

RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2022

| 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) | 84,37% | 82,37% | 91,57% | 98,32% | 100,00% | 100,00% | 99,33% | 98,33% | 98,69% | 98,31% | 99,08% | 97,88% |
| | Q | Item 1: Filas de Inspeção de Segurança > 15 minutos (Q) | 99,50% | 99,28% | 99,23% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,67% | 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 | 100,00% | | 100,00% | | | | | | | | | |
| | | Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos | | | | | | | | | | | 100,00% | |
| 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) | 99,97% | 99,95% | 99,91% | 99,85% | 99,93% | 99,91% | 99,99% | 99,98% | 100,00% | 100,00% | 99,99% | 99,94% |
| | Q | Item 4: Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q) | 99,86% | 99,91% | 99,72% | 100,00% | 99,97% | 99,80% | 99,69% | 99,77% | 99,69% | 99,62% | 99,07% | 99,56% |
| | Q | Item 5: Sistema de restituição de bagagens (desembarque) | 99,98% | 100,00% | 99,94% | 100,00% | 99,91% | 99,98% | 99,89% | 99,88% | 99,82% | 100,00% | 99,83% | 99,38% |
| 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 | 99,29% | 99,91% | 99,93% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,73% | 100,00% | 100,00% | 99,80% | 100,00% | 99,26% |
| | Q | Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque | 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 |
| | Q | Item 7: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal | 4,3 | 4,4 | 4,5 | 4,6 | 4,3 | 4,6 | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,4 | 4,6 | 4,5 |
| | Q | Item 8: Facilidade de acessar informações de voos | 4,1 | 4,4 | 4,3 | 4,5 | 4,3 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| | Q | Item 9: Limpeza de banheiros | 4,3 | 4,6 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,5 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,5 | 4,3 |
| | | Item 10: Disponibilidade de banheiros | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,4 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | 4,3 |
| | Q | Item 11: Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário | 3,9 | 4,0 | 3,9 | 4,2 | 4,1 | 4,0 | 3,2 | 3,9 | 4,1 | 4,1 | 4,1 | 4,0 |
| | | Item 12: Conforto na área de embarque | 4,0 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,3 | 4,2 | 4,3 | 4,1 | 4,2 | 4,1 |
| | Q | Item 13: Conforto térmico | 3,8 | 4,1 | 4,3 | 4,3 | 4,4 | 4,3 | 4,1 | 4,4 | 4,4 | 3,7 | 3,9 | 3,8 |
| | | Item 14: Conforto acústico | 4,0 | 4,3 | 4,1 | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,2 | 4,3 | 4,3 | 4,1 | 4,3 | 4,1 |
| | Q | Item 15: Limpeza geral do aeroporto | 4,2 | 4,6 | 4,6 | 4,5 | 4,5 | 4,6 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | 4,3 | 4,4 | 4,2 |
| | Q | Item 16: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada | 4,4 | 4,6 | 4,6 | 4,5 | 4,3 | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 4,7 | 4,4 | 4,5 | 4,5 |
| | | Item 17: Tempo de espera na fila do check-in | 3,8 | 4,2 | 4,1 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,4 | 4,6 | 4,3 | 4,4 | 4,3 |
| | | Item 18: Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário | 3,9 | 4,2 | 4,1 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | 4,3 | 4,4 | 4,1 | 3,9 | 4,1 |
| | | Item 19: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto | 2,6 | 2,9 | 2,9 | 2,8 | 3,0 | 3,2 | 2,8 | 3,1 | 3,0 | 3,1 | 2,8 | 2,8 |

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 6.059/2021 SRA

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