

RQS - Relatório da Qualidade de Serviços

Março 2024



Direção: Relações Institucionais e Comunicação

Divisão: Sistemas de Gestão, Compliance Técnico, Meio Ambiente & Safety





Índice

Glossário

RQS – Aeroporto Internacional de Recife –
Gilberto Freyre – SBRF

RQS – Aeroporto Internacional de Maceió –
Zumbidos Palmares – SBMO

RQS – Aeroporto Internacional de João Pessoa –
Presidente Castro Pinto – SBJP

RQS – Aeroporto de Aracaju –
Santa Maria – SBAR

RQS – Aeroporto Juazeiro do Norte: Orlando
Bezerra de Menezes – SBJU

RQS - Aeroporto Campina Grande: Presidente
João Suassuna - SBKG

Glossário



IQS: Indicadores de Qualidade de Serviço descritos no PEA e utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária;

PNAE: Passageiro com necessidades de assistência especial. Entende-se por PNAE pessoa com deficiência, idoso com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro;

Disponibilidade de Equipamentos: Têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas companhias aéreas e pelos passageiros, e que não estejam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada. Estão inseridos neste contexto: Elevadores, Escadas, Esteiras Rolantes, Carrinhos de Bagagem, Sistema de processamento e restituição de bagagens e as Pontes de Embarque;

Fator Q: fator de qualidade de serviço, obtido mediante avaliação do cumprimento dos IQS selecionados, que poderá ser aplicado nos Reajustes

Fluxos de Passageiros: caminhos percorridos pelos passageiros com origem ou destino no aeroporto, de voos domésticos ou internacionais, em conexão de mesma natureza ou de natureza distinta, em atendimento em pontes de embarque ou posições remotas, no terminal de passageiros ou entre terminais de passageiros;

Tempo de fila: será contado a partir do momento no qual o passageiro para na fila de inspeção até o momento em que o mesmo deposita seus objetos na esteira do raio-x, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.

Indicadores Subjetivos medidos através da Pesquisa de Satisfação de Passageiros:

- Conforto Térmico, Conforto Acústico, Lojas Comerciais (Variedade), Preços e Qualidade (Alimentação, Estacionamento, Lojas e Restaurantes).
- Satisfação Geral, Expectativas, Aeroporto Ideal, Wifi, acesso ao terminal pelo Meio Fio (calçada).
- Limpeza e Organização do Aeroporto, Banheiros, Checkin, Áreas de Embarque.
- Qualidade do Atendimento dos colaboradores do Aeroporto, Cias Aéreas e Terceirizados.



Grupo aeroportuário do Nordeste do Brasil

Recife
Maceió
Aracajú
Campina Grande
João Pessoa
Juazeiro do Norte



Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto Internacional
de Recife
SBRF





