

Indicadores da Qualidade de Serviço - 2019



Tipo	Nº	Descrição do indicador	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Média Acumulada	
Serviços diretos	1	Fila de Inspeção de Segurança (Q) - % máximo de pax aguardando mais de 5 minutos	6,0%	7,1%	5,3%	4,9%	4,0%	4,0%	6,5%	4,0%	4,3%	4,1%	0,4%	2,3%	4,4%	
		Fila de Inspeção de Segurança (Q) - % máximo de pax aguardando mais de 15 minutos	0,4%	0,4%	0,4%	0,2%	0,2%	0,3%	0,2%	0,4%	0,6%	0,6%	0,3%	0,2%	0,3%	
	2	Tempo de atendimento a PNAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Disponibilidade de equipamentos	3	Nº de eventos graves relatados	32	54	39	53	55	31	35	17	22	27	20	21	34	
	4	Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)	98,6%	95,0%	96,0%	99,8%	99,7%	99,7%	99,8%	99,9%	99,1%	99,9%	99,0%	100,0%	98,9%	
	5	Sistema de Processamento de Bagagens (Q)	98,3%	99,6%	98,8%	99,8%	99,6%	99,7%	99,8%	99,8%	99,1%	99,3%	99,3%	99,4%	99,4%	
	6	Sistema de Restituição de Bagagens (Q)	99,8%	99,8%	99,1%	100,0%	99,9%	99,8%	99,9%	99,6%	99,9%	99,9%	99,8%	99,9%	99,8%	
	7	Equipamento para Emb/Des PNAE (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	
	8	Ar Pré-Condicionado (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	
	9	Pontes de Embarque (Q)	99,6%	99,9%	99,9%	99,8%	99,8%	99,0%	99,8%	99,9%	99,8%	99,9%	99,9%	99,8%	99,8%	
	10	Fonte de Energia Elétrica Auxiliar	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	
	Instalações lado ar	11	Posições de Pátio (Q)	100,0%	99,9%	99,9%	99,7%	99,0%	99,7%	99,8%	99,7%	99,9%	99,7%	100,0%	99,9%	99,8%
		12	Atendimento em Pontes de Embarque Nacional (Q)	97,6%	97,9%	98,3%	99,3%	97,4%	97,6%	98,2%	98,6%	99,6%	99,9%	100,0%	99,9%	98,7%
		Atendimento em Pontes de Embarque Internacional (Q)	100,0%	99,7%	99,9%	99,8%	100,0%	99,7%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	
Pesquisa de Satisfação de Passageiros	13	Qualidade das informações – sinalização, informação de voo, sistema sonoro (Q)	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,3	4,2	4,2	4,3	4,1	
	14	Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	3,6	3,7	3,5	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	4,2	4,1	4,2	4,2	3,9	
	15	Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)	3,4	3,4	3,3	3,4	3,4	3,5	3,4	3,6	3,9	4,0	4,0	4,0	3,6	
	16	Limpeza Geral do Aeroporto (Q)	4,0	3,9	3,9	4,0	4,1	4,0	4,0	4,2	4,6	4,5	4,5	4,5	4,2	
	17	Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)	4,4	4,4	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6	4,5	
	18	Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)	4,2	3,8	3,9	3,8	4,2	4,1	4,2	4,2	4,2	4,4	4,5	4,4	4,2	
	19	Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)	3,2	3,2	3,4	3,4	3,3	3,3	3,2	3,6	3,8	3,9	3,9	4,0	3,5	
	20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	3,1	3,1	2,9	2,8	2,9	2,7	2,5	2,8	2,7	2,9	3,1	3,5	2,9	
	21	Custo-benefício das lojas e praças de alimentação	2,7	2,4	2,3	2,3	2,3	2,3	2,2	2,5	2,5	2,6	2,7	2,9	2,5	
	22	Satisfação geral em relação ao aeroporto	3,8	3,8	3,6	3,7	3,8	3,7	3,6	3,8	4,0	4,1	4,1	4,2	3,9	
	23	Conforto térmico e acústico (Q)	3,8	3,8	3,8	3,9	3,8	3,9	3,7	3,9	4,3	4,3	4,2	4,3	4,2	
	24	Percepção de segurança no aeroporto	4,0	4,0	3,8	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,3	4,3	4,3	4,3	4,1	
	25	Opções de estacionamento e custo-benefício	3,0	3,1	2,9	3,0	3,0	2,8	3,1	3,3	3,4	3,5	3,6	3,9	3,2	
	26	Disponibilidade de meio fio para embarque/desembarque	3,4	3,4	3,5	3,4	3,4	3,4	3,5	3,4	3,9	3,7	3,9	3,8	3,6	
	27	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro TPS	3,9	3,7	3,7	3,8	3,9	4,0	4,0	4,1	4,3	4,2	4,2	4,2	4,0	
	28	Organização de fila de inspeção de segurança	4,3	4,2	4,1	4,2	4,4	4,4	4,3	4,3	4,5	4,6	4,5	4,6	4,4	
	29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	3,1	3,0	3,3	3,0	2,7	2,9	2,8	2,9	2,9	3,0	2,9	3,6	3,0	
30	Disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	3,8	3,7	3,3	3,7	3,6	3,7	3,7	3,9	3,7	3,9	4,0	4,2	3,8		

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