

RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2017

SERVIÇOS DIRETOS	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Item 1: Filas de Inspeção de Segurança - 5 minutos (Q)	1,17%	1,51%	1,69%	5,57%	5,09%	3,99%	6,43%	6,36%	5,55%	2,95%	1,85%	3,38%
Item 1: Filas de Inspeção de Segurança - 15 minutos (Q)	0,33%	0,00%	0,08%	1,09%	0,46%	0,24%	0,79%	1,14%	0,97%	0,25%	0,00%	0,16%
Item 2: Tempo de atendimento a PNAE	00:00:58	00:00:29	00:00:10	00:00:10	00:00:06	00:00:13	00:00:01	00:00:06	00:00:07	00:00:07	00:00:46	00:00:10
Item 3: Número de eventos graves relatados	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Grupo 4: Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)	99,80%	99,80%	99,80%	99,80%	99,90%	99,60%	99,70%	99,80%	99,60%	98,80%	99,60%	100,00%
Grupo 5: 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 6: Sistema de Restituição de Bagagens (Q)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%
Grupo 7: Pontes de Embarque (Q)	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	99,50%	99,80%	99,90%	99,90%	99,80%	99,90%	99,80%	100,00%
Grupo 8: Equipamento para Embarque e Desembarque de PNAE(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%
Item 9: Fonte de energia elétrica auxiliar	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*
Item 10: Posições de pátio	99,01%	99,95%	99,86%	100,00%	99,97%	98,58%	99,99%	99,98%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%
Item 11: Ar pré-condicionado	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*	ND*
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Item 12: Qualidade das informações (Q)	4,2	4,1	4,1	4,1	4,2	4,3	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
Item 12_1: Qualidade da Sinalização	4,3	4,1	4,2	4,2	4,3	4,4	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3
Item 12_2: Painéis de Informação de Voo	4,3	4,2	4,3	4,2	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,3
Item 12_3: Sistema Sonoro de Aviso aos Passageiros	4,0	3,9	3,9	3,8	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1
Item 13: Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	4,2	4,1	4,2	4,2	4,2	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,4	4,3
Item 13_1: Limpeza de Banheiros	4,2	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,3	4,4	4,3
Item 13_2: Disponibilidade de Banheiros	4,2	4,1	4,1	4,2	4,2	4,3	4,2	4,4	4,3	4,3	4,4	4,3
Item 14: Conforto e disponibilidade de assentos (Q)	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0
Item 14_1: Disponibilidade de assentos no saguão de embarque	4,2	4,1	4,1	4,1	4,3	4,4	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3
Item 14_2: Conforto de assentos no saguão de embarque	4,1	3,9	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1
Item 14_3: Disponibilidade de assentos nas demais áreas públicas	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,8	3,6
Item 14_4: Conforto de assentos nas demais áreas públicas	3,7	3,6	3,6	3,5	3,7	3,7	3,7	3,8	3,7	3,8	3,8	3,7
Item 15: Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,4	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5
Item 16: Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)	4,3	4,2	4,2	4,2	4,2	4,4	4,2	4,3	4,4	4,4	4,3	4,4
Item 17: Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	3,9	3,8	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1
Item 17_1: Variedade de lojas	4,0	3,8	4,0	3,9	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0
Item 17_2: Qualidade das lojas	4,1	4,0	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2
Item 17_3: Variedade de restaurantes e bares	3,7	3,5	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0
Item 17_4: Qualidade de restaurantes e bares	3,9	3,8	4,0	3,9	3,9	4,0	3,9	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1
Item 18: Custo benefício das lojas e praças de alimentação (Q)	3,0	2,9	3,0	2,9	3,0	3,1	2,9	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Item 18_1: Custo-benefício das lojas	3,0	2,8	3,0	2,8	3,0	3,0	2,9	3,0	3,0	2,9	3,0	3,0
Item 18_2: Custo-benefício de restaurantes e bares	3,0	2,9	3,0	2,9	3,0	3,1	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Item 19: Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)	3,3	3,0	3,2	3,0	3,0	3,2	3,1	3,2	3,2	3,2	3,3	3,2
Item 20: Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)	4,2	4,0	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,2
Item 21: Satisfação geral em relação ao aeroporto	4,3	4,3	4,2	4,3	4,4	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,3	4,4
Item 22: Conforto térmico e acústico	4,1	4,1	3,9	4,0	4,1	4,2	4,1	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3
Item 22_1: Conforto térmico	4,2	4,1	4,0	4,0	4,2	4,3	4,2	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
Item 22_2: Conforto acústico	4,0	4,0	3,9	3,9	4,0	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
Item 23: Percepção de segurança no aeroporto	4,3	4,1	4,1	4,1	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3	4,4	4,3	4,3
Item 24: Opções de estacionamento e custo benefício	2,8	2,7	2,8	2,6	2,6	3,0	2,7	2,7	2,7	2,6	2,7	2,7
Item 24_1: Opções de estacionamento	3,0	2,9	3,0	2,7	2,7	3,2	2,9	2,9	2,9	2,9	3,0	2,9
Item 24_2: Custo benefício do estacionamento	2,7	2,6	2,6	2,5	2,5	2,7	2,5	2,5	2,5	2,4	2,5	2,4
Item 25: Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	3,7	3,7	3,6	3,7	3,8	3,9	3,8	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6
Item 25_1: Disponibilidade de meio fio para embarque	3,7	3,7	3,6	3,6	3,8	3,9	3,8	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6
Item 25_2: Disponibilidade de meio fio para desembarque	3,7	3,7	3,6	3,7	3,8	3,9	3,8	3,7	3,7	3,6	3,7	3,5
Item 26: Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento	4,1	3,9	4,0	4,0	4,1	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1	4,2	4,2
Item 27: Organização da fila de inspeção de segurança	4,1	3,9	4,0	4,0	4,1	4,2	4,0	4,0	4,1	4,2	4,1	4,0
Item 28: Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	3,6	3,4	3,4	3,4	3,6	3,6	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5	3,5
Item 28_1: Disponibilidade e conveniência de serviços bancários	3,7	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6	3,6	3,7
Item 28_2: Localização dos serviços bancários	3,4	3,3	3,3	3,3	3,4	3,5	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4
Item 29: Disponibilidade e custo benefício de rede sem fio	3,6	3,5	3,6	3,4	3,5	3,7	3,6	3,4	3,7	3,7	3,6	3,6
Item 29_1: Disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	3,6	3,5	3,6	3,3	3,4	3,7	3,6	3,4	3,7	3,7	3,6	3,6
Item 29_2: Custo-benefício da rede sem fio e outras conexões de internet	3,6	3,5	3,6	3,4	3,5	3,7	3,7	3,5	3,7	3,7	3,6	3,6
Item 30: Disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário	3,5	3,5	3,5	3,6	3,4	3,8	3,5	3,6	3,6	3,8	3,7	3,4

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