			2023	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	
IQS			Fator Q	Padrão	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
OPERACÕES	Fila segurança - 5 min	Q	95,00%	100,00%	99,76%	99,75%	100,00%	100,00%	98,74%	98,75%	99,10%					
	Fila segurança - 15 min	Q	99,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%					
	Tempo PNAE		95,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%					
	Elevadores, Escadas e Esteiras	Q	99,80%	99,84%	99,96%	99,93%	99,92%	99,81%	99,91%	99,98%	99,80%					
	Procesamento bagagens	Q	99,80%	99,88%	99,81%	99,78%	99,83%	99,84%	99,82%	99,83%	99,82%					
	Restituição bagagens	Q	99,80%	99,95%	99,98%	99,86%	99,99%	99,99%	99,97%	99,99%	99,99%					
	Pontes de embarque - disponibilidade	Q	99,80%	99,98%	99,91%	99,87%	99,92%	99,96%	99,97%	99,95%	99,99%					
	Ponte Emb-Dom - Atendimento	Q	75,00%	89,52%	89,65%	92,03%	93,63%	93,10%	93,63%	98,90%	99,39%					
	Ponte Emb-Int - Atendimento	Q	97,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%					
	Fila segurança - Tempo		3,80	4,40	4,42	4,44	4,37	4,37	4,28	4,39	4,29					
	Fila segurança - Org		4,00	4,40	4,45	4,54	4,34	4,35	4,30	4,41	4,36					
	Fila segurança - Funcionarios		4,20	4,50	4,56	4,52	4,43	4,44	4,44	4,45	4,45					
	Indicações caminho	Q	3,90	4,25	4,37	4,31	4,10	4,10	4,17	4,27	4,22					
	Informações de voos	Q	4,00	4,24	4,28	4,18	4,06	4,04	4,13	4,22	4,23					
	Distância caminhada		3,80	4,06	4,10	4,04	3,91	3,86	3,87	3,88	3,79					
	Banheiros - Limpeza	Q	4,00	4,24	4,34	4,31	4,13	4,13	4,10	4,23	4,25					
	Banheiros - Disponibilidade		4,00	4,16	4,16	4,19	4,05	4,09	4,13	4,22	4,13					
	Carrinhos de bagagem		4,00	4,07	4,36	4,43	4,33	4,24	4,39	4,43	4,28					
	Conforto areas de embarque		3,60	3,76	3,77	3,79	3,62	3,94	3,91	4,05	3,96					
	Conforto térmico	Q	4,00	4,06	4,16	4,06	3,93	4,11	3,81	4,19	4,20					
	Conforto acústico	Q	3,90	3,96	4,04	3,90	3,72	3,97	3,85	4,20	3,99					
	Limpeza geral do Aeroporto		4,20	4,21	4,34	4,33	4,18	4,27	4,29	4,49	4,25					
	Check-in - tempo		0,00	4,19	4,34	4,34	3,96	3,91	3,92	4,17	4,11					
	Check-in - org		0,00	4,29	4,43	4,40	4,08	4,18	4,13	4,27	4,27					
	Check-in - funcionarios		0,00	4,50	4,52	4,61	4,30	4,51	4,50	4,54	4,48					
COMERCIAL	Alimentação	Q	3,50	3,76	3,58	3,58	3,58	3,74	3,77	3,71	3,71					
	Lojas comerciais		3,40	3,62	3,58	3,63	3,58	3,71	3,73	3,75	3,75					
	Bancarios		3,40	3,60	3,62	3,62	3,35	3,48	3,67	3,75	3,51					
	Estacionamento - vagas		3,20	3,97	4,10	4,12	3,64	3,91	3,91	4,18	3,99					
	Estacionamento - Qualidade		3,50	3,89	4,02	4,32	3,69	3,96	4,05	4,15	4,09					
	Preço-Qualidade restaurantes		3,20	3,08	3,07	2,90	2,93	2,99	3,03	3,19	2,82					
	Preço-Qualidade lojas		3,20	3,07	2,96	2,92	2,90	2,92	3,09	3,24	2,99					
	Preço-Qualidade estacionamento		3,50	3,19	3,16	3,25	3,13	3,38	3,44	3,55	3,31					
INFRA	WIFI	Q	3,40	3,82	3,77	3,85	3,85	3,95	3,90	3,98	3,81					
	Meio- fio	Q	3,50	4,23	4,30	4,20	4,14	4,23	4,24	4,42	4,23					
QUALIDADE	Satisfação geral		0,00	8,23	8,34	8,11	7,90	8,10	8,14	8,46	8,18					
	Expectativas		0,00	8,43	8,50	8,17	8,24	8,26	8,28	8,58	8,31					
	Aeroporto ideal		0,00	8,11	8,10	7,93	7,76	7,92	8,09	8,26	8,05					
PROMEDIO QUALIDADE			Fator Q = 1,14%	8,26	8,31	8,07	7,97	8,09	8,17	8,43	8,18					



Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto Internacional
de Maceió
SBMO





			2023	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
IQS		Padrão	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
OPERACÕES	Fila seguranaça - Tempo	3,80	4,52	4,43	4,55	4,56	4,53	4,43	4,52	4,61				
	Fila seguranaça - Org	4,00	4,62	4,50	4,68	4,59	4,68	4,47	4,59	4,70				
	Fila seguranaça - Funcionarios	4,20	4,74	4,57	4,73	4,64	4,68	4,63	4,70	4,74				
	Indicações caminho	3,90	4,61	4,45	4,57	4,64	4,58	4,62	4,55	4,67				
	Informações de voos	4,00	4,46	4,36	4,54	4,43	4,57	4,48	4,48	4,48				
	Distância caminhada	3,80	4,48	4,28	4,41	4,56	4,43	4,36	4,49	4,55				
	Banheiros - Limpeza	4,00	4,61	4,53	4,51	4,67	4,64	4,39	4,73	4,58				
	Banheiros - Disponibilidade	4,00	4,53	4,49	4,34	4,54	4,49	4,27	4,44	4,54				
	Carrinhos de bagagem	4,00	4,48	4,48	4,23	4,50	4,60	4,42	4,44	4,67				
	Areas de embarque	3,60	4,18	4,10	4,18	4,24	4,26	4,18	4,23	4,41				
	Conforto térmico	4,00	4,42	4,40	4,46	4,38	4,35	4,35	4,44	4,44				
	Conforto acústico	3,90	4,36	4,34	4,39	4,36	4,40	4,38	4,45	4,50				
	Limpeza geral do Aeroporto	4,20	4,73	4,62	4,67	4,66	4,69	4,51	4,68	4,81				
	Check-in - tempo	0,00	4,32	4,26	4,25	4,43	4,41	4,02	4,40	4,49				
	Check-in - org	0,00	4,53	4,42	4,34	4,47	4,36	4,28	4,56	4,53				
	Check-in - funcionarios	0,00	4,76	4,59	4,65	4,59	4,61	4,58	4,71	4,72				
COMERCIAL	Alimentação	3,50	3,54	3,54	3,54	3,52	3,67	3,59	3,59	3,85				
	Lojas comerciais	3,40	3,46	3,60	3,50	3,57	3,54	3,69	3,75	3,91				
	Bancarios	3,40	3,72	3,77	3,80	3,67	3,79	3,69	3,93	4,12				
	Estacionamento - vagas	3,20	4,00	4,25	4,06	4,22	4,28	4,09	4,33	4,34				
	Estacionamento - Qualidade	3,50	4,03	4,18	4,16	4,14	4,32	3,97	4,39	4,27				
	Preço-Qualidade restaurantes	3,20	3,40	3,31	3,26	3,31	3,27	3,30	3,04	3,47				
	Preço-Qualidade lojas	3,20	3,26	3,39	3,17	3,31	3,25	3,29	3,02	3,47				
	Preço-Qualidade estacionamento	3,50	3,60	3,78	3,75	3,52	3,84	3,74	4,27	3,88				
INFRA	WIFI	3,40	4,31	4,12	4,02	4,08	3,96	3,82	4,12	4,10				
	Meio- fio	3,50	4,51	4,31	4,52	4,63	4,51	4,45	4,42	4,53				
QUALIDADE	Satisfacao geral	0,00	8,89	8,67	8,98	8,87	9,00	8,96	8,74	8,89				
	Expectativas	0,00	8,93	8,49	8,87	8,95	9,00	8,96	8,91	8,94				
	Aeroporto ideal	0,00	8,50	8,19	8,49	8,32	8,74	8,43	8,59	8,76				
PROMEDIO QUALIDADE			8,77	8,45	8,78	8,71	8,91	8,78	8,75	8,86				



Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto Internacional
de João Pessoa
SBJP





