



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço Janeiro de 2019



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Jan/19
Serviços Diretos		
1	Tempo em Fila de Inspeção de Segurança	
1.1	% de Passageiros aguardando mais de 5min	q 11,7%
1.2	% de Passageiros aguardando mais de 15min	q 4,7%
2	Tempo de atendimento a Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE	00:00:00
3	Número de eventos graves relatados	9
Disponibilidade de Equipamentos		
4	Elevadores, esteiras e escadas rolantes	q 97,9%
5	Sistema de processamento de bagagens (embarque)	q 99,9%
6	Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	q 99,6%
7	Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE	q NA
8	Ar Precondicionado	q NA
Instalações Lado Ar		
9	Pontes de Embarque	q 99,8%
11	Posições de Pátio	q 100,0%
12	Atendimento em Pontes de Embarque	
12.1	Passageiros Domésticos	q 88,2%
12.2	Passageiros Internacionais	q 98,4%
Pesquisa de Satisfação*		
13	Qualidade das Informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros	q 3,6
14	Limpeza e disponibilidade dos banheiros	q 3,4
15	Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas	q 3,1
16	Limpeza geral do aeroporto	q 3,6
17	Cordialidade dos funcionários do aeroporto	q 4,1
18	Disponibilidade de carrinhos de bagagem	q 3,8
19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	q 3,5
20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	3,3
21	Custo-benefício das lojas e praças de alimentação	2,6
22	Satisfação geral em relação ao aeroporto	3,5
23	Conforto térmico e acústico	q 3,5
24	Percepção de segurança no aeroporto	3,6
25	Opções de estacionamento e custo-benefício	2,9
26	Disponibilidade de meio-fio para embarque e desembarque	3,4
27	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros	3,5
28	Organização da fila de inspeção de segurança	3,8
29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	2,9
30	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet	3,3

* - 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.