

## Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço Outubro de 2018



| Item | Serviços Diretos  | Abr     | Mai     | Jun     | Jul     | Ago     | Set     | Out     |
|------|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1    | Filas de Inspeção de Segurança - Passageiros aguardando mais de 5 minutos (Q)                           | 1,5%    | 1,1%    | 0,6%    | 0,8%    | 1,0%    | 0,2%    | 0,5%    |
| 1    | Filas de Inspeção de Segurança - Passageiros aguardando mais de 15 minutos (Q)                          | 0,1%    | 0,0%    | 0,2%    | 0,1%    | 0,1%    | 0,0%    | 0,0%    |
| 2    | Tempo de Atendimento a passageiro com Necessidades de assistência especial PNAE                         | 0:03:42 | 0:03:11 | 0:04:02 | 0:03:31 | 0:04:11 | 0:04:08 | 0:05:03 |
| 3    | Número de eventos graves relatados  | 16      | 7       | 18      | 17      | 18      | 23      | ND      |
| Item | Disponibilidade de Equipamentos e Instalações   | Abr     | Mai     | Jun     | Jul     | Ago     | Set     | Out     |
| 4    | Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)   | 99,6%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  |
| 5    | Sistema de Processamento de Bagagens (Q)  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  |
| 6    | Sistema de Restituição de Bagagens (Q)  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  |
| 7    | Equipamento para Embarque e Desembarque de PNAE (Q)   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 99,9%   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  |
| 8    | Ar pré-condicionado (Q)   | N/D     | ND      | ND      | ND      | ND      | ND      | ND      |
| 9    | Pontes de Embarque (Q)  | N/D     | ND      | ND      | ND      | ND      | ND      | ND      |
| 10   | Fonte de Energia Elétrica Auxiliar (Q)  | N/D     | ND      | ND      | ND      | ND      | ND      | ND      |
| 11   | Posições de Pátio   | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 100,0%  | 92,7%   | 100,0%  |
| 12   | Atendimento em Pontes de Embarque Doméstico (Q)   | N/D     | ND      | ND      | ND      | ND      | ND      | ND      |
| 12   | Atendimento em Pontes de Embarque Internacional (Q)   | N/D     | ND      | ND      | ND      | ND      | ND      | ND      |
| Item | Pesquisa de Satisfação  | Abr     | Mai     | Jun     | Jul     | Ago     | Set     | Out     |
| 13   | Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros (Q) | 3,8     | 3,7     | 3,6     | 3,8     | 3,7     | 3,8     | 3,7     |
| 13.1 | Qualidade da sinalização  | 3,7     | 3,7     | 3,6     | 3,9     | 3,6     | 3,7     | 3,6     |
| 13.2 | Qualidade de informação de voo  | 4,0     | 3,8     | 3,7     | 3,9     | 3,8     | 3,8     | 3,9     |
| 13.3 | Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros   | 3,6     | 3,6     | 3,6     | 3,8     | 3,7     | 3,7     | 3,6     |
| 14   | Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)  | 3,6     | 3,3     | 3,4     | 3,7     | 3,5     | 3,6     | 3,5     |
| 14.1 | Limpeza dos banheiros   | 3,7     | 3,5     | 3,5     | 3,8     | 3,6     | 3,8     | 3,6     |
| 14.2 | Disponibilidade dos banheiros   | 3,4     | 3,2     | 3,2     | 3,5     | 3,4     | 3,5     | 3,4     |
| 15   | Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)                | 3,1     | 3,1     | 3,2     | 3,2     | 3,1     | 3,3     | 3,0     |
| 15.1 | Conforto dos assentos no saguão de embarque   | 3,4     | 3,2     | 3,4     | 3,3     | 3,2     | 3,6     | 3,3     |
| 15.2 | Disponibilidade de assentos no saguão de embarque   | 3,1     | 3,1     | 3,3     | 3,3     | 3,0     | 3,3     | 2,8     |
| 15.3 | Conforto dos assentos nas outras áreas públicas   | 3,0     | 3,1     | 3,1     | 3,2     | 3,0     | 3,3     | 3,1     |
| 15.4 | Disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas   | 2,7     | 2,9     | 2,9     | 3,0     | 3,0     | 3,0     | 2,8     |
| 16   | Limpeza geral do Aeroporto (Q)  | 3,9     | 3,9     | 3,8     | 4,0     | 3,7     | 3,9     | 3,8     |
| 17   | Cordialidade dos funcionários do Aeroporto (Q)  | 4,3     | 4,3     | 4,2     | 4,3     | 4,1     | 4,2     | 4,2     |
| 18   | Disponibilidade de carrinhos de bagagem (Q)   | 3,8     | 4,0     | 3,7     | 4,0     | 3,9     | 3,8     | 3,7     |
| 19   | Disponibilidade de vagas no estacionamento (Q)  | 3,3     | 3,3     | 3,4     | 3,6     | 3,5     | 3,5     | 3,2     |
| 20   | Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação  | 3,1     | 3,1     | 3,2     | 3,4     | 3,3     | 3,3     | 3,2     |
| 20.1 | Variedade de lojas  | 3,0     | 2,9     | 3,1     | 3,3     | 3,2     | 3,3     | 3,1     |
| 20.2 | Qualidade das lojas   | 3,4     | 3,3     | 3,5     | 3,6     | 3,6     | 3,6     | 3,5     |
| 20.3 | Variedade restaurantes e bares  | 2,7     | 2,8     | 2,9     | 3,1     | 3,0     | 3,0     | 2,8     |
| 20.4 | Qualidade de restaurantes e bares   | 3,2     | 3,3     | 3,4     | 3,5     | 3,4     | 3,5     | 3,3     |
| 21   | Custo benefício das lojas e praças de alimentação   | 2,8     | 2,7     | 2,9     | 2,9     | 2,9     | 2,9     | 2,8     |
| 21.1 | Custo benefício das lojas   | 2,9     | 2,7     | 2,8     | 2,9     | 2,9     | 2,9     | 2,8     |
| 21.2 | Custo benefício dos restaurantes e bares  | 2,7     | 2,7     | 2,9     | 2,8     | 2,9     | 2,9     | 2,8     |
| 22   | Satisfação Geral em relação ao Aeroporto  | 3,4     | 3,7     | 3,5     | 3,8     | 3,5     | 3,7     | 3,6     |
| 23   | Conforto térmico e acústico (Q)   | 3,5     | 3,7     | 3,8     | 3,7     | 3,6     | 3,7     | 3,5     |
| 23.1 | Conforto térmico  | 3,8     | 3,9     | 4,0     | 3,9     | 3,8     | 4,0     | 3,8     |
| 23.2 | Conforto acústico   | 3,2     | 3,4     | 3,5     | 3,5     | 3,5     | 3,4     | 3,2     |
| 24   | Percepção de segurança  | 3,8     | 3,8     | 3,8     | 4,0     | 3,9     | 3,8     | 3,7     |
| 25   | Opções de estacionamento e custo benefício  | 3,1     | 3,0     | 3,1     | 3,2     | 3,3     | 3,1     | 3,0     |
| 25.1 | Opções de estacionamento  | 3,2     | 3,2     | 3,2     | 3,4     | 3,4     | 3,3     | 3,2     |
| 25.2 | Custo benefício do estacionamento   | 3,0     | 2,8     | 3,0     | 3,1     | 3,1     | 2,8     | 2,8     |
| 26   | Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque   | 3,3     | 3,2     | 3,2     | 3,4     | 3,3     | 3,3     | 3,2     |
| 26.1 | Disponibilidade de meio-fio para embarque   | 3,2     | 3,2     | 3,2     | 3,3     | 3,3     | 3,3     | 3,2     |