			2023	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
IQS		Padrão	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
OPERÇÕES	Fila segurança - Tempo	3,80	4,51	4,56	4,60	4,47	4,35	4,44	4,41	4,53				
	Fila segurança - Org	4,00	4,65	4,49	4,56	4,50	4,45	4,48	4,49	4,60				
	Fila segurança - Funcionarios	4,20	4,75	4,61	4,57	4,71	4,62	4,65	4,59	4,75				
	Indicações caminho	3,90	4,61	4,47	4,46	4,36	4,44	4,47	4,46	4,49				
	Informações de voos	4,00	4,46	4,41	4,39	4,46	4,38	4,38	4,47	4,54				
	Distância caminhada	3,80	4,46	4,42	4,40	4,43	4,22	4,34	4,30	4,47				
	Banheiros - Limpeza	4,00	4,55	4,34	4,56	4,58	4,31	4,51	4,63	4,64				
	Banheiros - Disponibilidade	4,00	4,49	4,25	4,40	4,32	4,19	4,33	4,39	4,32				
	Carrinhos de bagagem	4,00	4,53	4,48	4,46	4,35	4,32	4,33	4,38	4,45				
	Areas de embarque	3,60	4,23	4,00	4,07	3,92	3,98	4,19	4,23	4,26				
	Conforto térmico	4,00	4,54	4,51	4,35	4,24	4,24	4,37	4,44	4,39				
	Conforto acústico	3,90	4,48	4,43	4,30	4,28	4,19	4,24	4,32	4,33				
	Limpeza geral do Aeroporto	4,20	4,62	4,58	4,56	4,49	4,55	4,57	4,65	4,55				
	Check-in - tempo	0,00	4,46	4,44	4,20	4,16	4,07	4,23	4,22	4,46				
	Check-in - org	0,00	4,58	4,47	4,30	4,38	4,33	4,30	4,27	4,47				
	Check-in - funcionarios	0,00	4,73	4,67	4,61	4,61	4,61	4,62	4,68	4,67				
COMERCIAL	Alimentação	3,50	2,88	2,83	2,82	2,83	3,33	3,38	3,73	3,68				
	Lojas comerciais	3,40	2,88	2,85	2,75	2,83	3,42	3,29	3,49	3,59				
	Bancarios	3,40	3,20	3,40	3,14	3,14	3,36	3,54	3,60	3,75				
	Estacionamento - vagas	3,20	4,10	4,17	4,27	4,24	3,87	3,94	4,04	4,21				
	Estacionamento - Qualidade	3,50	4,00	4,30	4,20	4,16	3,90	3,98	4,27	4,18				
	Preço-Qualidade restaurantes	3,20	2,98	2,70	2,78	3,00	2,92	2,92	3,39	3,29				
	Preço-Qualidade lojas	3,20	3,11	2,96	2,78	3,05	3,12	2,97	3,49	3,31				
	Preço-Qualidade estacionamento	3,50	3,87	3,58	3,55	3,63	3,35	3,60	3,91	3,64				
INFRA	WIFI	3,40	3,83	4,03	4,09	3,74	3,93	3,71	3,91	4,11				
	Meio- fio	3,50	4,43	4,27	4,33	4,27	4,04	4,18	4,30	4,37				
QUALIDADE	Satisfação geral	0,00	8,36	8,35	8,21	8,12	8,08	8,73	8,40	8,70				
	Expectativas	0,00	8,43	8,32	8,12	8,12	8,30	8,75	8,55	8,76				
	Aeroporto ideal	0,00	8,05	7,80	7,77	7,75	7,70	8,18	8,05	8,53				
PROMEDIO QUALIDADE			8,28	8,16	8,03	8,00	8,03	8,55	8,33	8,66				



Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto de Aracaju
SBAR





			2023	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
IQS			Padrão	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
OPERACÖES	Fila segurança - Tempo	3,80	4,59	4,50	4,63	4,65	4,35	4,55	4,62	4,51					
	Fila segurança - Org	4,00	4,64	4,48	4,69	4,71	4,57	4,56	4,60	4,61					
	Fila segurança - Funcionarios	4,20	4,70	4,63	4,82	4,77	4,67	4,63	4,65	4,64					
	Indicações caminho	3,90	4,67	4,60	4,65	4,69	4,55	4,60	4,60	4,51					
	Informações de voos	4,00	4,58	4,37	4,43	4,49	4,28	4,40	4,51	4,48					
	Distância caminhada	3,80	4,58	4,30	4,48	4,46	4,30	4,48	4,54	4,35					
	Banheiros - Limpeza	4,00	4,65	4,58	4,67	4,67	4,48	4,36	4,56	4,68					
	Banheiros - Disponibilidade	4,00	4,48	4,35	4,43	4,56	4,32	4,31	4,41	4,48					
	Carrinhos de bagagem	4,00	4,29	4,16	4,35	4,25	4,25	4,28	4,38	4,37					
	Areas de embarque	3,60	4,33	4,07	4,29	4,31	4,13	4,35	4,39	4,40					
	Conforto térmico	4,00	4,44	4,43	4,49	4,37	4,32	4,51	4,59	4,29					
	Conforto acústico	3,90	4,49	4,36	4,48	4,47	4,15	4,40	4,43	4,28					
	Limpeza geral do Aeroporto	4,20	4,82	4,60	4,67	4,70	4,52	4,58	4,56	4,67					
	Check-in - tempo	0,00	4,44	4,36	4,41	4,36	4,20	4,30	4,51	4,40					
	Check-in - org	0,00	4,55	4,49	4,50	4,44	4,19	4,36	4,60	4,55					
Check-in - funcionarios	0,00	4,68	4,61	4,69	4,71	4,44	4,53	4,77	4,71						
COMERCIAL	Alimentação	3,50	3,19	3,33	3,51	3,32	3,35	3,33	3,38	3,32					
	Lojas comerciais	3,40	3,23	3,13	3,33	3,19	3,16	3,39	3,13	3,29					
	Bancarios	3,40	3,65	3,52	3,51	3,50	3,34	3,69	3,85	3,73					
	Estacionamento - vagas	3,20	4,13	4,07	3,96	3,74	3,82	3,93	4,22	4,06					
	Estacionamento - Qualidade	3,50	4,05	3,89	3,91	3,73	3,73	3,95	4,23	4,14					
	Preço-Qualidade restaurantes	3,20	3,26	3,32	3,53	3,10	3,02	3,53	3,47	3,17					
	Preço-Qualidade lojas	3,20	3,36	3,52	3,67	3,20	3,15	3,71	3,43	3,10					
	Preço-Qualidade estacionamento	3,50	3,63	3,73	3,35	3,51	3,38	3,70	3,89	3,66					
INFRA	WIFI	3,40	4,23	3,90	4,39	4,09	3,83	4,46	4,62	4,12					
	Meio- fio	3,50	4,33	4,37	4,45	4,08	3,92	4,12	4,41	4,49					
QUALIDADE	Satisfação geral	0,00	8,81	8,56	8,94	8,69	8,18	8,54	8,63	8,57					
	Expectativas	0,00	8,75	8,80	9,07	8,79	8,20	8,63	8,76	8,48					
	Aeroporto ideal	0,00	8,25	7,98	8,62	7,93	7,82	8,23	8,32	8,11					
	PROMEDIO QUALIDADE		8,60	8,45	8,88	8,47	8,07	8,47	8,57	8,39					



Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto Juazeiro do Norte: Orlando Bezerra de Menezes - SBJU





