

Indicadores de Qualidade de Serviço - Período de abr/20 a mar/21

Tipo	Nº	Descrição do indicador	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21
Serviços diretos	1	Fila de Inspeção de Segurança (Q) - % máximo de pax aguardando mais de 5 minutos	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0,9	0,6	0,6
		Fila de Inspeção de Segurança (Q) - % máximo de pax aguardando mais de 15 minutos	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0,0	0,0	0,0
	2	Tempo de atendimento a PNAE	*	*	*	*	*	*	*	*	*	0	0	0
	3	Nº de eventos graves relatados	*	*	*	*	*	*	*	*	*	44	39	42
Disponibilidade de equipamentos	4	Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	99,3	100,0	99,8
	5	Sistema de Processamento de Bagagens (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	99,8	99,7	99,9
	6	Sistema de Restituição de Bagagens (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	100,0	99,0	99,9
	7	Equipamento para Emb/Des PNAE (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	ND	ND	ND
	8	Ar Pré-Condicionado (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	ND	ND	ND
	9	Pontes de Embarque (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	99,9	100,0	100,0
	10	Fonte de Energia Elétrica Auxiliar	*	*	*	*	*	*	*	*	*	NA	NA	NA
Instalações lado ar	11	Posições de Pátio (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	100,0	100,0	100,0
	12	Atendimento em Pontes de Embarque Nacional (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	99,6	98,4	97,5
		Atendimento em Pontes de Embarque Internacional (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	**	**	100,0
Pesquisa de Satisfação de Passageiros	13	Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros(Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,4	4,4	4,4
	14	Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,3	4,2	4,4
	15	Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,1	4,0	4,2
	16	Limpeza Geral do Aeroporto (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,6	4,6	4,7
	17	Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,7	4,6	4,7
	18	Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,5	4,5	4,6
	19	Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	3,9	3,7	4,1
	20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,0	3,9	4,0
	21	Custo-benefício das lojas e praças de alimentação	*	*	*	*	*	*	*	*	*	3,2	3,2	3,0
	22	Satisfação geral em relação ao aeroporto	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,4	4,3	4,4
	23	Conforto térmico e acústico (Q)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,4	4,3	4,4
	24	Percepção de segurança no aeroporto	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,4	4,4	4,5
	25	Opções de estacionamento e custo-benefício	*	*	*	*	*	*	*	*	*	3,6	3,5	3,6
	26	Disponibilidade de meio fio para embarque	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,0	3,9	4,0
	27	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro TPS	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,4	4,4	4,5
	28	Organização de fila de inspeção de segurança	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,7	4,5	4,7
	29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	*	*	*	*	*	*	*	*	*	3,5	3,5	3,7
30	Disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4,1	4,2	4,2	

NA - Não se aplica

ND - Não disponível

Obs: indicadores marcados com "Q" correspondem àqueles que integram o fator Q.

*Indicadores de Qualidade suspensos devido à COVID19.

**Voos internacionais suspensos devido à COVID19.