

**RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2019**

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	98,57%	97,26%	95,65%	96,45%	96,45%	97,71%	97,63%	98,32%	97,90%	97,20%	96,57%	
	Q Item 1: Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	99,82%	99,74%	98,83%	99,59%	99,92%	99,74%	99,77%	99,84%	99,83%	100,00%	99,92%	
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	99,94%	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%	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	100,00%	99,93%	99,94%	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	99,84%	100,00%	98,78%	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	99,89%	99,86%	99,94%	99,95%	99,91%	99,98%	99,98%	99,98%	99,97%	99,92%	99,99%	
	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%	
	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%	
	Q Item 6: Pontes de embarque	99,94%	99,81%	99,91%	99,91%	99,98%	99,98%	99,97%	99,99%	99,99%	99,93%	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	97,22%	97,17%	96,68%	97,51%	97,53%	98,34%	98,20%	94,36%	93,98%	93,08%	92,09%	
	Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	98,88%	98,66%	96,58%	93,60%	97,27%	100,00%	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	4,27	4,19	4,31	4,27	4,29	4,24	4,30	4,33	4,39	4,36	4,21	-
	Item 9: Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,40	4,29	4,31	4,31	4,39	4,28	4,39	4,43	4,47	4,36	4,33	-
	Item 10: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,48	4,37	4,44	4,47	4,50	4,47	4,41	4,50	4,54	4,45	4,45	-
Mobilidade	Q Item 11: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,53	4,48	4,49	4,46	4,47	4,51	4,51	4,50	4,54	4,49	4,46	-
	Q Item 12: Disponibilidade de informações de voos	4,44	4,31	4,43	4,35	4,41	4,44	4,37	4,43	4,45	4,38	4,34	-
	Item 13: Distância caminhada no terminal	3,71	3,66	3,58	3,62	3,72	3,63	3,75	3,62	3,79	3,70	3,72	-
Conveniência	Q Item 14: Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	4,16	4,04	4,22	4,16	4,12	4,20	4,17	4,24	4,26	4,16	4,21	-
	Item 15: Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	4,26	4,20	4,32	4,28	4,21	4,28	4,29	4,35	4,33	4,28	4,28	-
	Item 16: Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,61	3,37	3,71	3,80	3,75	3,77	3,88	3,87	3,83	3,72	3,82	-
Serviços Básicos	Q Item 17: Limpeza de banheiros	4,37	4,32	4,28	4,38	4,38	4,34	4,30	4,41	4,44	4,31	4,43	-
	Item 18: Disponibilidade de banheiros	4,47	4,38	4,35	4,41	4,36	4,40	4,37	4,42	4,47	4,37	4,44	-
	Q Item 19: Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	3,35	3,42	3,69	3,79	3,55	3,60	3,79	3,82	3,45	3,58	3,70	-
	Item 20: Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,50	4,33	4,20	4,28	4,24	4,39	4,38	4,38	4,33	4,26	4,35	-
Ambiente	Q Item 21: Conforto nas áreas de embarque	4,27	4,28	4,32	4,33	4,32	4,34	4,37	4,40	4,35	4,33	4,34	-
	Q Item 22: Conforto térmico	4,39	4,40	4,43	4,41	4,37	4,44	4,38	4,49	4,49	4,49	4,45	-
	Q Item 23: Conforto acústico	4,27	4,23	4,25	4,28	4,27	4,15	4,31	4,38	4,36	4,23	4,28	-
	Item 24: Limpeza geral do aeroporto	4,55	4,48	4,50	4,56	4,61	4,59	4,59	4,64	4,61	4,58	4,63	-
Acesso	Q Item 25: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	4,04	3,94	3,62	3,67	3,71	3,81	3,65	3,69	3,51	3,57	3,63	-
	Item 26: Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,45	3,43	3,41	3,44	3,41	3,54	3,59	3,56	3,33	3,24	3,27	-
	Item 27: Qualidade das instalações do estacionamento	3,56	3,55	3,54	3,63	3,52	3,77	3,81	3,81	3,56	3,50	3,49	-
Valor	Item 28: Relação preço-qualidade dos estacionamentos	2,84	2,73	2,66	2,91	2,74	2,93	3,13	3,04	2,87	2,88	2,67	-
	Item 29: Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,24	3,15	3,33	3,35	3,26	3,30	3,29	3,40	3,28	3,30	3,29	-
	Item 30: Relação preço-qualidade das lojas	3,37	3,27	3,44	3,35	3,34	3,39	3,38	3,50	3,38	3,34	3,37	-
Check-in	Item 31: Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,25	4,09	4,20	4,29	4,26	4,25	4,21	4,09	4,22	4,21	4,12	-
	Q Item 32: Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,44	4,21	4,36	4,40	4,31	4,33	4,29	4,27	4,39	4,33	4,34	-
	Item 33: Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,52	4,41	4,48	4,56	4,53	4,51	4,42	4,53	4,59	4,48	4,49	-

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 3.542/SRA