|      |   |     |     |     |     |     |     |     |
|------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 26.2 | Disponibilidade de meio-fio para desembarque  | 3,3 | 3,2 | 3,2 | 3,4 | 3,3 | 3,3 | 3,2 |
| 27   | Equipamentos de deslocamento dentro do terminal tais como escadas rolantes e elevadores | 3,7 | 3,7 | 3,6 | 3,8 | 3,7 | 3,7 | 3,6 |
| 28   | Organização das filas de inspeção de segurança  | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,8 | 3,9 | 3,8 |
| 29   | Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários                       | 3,3 | 3,2 | 3,2 | 3,5 | 3,5 | 3,4 | 3,5 |
| 29.1 | Disponibilidade e conveniência dos serviços bancários                                   | 3,3 | 3,3 | 3,3 | 3,5 | 3,6 | 3,4 | 3,5 |
| 29.2 | Localização dos serviços bancários  | 3,3 | 3,2 | 3,2 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,5 |
| 30   | Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet                           | 3,4 | 3,2 | 3,3 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,3 |

Notas:

1 - Q - Indicadores de Qualidade de Serviço que compõem o Fator Q

2 - ND - Concessionária não dispõe do equipamento ou Informação não disponível

3 - Pesquisa de Satisfação e aferição de Indicadores com base na Resolução ANAC nº 372, de 15 de dezembro de 2015