

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço
Janeiro de 2019



| Item | Serviços Diretos | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Acumulado |
|------|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 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% | 1,7% | 3,1% | 0,9% | 1,1% |
| 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% | 0,3% | 0,2% | 0,0 | 0,1% |
| 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 | 0:03:59 | 0:04:55 | 0:03:40 | 0:04:02 |
| 3 | Número de eventos graves relatados | 16 | 7 | 18 | 17 | 18 | 23 | ND | ND | ND | ND | 16,5 |
| Item | Disponibilidade de Equipamentos e Instalações | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Acumulado |
| 4 | Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q) | 99,6% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 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% | 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% | 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% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 8 | Ar pré-condicionado (Q) | N/D | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND |
| 9 | Pontes de Embarque (Q) | N/D | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND |
| 10 | Fonte de Energia Elétrica Auxiliar (Q) | N/D | 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% | 92,7% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 99,3% |
| 12 | Atendimento em Pontes de Embarque Doméstico (Q) | N/D | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND |
| 12 | Atendimento em Pontes de Embarque Internacional (Q) | N/D | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND |
| Item | Pesquisa de Satisfação | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Acumulado |
| 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 | 3,7 | 3,9 | 3,8 | 3,7 |
| 13.1 | Qualidade da sinalização | 3,7 | 3,7 | 3,6 | 3,9 | 3,6 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 3,9 | 3,8 | 3,7 |
| 13.2 | Qualidade de informação de voo | 4,0 | 3,8 | 3,7 | 3,9 | 3,8 | 3,8 | 3,9 | 3,8 | 4,0 | 3,9 | 3,8 |
| 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 | 3,7 | 3,9 | 3,7 | 3,7 |
| 14 | Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q) | 3,6 | 3,3 | 3,4 | 3,7 | 3,5 | 3,6 | 3,5 | 3,4 | 3,6 | 3,4 | 3,5 |
| 14.1 | Limpeza dos banheiros | 3,7 | 3,5 | 3,5 | 3,8 | 3,6 | 3,8 | 3,6 | 3,6 | 3,8 | 3,5 | 3,6 |
| 14.2 | Disponibilidade dos banheiros | 3,4 | 3,2 | 3,2 | 3,5 | 3,4 | 3,5 | 3,4 | 3,3 | 3,5 | 3,3 | 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 | 3,0 | 3,2 | 3,0 | 3,1 |
| 15.1 | Conforto dos assentos no saguão de embarque | 3,4 | 3,2 | 3,4 | 3,3 | 3,2 | 3,6 | 3,3 | 3,4 | 3,4 | 3,2 | 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 | 2,8 | 3,1 | 2,7 | 3,1 |
| 15.3 | Conforto dos assentos nas outras áreas públicas | 3,0 | 3,1 | 3,1 | 3,2 | 3,0 | 3,3 | 3,1 | 3,2 | 3,3 | 3,1 | 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 | 2,7 | 3,0 | 2,9 | 2,9 |
| 16 | Limpeza geral do Aeroporto (Q) | 3,9 | 3,9 | 3,8 | 4,0 | 3,7 | 3,9 | 3,8 | 4,0 | 4,1 | 3,7 | 3,9 |
