

**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: Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	87,06%	85,63%	92,22%	95,81%								
	Q Item 1: Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	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	99,77%	99,77%	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		100,00%										
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	99,58%	98,27%	99,36%	99,61%								
	Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos		100,00%		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	99,99%	99,96%	99,96%	99,99%								
	Q Item 4: Sistema de processamento de bagagens (embarque)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%								
	Q Item 5: Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%								
	Q Item 6: Pontes de embarque	99,99%	99,94%	99,99%	100,00%								
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	82,89%	83,03%	85,16%	87,39%								
	Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%								
PESQUISA DE SATISFAÇÃO		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Inspeção de Segurança	Item 8: Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,59	4,67	4,72	4,39								
	Item 9: Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,61	4,75	4,74	4,55								
	Item 10: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,70	4,77	4,75	4,59								
Mobilidade	Q Item 11: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,63	4,76	4,68	4,60								
	Q Item 12: Disponibilidade de informações de voos	4,64	4,67	4,62	4,50								
	Item 13: Distância caminhada no terminal	3,94	3,94	3,98	3,90								
Conveniência	Q Item 14: Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	4,41	4,52	4,43	4,36								
	Item 15: Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	4,33	4,46	4,45	4,31								
	Item 16: Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,94	3,95	4,02	3,89								
Serviços Básicos	Q Item 17: Limpeza de banheiros	4,47	4,42	4,53	4,48								
	Item 18: Disponibilidade de banheiros	4,40	4,44	4,47	4,37								
	Q Item 19: Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	3,85	4,14	4,02	3,74								
	Item 20: Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,66	4,65	4,44	4,35								
Ambiente	Item 21: Conforto nas áreas de embarque	4,29	4,35	4,41	4,13								
	Q Item 22: Conforto térmico	4,52	4,59	4,50	4,40								
	Q Item 23: Conforto acústico	4,33	4,49	4,44	4,28								
	Item 24: Limpeza geral do aeroporto	4,58	4,68	4,65	4,60								
Acesso	Q Item 25: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	4,43	4,53	4,60	4,33								
	Item 26: Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,90	3,79	3,85	3,48								
	Item 27: Qualidade das instalações do estacionamento	4,24	4,13	4,12	3,80								
Valor	Item 28: Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,12	3,05	3,01	2,59								
	Item 29: Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,43	3,28	3,41	3,34								
	Item 30: Relação preço-qualidade das lojas	3,51	3,46	3,44	3,44								
Check-in	Item 31: Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,37	4,46	4,52	4,33								
	Item 32: Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,53	4,51	4,52	4,50								
	Item 33: Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,76	4,79	4,67	4,70								
Satisfação	Item 34: Satisfação geral	8,73	8,94	8,86	8,78								
	Item 35: Atendimento das expectativas	8,91	9,14	9,03	8,95								
	Item 36: Comparação com um aeroporto ideal	8,67	8,98	8,71	8,77								

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

ND\* A Concessionária não dispõe deste equipamento.

Base normativa: Resolução Anac nº 372, de 15 de dezembro de 2015 | Portaria nº 6.059/2021 SRA

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