

**RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2021**

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 aguardando até 5 minutos	95,02%	97,61%	99,20%	99,26%	96,76%	90,47%	92,57%	96,45%	100,00%	99,71%	98,72%	91,79%
	Q Item 1: Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	99,79%	100,00%	100,00%	99,51%	99,60%	99,79%	99,55%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,71%
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	97,30%	99,09%	99,50%	100,00%	99,07%	98,35%	96,73%	96,54%	95,71%	96,44%	98,29%	100,00%
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	99,87%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,84%	99,34%	98,89%	99,87%	98,57%	99,76%	99,43%
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Equipamentos	Q Item 3: Elevadores, escadas e esteiras rolantes	99,99%	100,00%	99,99%	99,98%	99,98%	99,86%	99,95%	100,00%	100,00%	99,98%	99,97%	99,98%
	Q Item 4: Sistema de processamento de bagagens (embarque)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Q Item 5: Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Q Item 6: Pontes de embarque	99,99%	99,99%	99,97%	99,99%	99,99%	100,00%	99,99%	99,99%	99,99%	99,97%	99,99%	99,95%
INSTALAÇÕES LADO AR		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atendimento em pontes de embarque	Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	81,28%	83,84%	87,86%	97,20%	92,82%	88,61%	86,65%	83,65%	82,06%	81,80%	85,39%	83,07%
	Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,53%	99,46%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Inspeção de Segurança	Item 8: Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,49	4,55	4,64	4,65	4,60	4,58	4,58	4,51	4,48	4,60	4,60	4,46
	Item 9: Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,60	4,58	4,69	4,69	4,60	4,66	4,63	4,47	4,60	4,60	4,62	4,54
	Item 10: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,63	4,55	4,71	4,69	4,65	4,67	4,70	4,54	4,65	4,70	4,67	4,67
Mobilidade	Q Item 11: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,47	4,57	4,55	4,71	4,51	4,60	4,61	4,59	4,63	4,57	4,58	4,54
	Q Item 12: Disponibilidade de informações de voos	4,42	4,53	4,51	4,64	4,40	4,48	4,47	4,45	4,40	4,42	4,50	4,44
	Q Item 13: Distância caminhada no terminal	3,82	3,89	3,86	3,98	3,88	3,99	4,02	3,90	3,85	3,87	3,88	3,82
Conveniência	Q Item 14: Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	4,24	4,24	4,32	4,37	4,18	4,25	4,20	4,11	4,25	4,26	4,28	4,30
	Item 15: Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	4,35	4,39	4,41	4,48	4,32	4,39	4,34	4,27	4,38	4,38	4,43	4,39
	Item 16: Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,87	3,86	3,96	3,92	3,79	3,83	3,84	3,77	3,86	3,84	3,97	3,95
Serviços Básicos	Q Item 17: Limpeza de banheiros	4,52	4,55	4,57	4,69	4,56	4,50	4,55	4,47	4,47	4,51	4,45	4,44
	Item 18: Disponibilidade de banheiros	4,49	4,50	4,47	4,66	4,51	4,46	4,48	4,39	4,44	4,45	4,44	4,47
	Q Item 19: Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	3,83	3,85	4,02	3,74	3,69	3,98	3,96	3,79	3,67	3,71	3,89	3,87
	Item 20: Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,46	4,37	4,40	4,36	4,45	4,36	4,48	4,24	4,44	4,41	4,45	4,40
Ambiente	Item 21: Conforto nas áreas de embarque	4,32	4,36	4,38	4,48	4,24	4,29	4,23	4,19	4,19	4,27	4,33	4,25
	Q Item 22: Conforto térmico	4,49	4,47	4,54	4,58	4,48	4,51	4,43	4,38	4,42	4,43	4,47	4,46
	Q Item 23: Conforto acústico	4,36	4,37	4,50	4,49	4,29	4,37	4,34	4,25	4,36	4,29	4,30	4,32
	Item 24: Limpeza geral do aeroporto	4,70	4,65	4,72	4,76	4,65	4,69	4,71	4,64	4,60	4,62	4,62	4,63
Acesso	Q Item 25: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	4,09	4,02	4,29	4,17	4,15	4,28	4,03	4,02	3,86	4,05	3,95	3,92
	Item 26: Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,74	3,73	3,85	3,92	3,96	3,99	3,83	3,70	3,60	3,84	3,66	3,64
	Item 27: Qualidade das instalações do estacionamento	4,00	3,93	4,14	4,00	4,12	3,93	3,99	3,69	3,87	3,98	3,90	3,86
Valor	Item 28: Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,03	3,05	3,05	3,07	3,25	3,23	3,14	2,93	2,92	2,99	2,99	3,07
	Item 29: Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,43	3,40	3,35	3,51	3,44	3,54	3,46	3,35	3,30	3,35	3,45	3,52
	Item 30: Relação preço-qualidade das lojas	3,48	3,54	3,55	3,58	3,59	3,67	3,49	3,46	3,39	3,49	3,54	3,57
Check-in	Item 31: Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,36	4,36	4,42	4,47	4,42	4,46	4,38	4,39	4,37	4,44	4,38	4,18
	Item 32: Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,45	4,48	4,55	4,51	4,50	4,53	4,45	4,52	4,45	4,49	4,46	4,32
	Item 33: Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,67	4,64	4,57	4,64	4,55	4,68	4,65	4,60	4,69	4,68	4,69	4,53
Satisfação	Item 34: Satisfação geral	8,83	8,86	8,93	9,01	8,84	8,97	8,79	8,62	8,64	8,71	8,84	8,74
	Item 35: Atendimento das expectativas	8,90	8,92	9,08	8,99	8,92	9,03	8,90	8,74	8,78	8,83	8,97	8,84
	Item 36: Comparação com um aeroporto ideal	8,71	8,74	8,93	9,01	8,74	8,93	8,76	8,59	8,58	8,66	8,80	8,53

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 3.730/2019 SRA

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