



# Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

## Março de 2019



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)		Mar/19
<b>Serviços Diretos</b>			
1	Tempo em Fila de Inspeção de Segurança		
1.1	% de Passageiros aguardando mais de 5min	q	10,7%
1.2	% de Passageiros aguardando mais de 15min	q	2,7%
2	Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidade de Assistência Especial - PNAE		00:00:00
3	Número de eventos graves relatados		7
<b>Disponibilidade de Equipamentos</b>			
4	Elevadores, esteiras e escadas rolantes	q	98,8%
5	Sistema de processamento de bagagens (embarque)	q	99,8%
6	Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	q	100,0%
7	Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE		NA
8	Ar Precondicionado		NA
<b>Instalações Lado Ar</b>			
9	Pontes de Embarque	q	99,5%
11	Posições de Pátio	q	100,0%
12	Atendimento em Pontes de Embarque		
12.1	Passageiros Domésticos	q	90,3%
12.2	Passageiros Internacionais	q	100,0%
<b>Pesquisa de Satisfação*</b>			
13	Qualidade das Informações: sinalização, inf. de voo, sist. sonoro de aviso aos passageiros	q	3,7
14	Limpeza e disponibilidade dos banheiros	q	3,4
15	Conforto e disponibilidade de assentos saguão de embarque e áreas públicas	q	3,1
16	Limpeza geral do aeroporto	q	3,7
17	Cordialidade dos funcionários do aeroporto	q	4,0
18	Disponibilidade de carrinhos de bagagem	q	3,8
19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	q	3,6
20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação		3,4
21	Custo-benefício das lojas e praças de alimentação		2,7
22	Satisfação geral em relação ao aeroporto	q	3,5
23	Conforto térmico e acústico		3,7
24	Percepção de segurança no aeroporto		3,6
25	Opções de estacionamento e custo-benefício		3,0
26	Disponibilidade de meio-fio para embarque e desembarque		3,5
27	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento no terminal de passageiros		3,6
28	Organização da fila de inspeção de segurança		3,9
29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários		2,9
30	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet		3,2

\* - Escala de notas: de 1 a 5

q - Indicadores que integram o fator Q

NA – A Concessionária não dispõe deste equipamento

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;

Portaria nº 3.965/SRA de 29 de novembro de 2017 – ANAC.