

RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2018

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

Obs: Indicadores marcados com "Q" correspondem aqueles que integram o fator Q, cuja escala de notas é de 1 a 5.

NA* Número não fornecido à Concessionária pelo órgão responsável

ND* A Concessionária não dispõe deste equipamento.

Base normativa: Resolução Anac nº 372, de 15 de dezembro de 2015