

**RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2020**

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	97,65%											
	Q Item 1: Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	99,88%											
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	99,83%											
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	100,00%											
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	99,94%											
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	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%											
	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	99,97%											
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	92,11%											
	Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	97,91%											
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	4,58											
	Item 9: Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,54											
	Item 10: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,64											
Mobilidade	Q Item 11: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,56											
	Q Item 12: Disponibilidade de informações de voos	4,47											
	Item 13: Distância caminhada no terminal	3,70											
Conveniência	Q Item 14: Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	4,22											
	Item 15: Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	4,34											
	Item 16: Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,77											
Serviços Básicos	Q Item 17: Limpeza de banheiros	4,40											
	Item 18: Disponibilidade de banheiros	4,39											
	Q Item 19: Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	3,75											
	Item 20: Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,35											
Ambiente	Item 21: Conforto nas áreas de embarque	4,37											
	Q Item 22: Conforto térmico	4,45											
	Q Item 23: Conforto acústico	4,32											
	Item 24: Limpeza geral do aeroporto	4,64											
Acesso	Q Item 25: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	3,54											
	Item 26: Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,23											
	Item 27: Qualidade das instalações do estacionamento	3,38											
Valor	Item 28: Relação preço-qualidade dos estacionamentos	2,64											
	Item 29: Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,36											
	Item 30: Relação preço-qualidade das lojas	3,37											
Check-in	Item 31: Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,40											
	Item 32: Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,49											
	Item 33: Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,66											

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/SRA