

RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2016

SERVIÇOS DIRETOS	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Item 1: Filas de Inspeção de Segurança - 5 minutos (Q)	4,25%	1,32%	2,22%	2,90%	3,69%	3,65%	8,28%	5,53%	3,06%	1,96%	3,72%	3,14%
Item 1: Filas de Inspeção de Segurança - 15 minutos (Q)	0,46%	0,08%	0,32%	0,00%	0,34%	0,52%	0,78%	0,77%	0,09%	0,51%	0,61%	0,26%
Item 2: Tempo de atendimento a PNAE	00:00:38	00:00:00	00:01:03	00:01:03	00:00:21	00:00:33	00:00:38	00:00:41	00:00:14	00:00:31	00:00:28	00:00:33
Item 3: Número de eventos graves relatados	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Grupo 4: Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)	99,9%	99,0%	99,9%	99,90%	99,80%	99,90%	99,60%	99,50%	99,20%	99,90%	99,60%	99,80%
Grupo 5: Sistema de Processamento de Bagagens (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Grupo 6: Sistema de Restituição de Bagagens (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Grupo 7: Pontes de Embarque (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%	99,90%	100,00%	99,60%	98,70%	99,80%	100,00%	99,80%	99,50%
Grupo 8: Equipamento para Embarque e Desembarque de PNAE(Q)	100,0%	100,0%	98,3%	100,00%	100,00%	100,00%	90,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Item 9: Fonte de energia elétrica auxiliar	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*
Item 10: Posições de pátio	99,89%	99,94%	99,73%	99,87%	99,94%	99,87%	99,89%	99,91%	99,87%	99,98%	99,98%	99,87%
Item 11: Ar pré-condicionado	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Item 12: Qualidade das informações (Q)	4,1	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1
Item 12_1: Qualidade da Sinalização	4,3	4,3	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,2	4,3	4,2	4,2
Item 12_2: Painéis de Informação de Voo	4,2	4,2	4,1	4,2	4,1	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	4,2
Item 12_3: Sistema Sonoro de Aviso aos Passageiros	3,9	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9
Item 13: Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	4,3	4,3	4,2	4,2	4,1	4,3	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
Item 13_1: Limpeza de Banheiros	4,4	4,3	4,3	4,3	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3
Item 13_2: Disponibilidade de Banheiros	4,3	4,3	4,2	4,2	4,0	4,2	4,2	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2
Item 14: Conforto e disponibilidade de assentos (Q)	4,1	4,1	3,9	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9
Item 14_1: Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	4,2	4,3	4,2	4,2	4,1	4,1	4,2	4,2	4,1	4,3	4,2	4,1
Item 14_2: Conforto de assentos no saguão de embarque	4,2	4,2	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	4,1	4,0
Item 14_3: Disponibilidade de assentos nas demais áreas públicas	3,9	4,0	3,6	3,5	3,5	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,7
Item 14_4: Conforto de assentos nas demais áreas públicas	4,0	4,0	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
Item 15: Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,5	4,5	4,5	4,4	4,4	4,5	4,4	4,3	4,4	4,5	4,4	4,4
Item 16: Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)	4,4	4,4	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3
Item 17: Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	3,9	3,9	3,8	3,9	3,7	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	3,9
Item 17_1: Variedade de lojas	3,8	3,8	3,8	3,9	3,7	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8	3,7	4,0
Item 17_2: Qualidade das lojas	4,2	4,3	4,0	4,1	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0	4,2
Item 17_3: Variedade de restaurantes e bares	3,6	3,7	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6	3,6	3,7
Item 17_4: Qualidade de restaurantes e bares	3,9	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9
Item 18: Custo benefício das lojas e praças de alimentação (Q)	3,0	2,9	2,8	2,9	2,8	2,8	3,0	2,9	2,9	3,0	2,9	2,9
Item 18_1: Custo-benefício das lojas	2,9	2,9	2,9	2,8	2,8	2,7	2,9	2,8	2,8	2,9	2,8	2,9
Item 18_2: Custo-benefício de restaurantes e bares	3,1	3,0	2,8	2,9	2,8	2,9	3,0	2,9	2,9	3,1	2,9	3,0
Item 19: Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)	2,9	2,7	3,1	3,2	3,0	3,3	3,2	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3
Item 20: Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)	4,4	4,3	4,1	4,1	4,0	4,1	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1
Item 21: Satisfação geral em relação ao aeroporto	4,4	4,4	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3
Item 22: Conforto térmico e acústico	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,0	4,0	4,2	4,1	4,1	4,2
Item 22_1: Conforto térmico	4,3	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,1	4,1	4,3	4,2	4,2	4,3
Item 22_2: Conforto acústico	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	3,9	3,9	4,1	4,0	4,0	4,1
Item 23: Percepção de segurança no aeroporto	4,4	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1	4,0	4,1	4,3	4,2	4,2	4,3
Item 24: Opções de estacionamento e custo benefício	2,7	2,4	2,9	2,8	2,8	2,9	3,0	2,8	2,8	2,9	2,9	2,9
Item 24_1: Opções de estacionamento	2,7	2,5	3,0	3,0	3,0	3,1	3,1	2,9	3,0	3,1	3,1	3,1
Item 24_2: Custo benefício do estacionamento	2,7	2,2	2,7	2,7	2,6	2,7	2,8	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7
Item 25: Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	3,7	3,7	3,9	3,9	3,7	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	3,9
Item 25_1: Disponibilidade de meio fio para embarque	3,8	3,7	3,9	3,9	3,7	3,8	3,8	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9
Item 25_2: Disponibilidade de meio fio para desembarque	3,6	3,6	3,8	3,9	3,7	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	3,9
Item 26: Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento	4,2	4,2	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1
Item 27: Organização da fila de inspeção de segurança	4,3	4,3	4,0	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0
Item 28: Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,5	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,5
Item 28_1: Disponibilidade e conveniência de serviços bancários	3,5	3,5	3,5	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
Item 28_2: Localização dos serviços bancários	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,5	3,4	3,5	3,4	3,4
Item 29: Disponibilidade e custo benefício de rede sem fio	3,8	3,6	3,5	3,6	3,4	3,5	3,6	3,5	3,6	3,7	3,6	3,6
Item 29_1: Disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	3,7	3,6	3,5	3,6	3,4	3,5	3,6	3,5	3,6	3,6	3,6	3,6
Item 29_2: Custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet	3,8	3,7	3,5	3,7	3,4	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,6	3,6
Item 30: Disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário	3,6	3,5	3,6	3,5	3,4	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,6	3,5

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

NA* Número não fornecido à Concessionária pelo órgão responsável

ND* A Concessionária não dispõe deste equipamento.