

RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2018

SERVIÇOS DIRETOS		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Filas de inspeção de segurança	Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	NA	98,12%	96,24%	93,52%	94,98%	95,83%	96,06%	94,62%	96,67%	99,01%	95,76%	92,74%
	Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	NA	99,70%	99,55%	99,44%	98,92%	99,72%	99,73%	99,19%	99,63%	99,91%	99,25%	97,31%
Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	NA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,94%	100,00%
	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	NA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,71%	100,00%
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	NA	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,95%
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	NA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,76%	100,00%
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Equipamentos	Elevadores, escadas e esteiras rolantes	NA	99,82%	99,84%	99,93%	99,94%	99,84%	99,80%	99,93%	99,91%	99,91%	99,92%	99,95%
	Sistema de processamento de bagagens (embarque)	NA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	NA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Pontes de embarque	NA	99,36%	99,89%	100,00%	99,98%	99,97%	99,98%	99,90%	99,95%	99,95%	99,92%	99,93%
INSTALAÇÕES LADO AR		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atendimento em pontes de embarque	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	NA	89,45%	92,31%	93,29%	92,22%	92,02%	92,70%	93,04%	93,36%	93,36%	92,85%	94,95%
	Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	NA	100,00%	99,99%	99,62%	98,47%	99,56%	97,09%	98,94%	100,00%	100,00%	99,56%	100,00%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Inspeção de Segurança	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	NA	4,32	4,20	4,23	4,31	4,22	4,26	4,28	4,24	4,33	4,16	4,11
	Organização do processo de Inspeção de Segurança	NA	4,43	4,32	4,31	4,38	4,34	4,38	4,28	4,29	4,42	4,18	4,26
	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	NA	4,51	4,41	4,44	4,49	4,41	4,43	4,32	4,41	4,54	4,40	4,39
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	NA	4,41	4,49	4,44	4,46	4,40	4,49	4,42	4,40	4,48	4,49	4,40
	Disponibilidade de informações de voos (Q)	NA	4,39	4,38	4,37	4,33	4,29	4,38	4,37	4,39	4,46	4,39	4,25
	Distância caminhada no terminal	NA	3,56	3,60	3,62	3,58	3,55	3,65	3,53	3,53	3,64	3,61	3,60
Conveniência	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)	NA	4,18	4,13	4,13	3,99	4,03	4,13	4,13	4,08	4,14	4,17	4,08
	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	NA	4,26	4,21	4,23	4,14	4,18	4,26	4,20	4,21	4,27	4,27	4,20
	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	NA	3,76	3,85	3,69	3,75	3,74	3,93	3,84	3,76	3,89	3,91	3,69
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	NA	4,29	4,23	4,26	4,12	4,18	4,29	4,35	4,36	4,43	4,37	4,29
	Disponibilidade de banheiros	NA	4,43	4,32	4,35	4,34	4,37	4,37	4,38	4,38	4,49	4,39	4,39
	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário (Q)	NA	3,69	3,86	3,69	3,53	3,52	3,65	3,69	3,36	3,56	3,49	3,39
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	NA	4,45	4,38	4,46	4,32	4,40	4,42	4,29	4,31	4,44	4,36	4,24
Ambiente	Conforto nas áreas de embarque	NA	4,32	4,35	4,33	4,30	4,24	4,33	4,33	4,27	4,35	4,29	4,23
	Conforto térmico (Q)	NA	4,38	4,41	4,35	4,39	4,29	4,34	4,33	4,35	4,38	4,40	4,34
	Conforto acústico (Q)	NA	4,24	4,26	4,27	4,19	4,20	4,21	4,16	4,14	4,29	4,28	4,16
	Limpeza geral do aeroporto	NA	4,58	4,54	4,55	4,50	4,55	4,55	4,57	4,51	4,63	4,53	4,47
Acesso	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)	NA	3,66	3,60	3,63	3,55	3,68	3,69	3,73	3,77	3,78	3,53	3,62
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	NA	3,43	3,43	3,37	3,22	3,29	3,24	3,30	3,43	3,48	3,12	3,24
	Qualidade das instalações do estacionamento	NA	3,68	3,59	3,51	3,36	3,41	3,50	3,60	3,58	3,73	3,47	3,59
Valor	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	NA	2,71	2,74	2,85	2,61	2,64	2,82	2,64	2,58	2,83	2,74	2,86
	Relação preço-qualidade dos restaurantes	NA	3,14	3,14	3,11	2,94	2,97	3,11	3,14	3,00	3,22	3,25	3,23
	Relação preço-qualidade das lojas	NA	3,24	3,18	3,24	3,02	3,17	3,22	3,23	3,12	3,32	3,37	3,24
Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto	NA	4,23	4,26	4,21	4,18	4,09	4,06	4,24	4,08	4,20	4,12	3,89
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	NA	4,39	4,38	4,30	4,31	4,24	4,22	4,33	4,19	4,29	4,30	4,13
	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	NA	4,51	4,49	4,53	4,51	4,44	4,42	4,50	4,40	4,51	4,46	4,47

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

NA* Os dados de janeiro/2018, foram disponibilizados em outro relatório, pois foram considerados padrões e métricas anteriores a Revisão do Parâmetros da Concessão deste Aeroporto.

ND* A Concessionária não dispõe deste equipamento.

Base normativa: Resolução Anac nº 372, de 15 de dezembro de 2015