| 17 | Cordialidade dos funcionários do Aeroporto (Q) | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,3 | 4,1 | 4,2 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 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 | 3,7 | 4,0 | 3,8 | 3,8 |
| 19 | Disponibilidade de vagas no estacionamento (Q) | 3,3 | 3,3 | 3,4 | 3,6 | 3,5 | 3,5 | 3,2 | 3,3 | 3,6 | 3,5 | 3,4 |
| 20 | Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação | 3,1 | 3,1 | 3,2 | 3,4 | 3,3 | 3,3 | 3,2 | 3,2 | 3,5 | 3,2 | 3,2 |
| 20.1 | Variedade de lojas | 3,0 | 2,9 | 3,1 | 3,3 | 3,2 | 3,3 | 3,1 | 3,1 | 3,5 | 3,1 | 3,2 |
| 20.2 | Qualidade das lojas | 3,4 | 3,3 | 3,5 | 3,6 | 3,6 | 3,6 | 3,5 | 3,6 | 3,8 | 3,4 | 3,5 |
| 20.3 | Variedade restaurantes e bares | 2,7 | 2,8 | 2,9 | 3,1 | 3,0 | 3,0 | 2,8 | 2,8 | 3,2 | 2,9 | 2,9 |
| 20.4 | Qualidade de restaurantes e bares | 3,2 | 3,3 | 3,4 | 3,5 | 3,4 | 3,5 | 3,3 | 3,3 | 3,6 | 3,3 | 3,4 |
| 21 | Custo benefício das lojas e praças de alimentação | 2,8 | 2,7 | 2,9 | 2,9 | 2,9 | 2,9 | 2,8 | 2,8 | 3,1 | 2,8 | 2,8 |
| 21.1 | Custo benefício das lojas | 2,9 | 2,7 | 2,8 | 2,9 | 2,9 | 2,9 | 2,8 | 2,8 | 3,1 | 2,8 | 2,9 |
| 21.2 | Custo benefício dos restaurantes e bares | 2,7 | 2,7 | 2,9 | 2,8 | 2,9 | 2,9 | 2,8 | 2,8 | 3,1 | 2,8 | 2,8 |
| 22 | Satisfação Geral em relação ao Aeroporto | 3,4 | 3,7 | 3,5 | 3,8 | 3,5 | 3,7 | 3,6 | 3,5 | 3,7 | 3,4 | 3,6 |
| 23 | Conforto térmico e acústico (Q) | 3,5 | 3,7 | 3,8 | 3,7 | 3,6 | 3,7 | 3,5 | 3,5 | 3,7 | 3,4 | 3,6 |
| 23.1 | Conforto térmico | 3,8 | 3,9 | 4,0 | 3,9 | 3,8 | 4,0 | 3,8 | 3,8 | 4,0 | 3,5 | 3,9 |
| 23.2 | Conforto acústico | 3,2 | 3,4 | 3,5 | 3,5 | 3,5 | 3,4 | 3,2 | 3,2 | 3,5 | 3,2 | 3,4 |
| 24 | Percepção de segurança | 3,8 | 3,8 | 3,8 | 4,0 | 3,9 | 3,8 | 3,7 | 3,8 | 4,0 | 3,7 | 3,8 |
| 25 | Opções de estacionamento e custo benefício | 3,1 | 3,0 | 3,1 | 3,2 | 3,3 | 3,1 | 3,0 | 3,0 | 3,3 | 3,3 | 3,1 |
| 25.1 | Opções de estacionamento | 3,2 | 3,2 | 3,2 | 3,4 | 3,4 | 3,3 | 3,2 | 3,1 | 3,4 | 3,4 | 3,3 |
| 25.2 | Custo benefício do estacionamento | 3,0 | 2,8 | 3,0 | 3,1 | 3,1 | 2,8 | 2,8 | 2,9 | 3,0 | 3,2 | 3,0 |
| 26 | Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque | 3,3 | 3,2 | 3,2 | 3,4 | 3,3 | 3,3 | 3,2 | 3,0 | 3,5 | 3,3 | 3,3 |
| 26.1 | Disponibilidade de meio-fio para embarque | 3,2 | 3,2 | 3,2 | 3,3 | 3,3 | 3,3 | 3,2 | 3,0 | 3,5 | 3,3 | 3,3 |
| 26.2 | Disponibilidade de meio-fio para desembarque | 3,3 | 3,2 | 3,2 | 3,4 | 3,3 | 3,3 | 3,2 | 3,0 | 3,5 | 3,3 | 3,3 |
| 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 | 3,6 | 3,9 | 3,6 | 3,7 |
| 28 | Organização das filas de inspeção de segurança | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,9 | 3,8 | 3,9 | 3,8 | 3,7 | 4,0 | 3,9 | 3,9 |
| 29 | Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários | 3,3 | 3,2 | 3,2 | 3,5 | 3,5 | 3,4 | 3,5 | 3,4 | 3,6 | 3,4 | 3,4 |
| 29.1 | Disponibilidade e conveniência dos serviços bancários | 3,3 | 3,3 | 3,3 | 3,5 | 3,6 | 3,4 | 3,5 | 3,4 | 3,7 | 3,4 | 3,4 |
| 29.2 | Localização dos serviços bancários | 3,3 | 3,2 | 3,2 | 3,4 | 3,4 | 3,4 | 3,5 | 3,3 | 3,5 | 3,3 | 3,4 |
| 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 | 3,5 | 3,7 | 3,5 | 3,4 |

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