

**RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2019**

SERVIÇOS DIRETOS	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Item 1: Filas de Inspeção de Segurança > 5 minutos (Q)	0,32%	3,59%	2,55%	0,17%	0,68%	0,53%	1,35%	1,34%	1,57%	3,49%	13,19%	10,12%
Item 1: Filas de Inspeção de Segurança > 15 minutos (Q)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	0,15%
Item 2: Tempo de Atendimento ao PNAE	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Grupo 3: Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)	99,95%	99,39%	99,42%	99,80%	98,96%	98,73%	99,50%	99,70%	99,81%	99,75%	99,86%	100,00%
Grupo 4: Sistema de Processamento de Bagagens (Q)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Grupo 5: Sistema de Restituição de Bagagens (Q)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Grupo 6: Equipamento para Embarque e Desembarque de PNAE (Q)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Grupo 7: Ar pré-condicionado (Q)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Grupo 8: Pontes de Embarque (Q)	100,00%	99,91%	100,00%	99,90%	99,87%	99,99%	99,95%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%
Grupo 9: Fonte de Energia Elétrica Auxiliar (Q)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Grupo 10: Posições de Pátio	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Item 11: Qualidade das informações (Q)	4,2	4,3	4,4	4,2	4,3	4,4	4,5	4,3	4,4	4,4	4,4	4,3
Item 11_1: Qualidade da Sinalização	4,2	4,3	4,4	4,3	4,3	4,4	4,4	4,3	4,4	4,4	4,4	4,3
Item 11_2: Painéis de Informação de Voo	4,2	4,3	4,4	4,2	4,3	4,4	4,5	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5
Item 11_3: Sistema Sonoro de Aviso aos Passageiros	4,3	4,3	4,4	4,1	4,3	4,4	4,4	4,3	4,4	4,3	4,4	4,2
Item 12: Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	4,4	4,5	4,6	4,5	4,4	4,6	4,7	4,6	4,7	4,6	4,6	4,5
Item 12_1: Limpeza de Banheiros	4,4	4,5	4,6	4,5	4,4	4,6	4,7	4,6	4,7	4,6	4,6	4,4
Item 12_2: Disponibilidade de Banheiros	4,4	4,6	4,7	4,6	4,5	4,6	4,8	4,6	4,7	4,7	4,6	4,5
Item 13: Conforto e disponibilidade de assentos (Q)	4,1	4,2	4,4	4,3	4,1	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,2
Item 13_1: Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	4,3	4,3	4,4	4,4	4,2	4,4	4,5	4,4	4,5	4,3	4,4	4,4
Item 13_2: Conforto de assentos no saguão de embarque	4,4	4,5	4,6	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6	4,5	4,6	4,7	4,5
Item 13_3: Disponibilidade de assentos nas demais áreas públicas	3,9	3,9	4,2	4,0	3,9	4,0	4,2	4,1	4,0	4,1	4,1	4,0
Item 13_4: Conforto de assentos nas demais áreas públicas	3,8	4,0	4,1	3,9	3,8	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0
Item 14: Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,5	4,6	4,6	4,6	4,5	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,6
Item 15: Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)	4,3	4,3	4,5	4,4	4,3	4,4	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5	4,6
Item 16: Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)	4,3	4,4	4,5	4,2	4,4	4,4	4,5	4,4	4,5	4,4	4,5	4,4
Item 17: Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)	4,2	4,2	4,1	4,2	4,1	4,0	4,3	4,2	4,3	4,4	4,2	4,2
Item 18: Variedade Qualidade as Lojas e Praça de Alimentação	3,4	3,4	3,6	3,4	3,4	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6
Item 18_1: Variedade das Lojas	3,3	3,3	3,6	3,2	3,3	3,6	3,5	3,6	3,5	3,5	3,7	3,5
Item 18_2: Qualidade das Lojas	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7	4,0	4,0	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0
Item 18_3: Variedade de Restaurantes e Bares	3,2	3,0	3,2	3,0	3,1	3,3	3,5	3,5	3,6	3,4	3,5	3,4
Item 18_4: Qualidade de Restaurantes e Bares	3,6	3,5	3,7	3,5	3,4	3,7	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,7
Item 19: Custo benefício das lojas e praças de alimentação (Q)	2,7	2,8	2,9	2,7	2,7	3,0	3,1	3,0	2,9	3,0	3,1	2,9
Item 19_1: Custo-benefício das lojas	2,7	2,8	3,0	2,8	2,8	2,9	3,1	3,0	3,0	2,9	3,2	2,9
Item 19_2: Custo-benefício de restaurantes e bares	2,8	2,7	2,9	2,7	2,7	3,0	3,1	3,0	2,9	3,0	3,0	2,9
Item 20: Satisfação Geral com Aeroporto	4,2	4,2	4,3	4,2	4,1	4,3	4,2	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3
Item 21: Conforto térmico e acústico (Q)	4,2	4,2	4,4	4,2	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,2
Item 21_1: Conforto térmico	4,2	4,2	4,4	4,2	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3	4,1
Item 21_2: Conforto acústico	4,3	4,2	4,4	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3
Item 22: Percepção de segurança no aeroporto	4,1	4,1	4,3	4,2	4,0	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,2	4,3
Item 23: Opções de estacionamento e custo benefício	3,5	3,4	3,5	3,5	3,3	3,4	3,5	3,6	3,6	3,6	3,6	3,5
Item 23_1: Opções de estacionamento	4,0	3,7	3,9	4,0	3,8	3,7	3,9	4,0	4,0	4,2	4,0	3,9
Item 23_2: Custo benefício do estacionamento	3,1	3,0	3,1	3,0	2,7	3,0	3,1	3,2	3,2	3,0	3,1	3,1
Item 24: Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	4,2	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
Item 24_1: Disponibilidade de meio fio para embarque	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
Item 24_2: Disponibilidade de meio fio para desembarque	4,2	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
Item 25: Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento	4,2	4,3	4,4	4,3	4,3	4,2	4,3	4,3	4,4	4,4	4,3	4,3
Item 26: Organização da fila de inspeção de segurança	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4
Item 27: Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	3,5	3,7	3,8	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7	3,9	3,7	3,7	3,7
Item 27_1: Disponibilidade e conveniência de serviços bancários	3,5	3,7	3,8	3,6	3,7	3,7	3,7	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8
Item 27_2: Localização dos serviços bancários	3,5	3,7	3,8	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7	3,8	3,6	3,7	3,7
Item 28: Disponibilidade e custo benefício de rede sem fio	3,6	3,6	4,0	3,9	3,9	3,7	4,0	4,0	3,9	4,1	4,0	4,1
Item 29: Disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário	3,8	3,8	3,9	3,7	3,6	4,0	3,9	3,8	3,9	3,8	3,7	3,9

Obs: Indicadores marcados com "Q" correspondem aqueles que integram o fator Q, cuja escala de notas é de 1 a 5.

NA\* Número não fornecido à Concessionária pelo órgão responsável

ND\* A Concessionária não dispõe deste equipamento.

Base normativa: Resolução Anac nº 372, de 15 de dezembro de 2015 | Portaria nº 3.542/SRA