			2023	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
IQS		Padrão	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
OPERACÕES	Fila segurança - Tempo	3,80	4,45	4,25	4,34	4,59	4,43	4,44	4,42	4,48				
	Fila segurança - Org	4,00	4,63	4,23	4,43	4,72	4,60	4,65	4,49	4,61				
	Fila segurança - Funcionarios	4,20	4,66	4,40	4,43	4,77	4,60	4,73	4,72	4,56				
	Indicações caminho	3,90	4,68	4,46	4,65	4,69	4,74	4,67	4,56	4,56				
	Informações de voos	4,00	4,53	4,39	4,45	4,58	4,49	4,40	4,53	4,32				
	Distância caminhada	3,80	4,76	4,37	4,51	4,46	4,48	4,54	4,35	4,42				
	Banheiros - Limpeza	4,00	4,47	4,50	4,37	4,57	4,51	4,37	4,45	4,57				
	Banheiros - Disponibilidade	4,00	4,57	4,22	4,10	4,50	4,35	4,32	4,31	4,33				
	Carrinhos de bagagem	4,00	4,26	4,22	4,36	4,32	4,53	4,28	4,40	4,46				
	Areas de embarque	3,60	4,25	4,25	4,32	4,61	4,43	4,43	4,39	4,26				
	Conforto térmico	4,00	4,57	4,36	4,32	4,61	4,52	4,55	4,39	4,53				
	Conforto acústico	3,90	4,51	4,35	4,33	4,56	4,36	4,45	4,46	4,29				
	Limpeza geral do Aeroporto	4,20	4,80	4,52	4,63	4,80	4,62	4,71	4,69	4,59				
	Check-in - tempo	0,00	4,33	4,20	4,22	4,53	4,23	4,40	4,40	4,14				
	Check-in - org	0,00	4,48	4,24	4,36	4,62	4,36	4,58	4,45	4,42				
	Check-in - funcionarios	0,00	4,73	4,32	4,62	4,81	4,61	4,72	4,67	4,70				
COMERCIAL	Alimentação	3,50	3,38	3,23	3,40	3,52	3,40	3,72	3,65	3,38				
	Lojas comerciais	3,40	3,34	3,22	3,24	3,28	3,34	3,57	3,53	3,36				
	Bancarios	3,40												
	Estacionamento - vagas	3,20	4,25	4,19	4,18	4,22	4,33	4,18	4,34	4,06				
	Estacionamento - Qualidade	3,50	4,17	4,14	4,17	4,22	4,23	4,13	4,05	4,17				
	Preço-Qualidade restaurantes	3,20	3,49	3,23	3,26	3,47	3,46	3,37	3,41	3,41				
	Preço-Qualidade lojas	3,20	3,41	3,37	3,21	3,30	3,67	3,38	3,53	3,35				
	Preço-Qualidade estacionamento	3,50	3,91	3,97	4,20	4,12	4,13	3,95	3,82	4,00				
INFRA	WIFI	3,40	4,27	4,25	4,09	4,24	4,25	4,14	4,09	4,19				
	Meio- fio	3,50	4,47	4,40	4,57	4,61	4,49	4,57	4,50	4,46				
QUALIDADE	Satisfacao geral	0,00	9,21	8,91	8,82	9,13	9,18	9,39	9,25	8,85				
	Expectativas	0,00	9,33	8,75	8,98	9,08	9,16	9,39	9,22	8,88				
	Aeroporto ideal	0,00	8,77	8,36	8,53	8,70	8,52	9,22	8,94	8,36				
PROMEDIO QUALIDADE			9,10	8,67	8,78	8,97	8,95	9,33	9,14	8,70				

* Pesquisa realizada de forma independente pela AENA. O Contrato de Concessão deste aeroporto não prevê a medição de indicadores de qualidade. Portanto, os dados não são fiscalizados pela ANAC.



Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto Campina Grande: Presidente João Suassuna - SBKG





			2023	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
IQS		Padrão	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
OPERACÕES	Fila segurança - Tempo	3,80	4,51	4,39	4,54	4,70	4,65	4,64	4,71	4,74				
	Fila segurança - Org	4,00	4,60	4,57	4,60	4,75	4,70	4,60	4,67	4,70				
	Fila segurança - Funcionarios	4,20	4,65	4,80	4,74	4,77	4,82	4,68	4,84	4,84				
	Indicações caminho	3,90	4,59	4,55	4,78	4,76	4,84	4,59	4,78	4,70				
	Informações de voos	4,00	4,40	4,57	4,59	4,53	4,68	4,70	4,61	4,46				
	Distância caminhada	3,80	4,51	4,57	4,58	4,74	4,72	4,33	4,53	4,61				
	Banheiros - Limpeza	4,00	4,59	4,47	4,65	4,68	4,70	4,61	4,67	4,68				
	Banheiros - Disponibilidade	4,00	4,34	4,40	4,40	4,49	4,55	4,36	4,50	4,36				
	Carrinhos de bagagem	4,00	4,45	4,10	4,18	4,49	4,41	4,56	4,23	4,48				
	Areas de embarque	3,60	4,27	4,28	4,32	4,41	4,51	4,37	4,38	4,25				
	Conforto térmico	4,00	4,42	4,48	4,48	4,68	4,74	4,65	4,59	4,45				
	Conforto acústico	3,90	4,35	4,43	4,46	4,60	4,62	4,48	4,54	4,46				
	Limpeza geral do Aeroporto	4,20	4,63	4,67	4,77	4,80	4,84	4,58	4,78	4,74				
	Check-in - tempo	0,00	4,07	4,24	4,50	4,71	4,33	4,42	4,44	4,72				
	Check-in - org	0,00	4,31	4,50	4,63	4,69	4,61	4,42	4,62	4,70				
	Check-in - funcionarios	0,00	4,81	4,82	4,71	4,81	4,82	4,59	4,80	4,90				
COMERCIAL	Alimentação	3,50	3,22	2,81	3,47	3,35	3,57	3,39	3,13	2,98				
	Lojas comerciais	3,40	2,98	2,50	3,28	3,15	3,41	3,33	2,89	2,87				
	Bancarios	3,40												
	Estacionamento - vagas	3,20	4,12	3,86	4,03	4,29	4,46	4,20	4,42	4,58				
	Estacionamento - Qualidade	3,50	4,24	4,19	4,41	4,46	4,41	4,23	4,38	4,42				
	Preço-Qualidade restaurantes	3,20	3,60	3,34	3,44	3,46	3,38	3,29	3,14	3,38				
	Preço-Qualidade lojas	3,20	3,37	3,06	3,48	3,45	3,63	3,24	3,31	3,24				
	Preço-Qualidade estacionamento	3,50	4,27	4,00	4,41	4,15	4,27	4,22	4,50	4,23				
INFRA	WIFI	3,40	3,78	4,24	4,44	4,43	4,49	4,40	4,30	4,10				
	Meio- fio	3,50	4,63	4,60	4,67	4,66	4,79	4,41	4,59	4,76				
QUALIDADE	Satisfacao geral	0,00	8,96	8,67	8,86	9,18	9,12	8,93	9,08	9,02				
	Expectativas	0,00	8,86	8,70	8,81	9,34	9,21	8,96	9,02	9,08				
	Aeroporto ideal	0,00	8,03	8,27	8,58	8,70	8,70	8,27	8,69	8,42				
PROMEDIO QUALIDADE			8,62	8,55	8,75	9,07	9,01	8,72	8,93	8,84				

* Pesquisa realizada de forma independente pela AENA. O Contrato de Concessão deste aeroporto não prevê a medição de indicadores de qualidade. Portanto, os dados não são fiscalizados pela ANAC.

Obrigado!

Rumo ao desenvolvimento Sustentável



Desenvolvimento
Social



Desenvolvimento
Económico



Desenvolvimento
Ambiental

Empresa comprometida com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas



AGENDA
2030