

RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2022

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	95,75%	95,11%	95,81%	95,82%	95,48%	99,27%	95,95%	97,83%	99,44%	99,46%	98,25%	97,90%
	Q	Item 1: Percentual de passageiros aguardando até 15 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%
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	99,77%	99,77%	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 embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	-	100,00%	-	-	99,84%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,67%	99,70%
		Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	99,58%	98,27%	99,36%	99,61%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		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%	99,73%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,22%
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	100,00%	99,98%	99,98%	100,00%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%	100,00%	100,00%	99,95%	99,93%
	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	100,00%	99,97%	99,99%	100,00%	99,99%	99,99%	99,99%	100,00%	99,99%	100,00%	99,99%	99,99%
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	82,90%	83,03%	85,17%	87,39%	88,42%	89,27%	88,31%	88,88%	87,39%	88,21%	90,38%	90,15%
	Q	Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,14%	100,00%	99,75%	99,65%	100,00%	99,77%	98,15%	99,62%
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	4,59	4,67	4,72	4,39	4,60	4,55	4,64	4,54	4,63	4,57	4,56	4,50
		Item 9: Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,61	4,75	4,74	4,55	4,68	4,64	4,68	4,61	4,71	4,70	4,61	4,55
		Item 10: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,70	4,77	4,75	4,59	4,73	4,67	4,73	4,72	4,71	4,74	4,68	4,61
Mobilidade	Q	Item 11: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,63	4,76	4,68	4,60	4,57	4,60	4,57	4,60	4,53	4,60	4,57	4,55
	Q	Item 12: Disponibilidade de informações de voos	4,64	4,67	4,62	4,50	4,54	4,56	4,50	4,53	4,54	4,61	4,55	4,50
		Item 13: Distância caminhada no terminal	3,94	3,94	3,98	3,90	3,95	3,88	3,91	3,77	3,88	3,86	3,83	3,90
Conveniência	Q	Item 14: Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	4,41	4,52	4,43	4,36	4,38	4,28	4,40	4,39	4,41	4,37	4,29	4,37
		Item 15: Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	4,33	4,46	4,45	4,31	4,35	4,26	4,33	4,28	4,30	4,35	4,25	4,28
		Item 16: Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,94	3,95	4,02	3,89	3,90	3,94	4,04	3,83	3,88	3,86	3,93	3,85
Serviços Básicos	Q	Item 17: Limpeza de banheiros	4,47	4,42	4,53	4,48	4,54	4,39	4,45	4,39	4,38	4,39	4,18	4,17
		Item 18: Disponibilidade de banheiros	4,40	4,44	4,47	4,37	4,46	4,38	4,39	4,36	4,36	4,33	4,33	4,31
	Q	Item 19: Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	3,85	4,14	4,02	3,74	3,89	3,95	3,84	3,83	3,90	3,98	3,84	3,97
	Item 20: Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,66	4,65	4,44	4,35	4,46	4,43	4,40	4,48	4,50	4,50	4,45	4,42	
Ambiente		Item 21: Conforto nas áreas de embarque	4,29	4,35	4,41	4,13	4,30	4,24	4,28	4,18	4,25	4,21	4,07	4,08
	Q	Item 22: Conforto térmico	4,52	4,59	4,50	4,40	4,30	4,44	4,42	4,39	4,47	4,41	4,36	4,32
	Q	Item 23: Conforto acústico	4,33	4,49	4,44	4,28	4,38	4,33	4,34	4,23	4,33	4,30	4,30	4,24
	Item 24: Limpeza geral do aeroporto	4,58	4,68	4,65	4,60	4,68	4,63	4,64	4,58	4,64	4,58	4,52	4,52	
Acesso	Q	Item 25: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	4,43	4,53	4,60	4,33	4,42	4,43	4,45	4,48	4,43	4,42	4,44	4,35
		Item 26: Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,90	3,79	3,85	3,48	3,56	3,94	3,60	3,73	3,85	3,73	3,78	3,68
		Item 27: Qualidade das instalações do estacionamento	4,24	4,13	4,12	3,80	4,01	4,10	4,01	4,11	4,04	4,07	4,11	4,03
Valor		Item 28: Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,12	3,05	3,01	2,59	2,86	3,00	2,99	3,26	2,96	2,94	3,19	2,89
		Item 29: Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,43	3,28	3,41	3,34	3,39	3,27	3,45	3,42	3,37	3,37	3,43	3,43
		Item 30: Relação preço-qualidade das lojas	3,51	3,46	3,44	3,44	3,44	3,35	3,54	3,63	3,64	3,53	3,53	3,53
Check-in		Item 31: Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,37	4,46	4,52	4,33	4,48	4,53	4,35	4,46	4,51	4,34	4,51	4,27
		Item 32: Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,53	4,51	4,52	4,50	4,66	4,56	4,44	4,50	4,57	4,51	4,56	4,45
		Item 33: Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,76	4,79	4,67	4,70	4,75	4,56	4,64	4,65	4,65	4,75	4,66	4,64
Satisfação		Item 34: Satisfação geral	8,73	8,94	8,86	8,78	8,83	8,92	8,82	8,84	8,83	8,74	8,70	8,73
		Item 35: Atendimento das expectativas	8,91	9,14	9,03	8,95	8,95	9,01	8,98	8,98	9,00	8,86	8,84	8,91
		Item 36: Comparação com um aeroporto ideal	8,67	8,98	8,71	8,77	8,76	8,90	8,71	8,77	8,82	8,71	8,63	8,59

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

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