

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço  
Ciclo 2019/2020



Item	Serviços Diretos	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
1	Filas de Inspeção de Segurança - Passageiros aguardando mais de 5 minutos (Q)	2,9%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	2,3%	0,7%
1	Filas de Inspeção de Segurança - Passageiros aguardando mais de 15 minutos (Q)	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,2%
2	Tempo de Atendimento a passageiro com Necessidades de assistência especial PNAE (embarque)	0:02:53	0:01:07	0:01:37	0:00:50	0:02:09	0:01:44	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:01:09
2	Tempo de Atendimento a passageiro com Necessidades de assistência especial PNAE (desembarque)	0:03:25	0:04:05	0:04:45	0:03:48	0:07:18	0:05:15	0:00:00	0:00:48	0:00:00	0:03:16
3	Número de eventos graves relatados	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	32		32
Item	Disponibilidade de Equipamentos e Instalações	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
4	Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)	100,0%	100,0%	97,9%	99,8%	99,9%	99,7%	98,4%	100,0%	100,0%	99,5%
5	Sistema de Processamento de Bagagens (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	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%	100,0%	100,0%	100,0%
7	Equipamento para Embarque e Desembarque de PNAE (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	ND	ND	ND	ND
8	Ar pré-condicionado (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
9	Pontes de Embarque (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%	ND
10	Fonte de Energia Elétrica Auxiliar (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
11	Posições de Pátio (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
12	Atendimento em Pontes de Embarque Doméstico (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%	ND
12	Atendimento em Pontes de Embarque Internacional (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%	ND
Item	Pesquisa de Satisfação	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Acumulado
13	Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros (Q)	3,8	3,9	4,0	4,1	3,9	4,0	4,6	4,6	4,6	4,2
13.1	Qualidade da sinalização	3,8	3,8	4,0	4,0	3,7	3,9	4,7	4,7	4,7	4,1
13.2	Qualidade de informação de voo	3,9	4,0	4,2	4,2	4,0	4,1	4,7	4,6	4,6	4,3
13.3	Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros	3,7	3,9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,6	4,6	4,5	4,1
14	Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	3,7	3,8	3,9	4,0	3,7	3,7	4,8	4,7	4,8	4,1
14.1	Limpeza dos banheiros	3,8	3,9	4,1	4,1	3,9	3,8	4,8	4,7	4,8	4,2
14.2	Disponibilidade dos banheiros	3,5	3,6	3,7	3,8	3,6	3,6	4,8	4,8	4,8	4,0
15	Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)	3,2	3,4	3,5	3,6	3,4	3,2	4,5	4,5	4,5	3,7
15.1	Conforto dos assentos no saguão de embarque	3,4	3,6	3,7	3,8	3,5	3,4	4,6	4,5	4,6	3,9
15.2	Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	3,2	3,5	3,6	3,7	3,5	3,2	4,5	4,5	4,7	3,8
15.3	Conforto dos assentos nas outras áreas públicas	3,2	3,4	3,4	3,5	3,3	3,1	4,5	4,4	4,4	3,7
15.4	Disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas	2,9	3,1	3,3	3,3	3,1	2,9	4,4	4,4	4,4	3,5
16	Limpeza geral do Aeroporto (Q)	4,0	4,1	4,2	4,3	4,1	4,1	4,8	4,9	4,8	4,4
17	Cordialidade dos funcionários do Aeroporto (Q)	4,2	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,8	4,8	4,7	4,5
18	Disponibilidade de carrinhos de bagagem (Q)	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,8	4,7	4,7	4,2
19	Disponibilidade de vagas no estacionamento (Q)	3,3	3,5	3,6	3,4	3,3	3,5	4,4	4,5	4,8	3,8
20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	3,2	3,3	3,4	3,4	3,2	3,2	4,2	4,2	4,4	3,6
20.1	Variedade de lojas	3,1	3,2	3,3	3,3	3,1	3,1	4,1	4,2	4,3	3,5
20.2	Qualidade das lojas	3,5	3,5	3,7	3,6	3,5	3,4	4,4	4,4	4,5	3,8
20.3	Variedade restaurantes e bares	2,9	2,9	3,0	3,1	2,9	2,9	3,9	4,0	4,2	3,3
20.4	Qualidade de restaurantes e bares	3,4	3,5	3,6	3,7	3,4	3,5	4,3	4,3	4,5	3,8
21	Custo benefício das lojas e praças de alimentação	2,8	2,7	2,9	2,9	2,7	2,7	3,5	3,6	3,7	3,0
21.1	Custo benefício das lojas	2,9	2,7	2,9	2,9	2,8	2,7	3,5	3,5	3,6	3,0
21.2	Custo benefício dos restaurantes e bares	2,8	2,7	2,9	2,9	2,7	2,7	3,4	3,7	3,8	3,0
22	Satisfação Geral em relação ao Aeroporto	3,8	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	4,8	4,8	4,7	4,1
23	Conforto térmico e acústico (Q)	3,8	3,8	3,9	4,0	3,8	3,8	4,7	4,6	4,7	4,1
23.1	Conforto térmico	4,0	3,9	4,1	4,2	4,0	4,1	4,7	4,6	4,7	4,2
23.2	Conforto acústico	3,6	3,7	3,8	3,8	3,6	3,6	4,6	4,6	4,7	4,0
24	Percepção de segurança	4,0	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1	4,6	4,6	4,7	4,3
25	Opções de estacionamento e custo benefício	3,2	3,1	3,3	3,1	3,1	3,1	3,8	3,7	4,1	3,3
25.1	Opções de estacionamento	3,4	3,3	3,4	3,3	3,2	3,4	4,2	4,1	4,4	3,6
25.2	Custo benefício do estacionamento	3,0	2,8	3,1	2,9	2,9	2,8	3,3	3,1	3,7	3,0
26	Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	3,4	3,2	3,4	3,6	3,3	3,5	4,2	4,1	4,3	3,7
26.1	Disponibilidade de meio-fio para embarque	3,4	3,2	3,4	3,6	3,3	3,5	4,2	4,1	4,2	3,7
26.2	Disponibilidade de meio-fio para desembarque	3,4	3,2	3,4	3,6	3,3	3,5	4,2	4,1	4,3	3,7
27	Equipamentos de deslocamento dentro do terminal tais como escadas rolantes e elevadores	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	4,7	4,8	4,8	4,1
28	Organização das filas de inspeção de segurança	4,0	4,0	4,1	4,2	4,0	4,0	4,8	4,7	4,7	4,3
29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	3,4	3,5	3,5	3,7	3,4	3,5	3,7	3,9	4,1	3,6
29.1	Disponibilidade e conveniência dos serviços bancários	3,3	3,5	3,6	3,7	3,4	3,5	3,9	4,0	4,1	3,6
29.2	Localização dos serviços bancários	3,5	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5	3,6	3,9	4,0	3,6
30	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet	3,6	3,5	3,6	3,7	3,5	3,6	4,4	4,5	4,6	3,9

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