

RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2023

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)	97,33%	99,31%	96,72%	97,71%	99,36%	99,69%	100,00%	99,04%	99,36%	98,08%		
	Q	Item 1: Filas de Inspeção de Segurança > 15 minutos (Q)	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												
		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												
		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 (Q)	99,94%	99,92%	98,82%	99,64%	99,76%	99,47%	98,38%	91,14%	98,92%	97,60%		
	Q	Item 4: Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)	99,70%	99,40%	99,42%	99,56%	99,45%	99,54%	99,33%	98,64%	99,35%	98,93%		
	Q	Item 5: Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	99,68%	99,53%	99,26%	99,67%	99,38%	99,17%	99,55%	99,73%	99,78%	99,64%		
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	98,92%	99,90%	99,91%	100,00%	100,00%	98,66%	99,75%	100,00%	100,00%	100,00%		
	Q	Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	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	Q	Item 7: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6	4,7	4,5	4,5	4,5	4,4		
	Q	Item 8: Facilidade de acessar informações de voos	4,5	4,3	4,4	4,4	4,5	4,7	4,4	4,4	4,3	4,5		
	Q	Item 9: Limpeza de banheiros	4,3	4,5	4,5	4,5	4,4	4,6	4,5	4,5	4,5	4,4		
Mobilidade		Item 10: Disponibilidade de banheiros	4,4	4,3	4,3	4,3	4,4	4,6	4,5	4,5	4,3	4,3		
	Q	Item 11: Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário	4,1	4,0	4,1	3,9	4,0	4,4	4,2	4,2	4,1	4,2		
		Item 12: Conforto na área de embarque	4,2	4,2	4,0	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,1	4,1		
Conveniência	Q	Item 13: Conforto térmico	4,1	3,8	4,2	3,8	4,2	4,1	4,4	4,3	4,2	4,2		
		Item 14: Conforto acústico	4,3	4,0	4,2	4,4	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3	4,2		
	Q	Item 15: Limpeza geral do aeroporto	4,4	4,3	4,4	4,4	4,4	4,6	4,4	4,6	4,5	4,3		
Serviço Básicos	Q	Item 16: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,5	4,2	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5	4,3	4,4		
		Item 17: Tempo de espera na fila do check-in	4,2	4,3	4,3	4,2	4,3	4,4	4,5	4,4	4,3	4,4		
		Item 18: Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	4,1	3,8	3,9	4,3	4,2	4,1	3,8	3,9	3,8	3,9		
		Item 19: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	3,1	2,8	2,9	2,8	3,2	3,1	2,9	3,1	3,0	3,1		

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 10.164/2022 SRA

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