

Item	Serviços Diretos	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado
1	Filas de Inspeção de Segurança - Passageiros aguardando mais de 5 minutos (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7%	4,9%	0,6%	2,1%
1	Filas de Inspeção de Segurança - Passageiros aguardando mais de 15 minutos (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%
2	Tempo de Atendimento a passageiro com Necessidades de assistência especial PNAE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0:00:49	0:00:56	0:00:41	0:00:49
3	Número de eventos graves relatados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	2	1	11
Item	Disponibilidade de Equipamentos e Instalações	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado
4	Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
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)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
8	Ar pré-condicionado (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
9	Pontes de Embarque (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
10	Fonte de Energia Elétrica Auxiliar (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	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)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
12	Atendimento em Pontes de Embarque Internacional (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Item	Pesquisa de Satisfação	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado
13	Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	4,7	4,7	4,7
13.1	Qualidade da sinalização	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,7	4,8	4,8	4,8
13.2	Qualidade de informação de voo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	4,7	4,8	4,7
13.3	Qualidade do sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,5	4,6	4,6	4,5
14	Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	4,7	4,7	4,7
14.1	Limpeza dos banheiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	4,7	4,7	4,7
14.2	Disponibilidade dos banheiros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	4,7	4,7	4,7
15	Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,3	4,5	4,5	4,4
15.1	Conforto dos assentos no saguão de embarque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,3	4,5	4,5	4,4
15.2	Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,4	4,6	4,5	4,5
15.3	Conforto dos assentos nas outras áreas públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,3	4,5	4,5	4,4
15.4	Disponibilidade de assentos nas outras áreas públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,2	4,5	4,4	4,4
16	Limpeza geral do Aeroporto (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,7	4,8	4,8	4,8
17	Cordialidade dos funcionários do Aeroporto (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	4,8	4,8	4,7
18	Disponibilidade de carrinhos de bagagem (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	4,7	4,6	4,6
19	Disponibilidade de vagas no estacionamento (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,5	4,6	4,6	4,6
20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,3	4,3	4,4	4,3
20.1	Variedade de lojas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,2	4,2	4,3	4,2
20.2	Qualidade das lojas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,4	4,4	4,4	4,4
20.3	Variedade restaurantes e bares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,2	4,2	4,3	4,2
20.4	Qualidade de restaurantes e bares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,3	4,5	4,4	4,4
21	Custo benefício das lojas e praças de alimentação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,4	3,5	3,6	3,5
21.1	Custo benefício das lojas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,4	3,5	3,7	3,5
21.2	Custo benefício dos restaurantes e bares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,4	3,5	3,6	3,5
22	Satisfação Geral em relação ao Aeroporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	4,7	4,7	4,7
23	Conforto térmico e acústico (Q)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,5	4,6	4,7	4,6
23.1	Conforto térmico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,5	4,6	4,7	4,6
23.2	Conforto acústico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	4,6	4,7	4,6
24	Percepção de segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,6	4,7	4,6	4,6
25	Opções de estacionamento e custo benefício	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,0	4,1	4,1	4,0
25.1	Opções de estacionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,3	4,4	4,4	4,3
25.2	Custo benefício do estacionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,7	3,7	3,8	3,7
26	Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,1	4,3	4,5	4,3
26.1	Disponibilidade de meio-fio para embarque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,1	4,2	4,5	4,3
26.2	Disponibilidade de meio-fio para desembarque	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,1	4,3	4,5	4,3
27	Equipamentos de deslocamento dentro do terminal tais como escadas rolantes e elevadores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,5	4,6	4,7	4,6
28	Organização das filas de inspeção de segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,4	4,5	4,6	4,5
29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,1	4,2	4,2	4,2
29.1	Disponibilidade e conveniência dos serviços bancários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,1	4,2	4,3	4,2
29.2	Localização dos serviços bancários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,0	4,1	4,2	4,1
30	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,1	4,4	4,4	4,3

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
- 4 - Nos meses de abril até dezembro de 2020 as coletas de dados foram suspensas em decorrência da pandemia COVID-19