

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço

Junho de 2019



Item	Serviços Diretos	Abril	Mai	Junho	Acumulado
1	Filas de Inspeção de Segurança - Passageiros aguardando mais de 5 minutos (Q)	2,9%	0,3%	0,0%	1,1%
1	Filas de Inspeção de Segurança - Passageiros aguardando mais de 15 minutos (Q)	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%
2	Tempo de Atendimento a passageiro com Necessidades de assistência especial PNAE (embarque)	0:02:53	0:01:07	0:01:37	0:01:52
2	Tempo de Atendimento a passageiro com Necessidades de assistência especial PNAE (desembarque)	0:03:25	0:04:05	0:04:45	0:04:05
3	Número de eventos graves relatados	ND	ND	ND	ND

Item	Disponibilidade de Equipamentos e Instalações	Abril	Mai	Junho	Acumulado
4	Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)	100,0%	100,0%	97,9%	99,3%
5	Sistema de Processamento de Bagagens (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
6	Sistema de Restituição de Bagagens (Q)	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%
8	Ar pré-condicionado (Q)	ND	ND	ND	ND
9	Pontes de Embarque (Q)	ND	ND	ND	ND
10	Fonte de Energia Elétrica Auxiliar (Q)	ND	ND	ND	ND
11	Posições de Pátio (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
12	Atendimento em Pontes de Embarque Doméstico (Q)	ND	ND	ND	ND
12	Atendimento em Pontes de Embarque Internacional (Q)	ND	ND	ND	ND

Item	Pesquisa de Satisfação	Abril		Acumulado
13	Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros (Q)	3,8	3,9	3,9
13.1	Qualidade da sinalização	3,8	3,8	3,8
13.2	Qualidade de informação de voo	3,9	4,0	4,0
13.3	Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros	3,7	3,9	3,8

Item	Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	Abril	Mai	Acumulado
14	Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	3,7	3,8	3,7
14.1	Limpeza dos banheiros	3,8	3,9	3,9
14.2	Disponibilidade dos banheiros	3,5	3,6	3,5

Item	Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)	Abril	Mai	Acumulado
15	Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)	3,2	3,4	3,3
15.1	Conforto dos assentos no saguão de embarque	3,4	3,6	3,5
15.2	Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	3,2	3,5	3,3
15.3	Conforto dos assentos nas outras áreas públicas	3,2	3,4	3,3
15.4	Disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas	2,9	3,1	3,0

Item	Limpeza geral do Aeroporto (Q)	Abril	Mai	Acumulado
16	Limpeza geral do Aeroporto (Q)	4,0	4,1	4,1

Item	Cordialidade dos funcionários do Aeroporto (Q)	Abril	Mai	Acumulado
17	Cordialidade dos funcionários do Aeroporto (Q)	4,2	4,4	4,3

Item	Disponibilidade de carrinhos de bagagem (Q)	Abril	Mai	Acumulado
18	Disponibilidade de carrinhos de bagagem (Q)	4,0	4,0	4,0

Item	Disponibilidade de vagas no estacionamento (Q)	Abril	Mai	Acumulado
19	Disponibilidade de vagas no estacionamento (Q)	3,3	3,5	3,4

Item	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	Abril	Mai	Acumulado
20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	3,2	3,3	3,3
20.1	Variedade de lojas	3,1	3,2	3,2
20.2	Qualidade das lojas	3,5	3,5	3,5
20.3	Variedade restaurantes e bares	2,9	2,9	2,9
20.4	Qualidade de restaurantes e bares	3,4	3,5	3,4

Item	Custo benefício das lojas e praças de alimentação	Abril	Mai	Acumulado
21	Custo benefício das lojas e praças de alimentação	2,8	2,7	2,8
21.1	Custo benefício das lojas	2,9	2,7	2,8
21.2	Custo benefício dos restaurantes e bares	2,8	2,7	2,8

Item	Satisfação Geral em relação ao Aeroporto	Abril	Mai	Acumulado
22	Satisfação Geral em relação ao Aeroporto	3,8	3,8	3,8

Item	Conforto térmico e acústico (Q)	Abril	Mai	Acumulado
23	Conforto térmico e acústico (Q)	3,8	3,8	3,8
23.1	Conforto térmico	4,0	3,9	4,0
23.2	Conforto acústico	3,6	3,7	3,6

Item	Percepção de segurança	Abril	Mai	Acumulado
24	Percepção de segurança	4,0	4,0	4,0

Item	Opções de estacionamento e custo benefício	Abril	Mai	Acumulado
25	Opções de estacionamento e custo benefício	3,2	3,1	3,1
25.1	Opções de estacionamento	3,4	3,3	3,3
25.2	Custo benefício do estacionamento	3,0	2,8	2,9

Item	Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	Abril	Mai	Acumulado
26	Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	3,4	3,2	3,3
26.1	Disponibilidade de meio-fio para embarque	3,4	3,2	3,3
26.2	Disponibilidade de meio-fio para desembarque	3,4	3,2	3,3

Item	Equipamentos de deslocamento dentro do terminal tais como escadas rolantes e elevadores	Abril	Mai	Acumulado
27	Equipamentos de deslocamento dentro do terminal tais como escadas rolantes e elevadores	3,7	3,7	3,7

Item	Organização das filas de inspeção de segurança	Abril	Mai	Acumulado
28	Organização das filas de inspeção de segurança	4,0	4,0	4,0

Item	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	Abril	Mai	Acumulado
29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	3,4	3,5	3,5
29.1	Disponibilidade e conveniência dos serviços bancários	3,3	3,5	3,4
29.2	Localização dos serviços bancários	3,5	3,5	3,5

Item	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet	Abril	Mai	Acumulado
30	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet	3,6	3,5	3,5

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