeiro segue referenciado a Portaria nº 6.059/2021 SRA.