



RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2021

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)	90,57%	96,68%	99,62%	99,58%	98,21%	98,89%	97,91%	97,72%	99,29%	96,96%	97,29%	
	Q	Item 1: Filas de Inspeção de Segurança > 15 minutos (Q)	99,75%	99,59%	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	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 2: Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	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 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	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 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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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)	99,86%	99,78%	99,97%	99,96%	99,99%	99,88%	99,97%	99,79%	99,88%	99,80%	100,00%	
	Q	Item 4: Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)	98,42%	99,73%	99,41%	100,00%	99,45%	97,97%	99,48%	99,26%	100,00%	99,27%	99,56%	
	Q	Item 5: Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	99,60%	99,64%	99,44%	100,00%	99,67%	99,95%	99,85%	99,74%	99,91%	99,69%	99,61%	
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	99,38%	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	99,89%	100,00%	83,51%	100,00%	100,00%	99,92%	
	Q	Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	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	4,6	4,5	4,7	4,6	4,6	4,6	4,6	4,7	4,7	4,6	4,6	
	Q	Item 8: Facilidade de acessar informações de voos	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5	4,6	4,6	4,4	4,5	
	Q	Item 9: Limpeza de banheiros	4,6	4,5	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5	4,5	4,3	4,5	
		Item 10: Disponibilidade de banheiros	4,5	4,7	4,6	4,4	4,4	4,3	4,6	4,6	4,5	4,5	4,6	
	Q	Item 11: Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário	4,3	4,1	4,3	4,2	4,2	3,6	4,2	4,4	4,2	4,0	4,2	
		Item 12: Conforto na área de embarque	4,5	4,2	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4	4,5	4,6	4,4	4,3	
	Q	Item 13: Conforto térmico	4,3	3,8	4,4	4,4	4,3	4,3	4,5	4,6	4,5	4,3	4,2	
		Item 14: Conforto acústico	4,3	4,3	4,4	4,4	4,5	4,3	4,5	4,3	4,5	4,3	4,4	
	Q	Item 15: Limpeza geral do aeroporto	4,6	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,6	4,6	4,6	
	Q	Item 16: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,7	4,6	4,6	4,6	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7	4,6	4,6	
		Item 17: Tempo de espera na fila do check-in	4,4	4,5	4,5	4,4	4,7	4,3	4,4	4,5	4,6	4,3	4,2	
		Item 18: Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	4,1	4,2	4,2	4,1	4,1	4,2	4,1	4,5	4,0	4,1	4,3	
		Item 19: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	3,0	3,3	3,1	3,1	3,3	3,2	3,3	3,2	2,9	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 3.730/SRA