

RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2021

SERVIÇOS DIRETOS		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Filas de inspeção de segurança	Q Item 1: Filas de Inspeção de Segurança > 5 minutos (Q)	90,57%	96,68%	99,62%	99,58%	98,21%	98,89%	97,91%	97,72%	99,29%	96,96%	97,29%	96,77%
	Q Item 1: Filas de Inspeção de Segurança > 15 minutos (Q)	99,75%	99,59%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	100,00%									100,00%		
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos												
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos												
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos												
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Equipamentos	Q Item 3: Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q)	99,70%	99,63%	99,93%	99,88%	99,96%	99,70%	99,95%	99,58%	99,74%	99,51%	100,00%	99,60%
	Q Item 4: Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)	97,66%	99,48%	99,01%	98,98%	98,98%	96,76%	99,17%	100,00%	99,28%	98,51%	99,08%	99,36%
	Q Item 5: Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	99,16%	99,04%	98,72%	100,00%	99,07%	99,86%	99,73%	99,49%	99,87%	99,40%	99,22%	99,79%
INSTALAÇÕES LADO AR		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atendimento em pontes de embarque	Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	93,38%	100,00%	99,85%	82,14%	100,00%	99,89%	100,00%	99,52%	100,00%	100,00%	99,92%	99,98%
	Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque											100,00%	100,00%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Pesquisa de Satisfação	Q Item 7: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,55	4,51	4,65	4,55	4,61	4,61	4,58	4,66	4,67	4,64	4,64	4,59
	Q Item 8: Facilidade de acessar informações de voos	4,47	4,51	4,51	4,44	4,46	4,52	4,48	4,61	4,55	4,44	4,48	4,44
	Q Item 9: Limpeza de banheiros	4,58	4,54	4,48	4,56	4,61	4,58	4,58	4,46	4,51	4,32	4,47	4,30
	Item 10: Disponibilidade de banheiros	4,54	4,65	4,64	4,42	4,43	4,29	4,55	4,57	4,53	4,47	4,61	4,42
	Q Item 11: Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário	4,27	4,11	4,29	4,18	4,15	3,61	4,23	4,38	4,20	3,95	4,20	4,07
	Item 12: Conforto na área de embarque	4,47	4,16	4,44	4,36	4,49	4,44	4,41	4,45	4,57	4,44	4,29	4,22
	Q Item 13: Conforto térmico	4,32	3,82	4,35	4,36	4,34	4,27	4,47	4,55	4,54	4,34	4,17	3,91
	Item 14: Conforto acústico	4,30	4,33	4,42	4,36	4,54	4,32	4,48	4,31	4,46	4,29	4,36	4,11
	Q Item 15: Limpeza geral do aeroporto	4,64	4,61	4,65	4,74	4,70	4,70	4,76	4,66	4,64	4,56	4,56	4,46
	Q Item 16: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,67	4,60	4,63	4,58	4,61	4,65	4,55	4,66	4,67	4,58	4,58	4,51
	Item 17: Tempo de espera na fila do check-in	4,38	4,52	4,48	4,39	4,67	4,33	4,40	4,54	4,55	4,31	4,24	4,33
	Item 18: Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	4,09	4,19	4,23	4,14	4,11	4,17	4,09	4,45	3,98	4,14	4,26	4,20
	Item 19: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	2,99	3,25	3,07	3,14	3,26	3,22	3,27	3,23	2,90	3,04	3,05	2,90

Obs: Indicadores marcados com "Q" correspondem aqueles que integram o fator Q.

ND* A Concessionária não dispõe deste equipamento.

Base normativa: Decisão Anac nº 162, de 03 de dezembro de 2019 | Portaria nº 3.730/2019 SRA

Os dados apresentados poderão sofrer alterações da ANAC até a apresentação do Relatório de Qualidade de Serviços - RQS