Indicadores de Qualidade de Serviço - Período de abr/21 a mar/22

Tipo	N°	Descrição do indicador	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22
Serviços diretos	1	Fila de Inspeção de Segurança (Q) - % máximo de pax aguardando mais de 5 minutos	1,8%	1,1%	2,5%	4,7%	6,5%	6,6%	2,8%	6,2%	2,3%	5,5%	1,5%	0,7%
		Fila de Inspeção de Segurança (Q) - % máximo de pax aguardando mais de 15 minutos	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	2	Tempo de atendimento a PNAE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3	N° de eventos graves relatados	6	9	7	9	8	8	2	7	13	8	8	3
Disponibilidade de equipamentos	4	Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)	100,0%	100,0%	99,9%	99,9%	98,7%	99,3%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	5	Sistema de Processamento de Bagagens (Q)	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	100,0%	99,5%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	6	Sistema de Restituição de Bagagens (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	7	Equipamento para Emb/Des PNAE (Q)	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
	9	Pontes de Embarque (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	99,9%	99,6%	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%
	10	Fonte de Energia Elétrica Auxiliar	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Instalações lado ar	11	Posições de Pátio (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	12	Atendimento em Pontes de Embarque Nacional (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%	99,8%	99,5%
		Atendimento em Pontes de Embarque Internacional (Q)	94,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pesquisa de Satisfação de Passageiros	13	Qualidade das informações – sinalização, informação de voo, sistema sonoro (Q)	4,5	4,5	4,6	4,5	4,4	4,4	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
	14	Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	4,5	4,5	4,5	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,5
	15	Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)	4,2	4,2	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,1	4,0	4,1
	16	Limpeza Geral do Aeroporto (Q)	4,6	4,7	4,7	4,5	4,6	4,5	4,5	4,4	4,5	4,6	4,6	4,6
	17	Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)	4,6	4,6	4,7	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6	4,5	4,6	4,6	4,7
	18	Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)	4,5	4,5	4,6	4,5	4,4	4,5	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5	4,6
	19	Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)	4,2	4,1	4,3	4,1	4,0	3,9	4,0	3,9	4,2	4,0	4,0	3,9
	20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	3,9	4,0	4,0	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0	4,1
	21	Custo-benefício das lojas e praças de alimentação	3,3	3,1	3,2	3,2	3,1	3,2	3,2	3,1	3,1	3,1	3,2	3,3
	22	Satisfação geral em relação ao aeroporto	4,5	4,5	4,6	4,6	4,5	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6
	23	Conforto térmico e acústico (Q)	4,2	4,3	4,5	4,4	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3
	24	Percepção de segurança no aeroporto	4,4	4,4	4,4	4,5	4,2	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4	4,5
	25	Opções de estacionamento e custo-benefício	3,8	3,6	3,7	3,8	3,7	3,4	3,5	3,5	3,7	3,5	3,8	3,6
	26	Disponibilidade de meio fio para embarque/desembarque	4,2	4,1	4,1	4,0	3,9	3,8	4,0	4,0	4,1	4,0	3,8	4,1
	27	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro TPS	4,5	4,4	4,5	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,4
	28	Organização de fila de inspeção de segurança	4,5	4,6	4,6	4,5	4,5	4,4	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4	4,6
	29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	3,8	3,8	3,7	3,9	3,6	3,5	3,7	3,6	3,8	3,6	3,7	3,8
	30	Disponibilidade da rede sem fio e outras conexões de internet	4,3	4,2	4,2	4,1	3,9	4,1	4,0	4,3	4,2	4,2	4,3	4,1

NA - Não se aplica

ND - Não disponível

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