



**RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO
FEVEREIRO - DEZEMBRO 2023**

SERVIÇOS DIRETOS		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Filas de inspeção de segurança	Q Item 1: Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos	NA	99,12%	99,45%	99,26%	99,88%	99,66%	99,06%	99,06%	99,47%	99,11%	99,54%	98,18%
	Q Item 2: Percentual de passageiros internacionais - aguardando até 5 minutos	NA		94,24%	81,40%	89,66%	92,75%	80,53%	93,68%	85,94%	87,39%	63,89%	87,66%
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Equipamentos	Q Item 3: Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores	NA	99,96%	99,99%	99,99%	99,94%	99,99%	100,00%	99,97%	99,94%	99,94%	99,98%	99,98%
	Q Item 4: Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes	NA	99,77%	99,89%	99,99%	99,95%	99,91%	99,91%	99,94%	99,94%	99,91%	99,10%	99,86%
	Q Item 5: Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque	NA	99,95%	99,94%	99,95%	99,96%	99,93%	99,93%	99,93%	99,92%	99,93%	99,95%	99,92%
INSTALAÇÕES LADO AR		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atendimento em pontes de embarque	Q Item 6: Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque	NA	89,99%	89,22%	86,32%	83,30%	84,36%	86,75%	87,22%	86,36%	87,26%	87,09%	87,34%
	Q Item 7: Percentual de passageiros internacionais processados em Ponte de Embarque	NA	99,60%	99,63%	99,45%	100,00%	99,70%	100,00%	100,00%	99,42%	99,61%	100,00%	99,47%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Mobilidade	Q Item 8: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	NA	4,65	4,59	4,60	4,72	4,61	4,63	4,51	4,58	4,67	4,56	4,68
	Q Item 9: Facilidade de acessar informações de voos	NA	4,54	4,52	4,64	4,70	4,65	4,65	4,59	4,57	4,62	4,53	4,61
Serviços Básicos	Q Item 10: Limpeza de banheiros	NA	4,42	4,51	4,34	4,46	4,50	4,39	4,39	4,23	4,33	4,31	4,45
	Q Item 11: Disponibilidade de banheiros	NA	4,33	4,31	4,30	4,33	4,46	4,46	4,43	4,37	4,33	4,34	4,50
	Q Item 12: Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário	NA	3,84	4,17	4,22	3,95	4,18	4,19	3,92	3,88	4,21	3,93	4,14
Ambiente	Q Item 13: Conforto na área de embarque	NA	4,31	4,22	4,27	4,21	4,47	4,29	4,17	4,02	4,26	4,08	4,11
	Q Item 14: Conforto térmico	NA	4,46	4,58	4,54	4,47	4,42	4,51	4,39	4,38	4,53	4,34	4,35
	Item 15: Conforto acústico	NA	4,33	4,42	4,39	4,41	4,43	4,46	4,28	4,24	4,31	4,26	4,28
	Q Item 16: Limpeza geral do aeroporto	NA	4,60	4,71	4,66	4,68	4,71	4,66	4,64	4,53	4,54	4,53	4,61
Acesso	Q Item 17: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	NA	4,55	4,26	4,38	4,46	4,39	4,53	4,44	4,36	4,39	4,43	4,35
Índices de Satisfação	Item 18: Tempo de espera na fila do check-in	NA	4,28	4,32	4,39	4,39	4,44	4,54	4,43	4,28	4,53	4,50	4,31
	Item 19: Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	NA	3,78	3,59	3,46	3,91	3,74	3,74	3,66	2,91	3,79	3,74	3,45
	Item 20: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	NA	3,30	3,26	3,30	3,38	3,57	3,42	3,22	3,47	3,35	3,21	3,38

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

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

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

NA* Os dados de janeiro/2023, foram disponibilizados em outro relatório, pois foram considerados padrões e métricas anteriores a Revisão do Parâmetros da Concessão deste Aeroporto.