

RQS - Relatório da Qualidade de Serviços Julho 2022



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



Índice

1. Seção

1.1. RQS – Aeroporto Internacional de Recife –
Gilberto Freyre - SBRF

1.2. RQS – Aeroporto Internacional de Maceió –
Zumbi dos Palmares - SBMO

1.3. RQS – Aeroporto Internacional de João
Pessoa – Presidente Castro Pinto - SBJP

1.4. RQS – Aeroporto de Aracaju – Santa Maria -
SBAR



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





SBRF

DIRETORIA		IQS	q	2021	2021	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	
				AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	
OPERACIONES		<i>Fila segurança - 5 min</i>	q	95,00%	90,98%	96,64%	93,61%	95,11%	99,25%	99,75%	100,00%	100,00%	99,17%	99,19%	100,00%	100,00%
	< Padrão	<i>Fila segurança - 15 min</i>	q	99,50%	99,20%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		<i>Tempo PNAE</i>		95,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		<i>Elevadores, Escadas e Esteiras</i>	q	99,80%	99,52%	99,68%	99,79%	99,75%	99,78%	99,86%	99,98%	99,98%	99,99%	100,00%	99,98%	99,98%
		<i>Procesamento bagagens</i>	q	99,80%	99,98%	99,87%	99,93%	99,99%	99,99%	99,98%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,97%
		<i>Restituição bagagens</i>	q	99,80%	100,00%	100,00%	99,90%	99,94%	100,00%	100,00%	99,99%	99,98%	99,94%	100,00%	100,00%	100,00%
		<i>Pontes de embarque</i>	q	99,80%	96,97%	99,84%	99,75%	99,87%	99,82%	99,94%	100,00%	99,55%	100,00%	99,90%	99,81%	99,87%
		<i>Ponte Emb-Dom</i>	q	75,00%	87,91%	86,80%	87,65%	88,69%	87,23%	88,41%	88,14%	89,98%	91,81%	91,89%	92,49%	93,75%
		<i>Ponte Emb-Int</i>	q	97,00%	100,00%	N/D	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		<i>Fila segurança - Tempo</i>		3,80	4,36	4,35	4,34	4,28	4,21	4,26	4,31	4,19	4,17	4,15	4,41	4,26
		<i>Fila segurança - Org</i>		4,00	4,36	4,32	4,42	4,36	4,29	4,31	4,29	4,26	4,27	4,25	4,33	4,31
		<i>Fila segurança - Funcionarios</i>		4,20	4,46	4,38	4,39	4,37	4,26	4,39	4,33	4,30	4,25	4,37	4,48	4,37
		<i>Indicações caminho</i>	q	3,90	4,29	4,07	4,22	4,16	4,07	4,26	4,21	4,27	4,11	4,17	4,32	4,25
		<i>Informações de voos</i>	q	4,00	4,27	4,13	4,24	4,10	4,02	4,25	4,19	4,17	4,07	4,11	4,28	4,20
		<i>Distância caminhada</i>		3,80	3,93	3,97	4,05	3,91	3,87	3,97	3,92	3,98	4,01	4,05	4,04	4,01
		<i>Banheiros - Limpeza</i>	q	4,00	4,15	4,17	4,22	4,04	3,92	4,10	4,03	4,08	3,77	4,04	3,97	4,00
		<i>Banheiros - Disponibilidade</i>		4,00	4,16	4,05	4,22	4,13	4,01	4,17	4,08	4,03	3,87	4,03	4,12	4,03
		<i>Carinhos de bagagem</i>		4,00	4,36	4,29	4,45	4,24	4,12	4,24	4,11	4,25	4,32	4,31	4,42	4,32
		<i>Conforto areas de embarque</i>		3,60	3,85	3,78	3,82	3,69	3,56	3,65	3,82	3,85	3,61	3,78	4,00	3,75
		<i>Conforto térmico</i>	q	4,00	4,23	4,02	3,82	3,94	3,86	3,97	4,14	4,20	4,01	4,07	4,17	4,12
		<i>Conforto acústico</i>	q	3,90	4,12	3,99	4,04	3,89	3,85	4,05	4,10	4,11	3,94	4,02	4,17	4,14
		<i>Limpeza geral do Aeroporto</i>		4,20	4,28	4,28	4,40	4,16	4,07	4,31	4,25	4,29	4,12	4,29	4,26	4,24
		<i>Check-in - tempo</i>		0,00	4,15	4,18	3,98	4,04	3,86	4,04	4,06	4,06	3,85	4,09	4,16	4,05
	<i>Check-in - org</i>		0,00	4,48	4,26	4,27	4,25	4,09	4,27	4,25	4,33	3,98	4,33	4,30	4,17	
	<i>Check-in - funcionarios</i>		0,00	4,56	4,43	4,48	4,36	4,31	4,47	4,46	4,45	4,33	4,43	4,53	4,45	
COMERCIAL		<i>Alimentação</i>	q	3,50	3,52	3,66	3,70	3,56	3,49	3,63	3,71	3,65	3,35	3,62	3,70	3,59
		<i>Lojas comerciais</i>		3,40	3,63	3,57	3,58	3,57	3,49	3,58	3,63	3,49	3,47	3,65	3,62	3,55
		<i>Bancarios</i>		3,40	3,77	3,66	3,70	3,64	3,61	3,61	3,74	3,58	3,46	3,59	3,89	3,77
		<i>Estacionamento - vagas</i>		3,20	4,05	4,08	3,89	3,87	3,85	3,73	3,94	4,00	3,75	4,00	3,87	3,65
		<i>Estacionamento - Qualidade</i>		3,50	4,12	4,08	4,02	4,08	4,02	3,90	3,83	3,91	3,70	3,98	3,94	3,86
		<i>Preço-Qualidade restaurantes</i>		3,50	3,25	3,21	3,02	3,28	3,11	3,38	3,35	3,17	2,92	3,09	3,25	3,14
		<i>Preço-Qualidade lojas</i>		3,20	2,84	2,92	2,88	2,97	2,92	2,86	2,89	2,96	2,82	2,92	2,99	2,96
		<i>Preço-Qualidade estacionamento</i>		3,20	2,99	2,95	2,84	2,82	2,96	3,08	3,02	2,95	3,00	2,99	3,08	2,96
INFRA		<i>8</i>														
		<i>WIFI</i>	q	3,40	3,54	3,88	3,90	3,78	3,54	3,85	3,98	3,91	3,71	3,86	3,72	3,63
	<i>Meio- fio</i>	q	3,50	4,01	4,19	4,19	4,11	4,02	4,02	4,06	4,05	3,94	4,14	4,17	4,01	
QUALIDADE		<i>Satisfação geral</i>		0,00	8,11	8,25	8,34	8,03	8,06	8,16	8,30	8,34	7,80	8,06	8,32	8,10
		<i>Expectativas</i>		0,00	8,20	8,23	8,44	8,08	8,08	8,16	8,44	8,45	7,99	8,25	8,52	8,26
		<i>Aeroporto ideal</i>		0,00	7,96	7,92	8,00	7,67	7,61	7,77	7,97	8,01	7,46	7,92	8,01	7,81



Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto Internacional de Maceió
SBMO





SBJP

< Padrão

DIRETORIA		IQS	q	Padrão	2021	2021	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022	
					AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
OPERACIONES	Fila segurança - Tempo	3,80		3,80	4,26	4,50	4,47	4,44	4,45	4,57	4,51	4,44	4,17	4,54	4,36	4,39
	Fila segurança - Org	4,00		4,00	4,29	4,53	4,48	4,62	4,53	4,56	4,57	4,55	4,42	4,59	4,54	4,38
	Fila segurança - Funcionarios	4,20		4,20	4,40	4,64	4,67	4,76	4,65	4,63	4,68	4,71	4,53	4,69	4,63	4,51
	Indicações caminho	3,90		3,90	4,24	4,42	4,36	4,56	4,43	4,41	4,56	4,50	4,36	4,45	4,44	4,16
	Informações de voos	4,00		4,00	4,16	4,27	4,29	4,52	4,36	4,46	4,47	4,41	4,16	4,34	4,35	4,05
	Distância caminhada	3,80		3,80	4,18	4,38	4,20	4,52	4,36	4,40	4,44	4,51	4,40	4,48	4,50	4,40
	Banheiros - Limpeza	4,00		4,00	4,32	4,60	4,56	4,63	4,49	4,53	4,65	4,49	4,55	4,60	4,45	4,40
	Banheiros - Disponibilidade	4,00		4,00	4,22	4,29	4,30	4,47	4,43	4,41	4,44	4,32	4,31	4,45	4,38	4,14
	Carrinhos de bagagem	4,00		4,00	3,96	4,14	4,32	4,34	4,18	4,37	4,22	4,45	4,02	4,37	4,33	4,24
	Areas de embarque	3,60		3,60	3,87	4,01	3,95	3,88	3,98	3,94	4,13	4,02	3,76	3,95	4,09	3,85
	Conforto térmico	4,00		4,00	4,19	4,22	4,11	4,22	4,13	4,11	4,31	4,41	3,93	4,32	4,20	4,16
	Conforto acústico	3,90		3,90	4,10	4,21	4,19	4,23	4,02	4,14	4,32	4,22	3,75	4,42	4,23	4,11
	Limpeza geral do Aeroporto	4,20		4,20	4,38	4,53	4,54	4,70	4,58	4,56	4,57	4,40	4,50	4,62	4,52	4,34
	Check-in - tempo	0,00		0,00	3,93	4,24	4,05	4,30	4,04	4,10	4,18	4,32	3,84	4,19	4,18	4,22
Check-in - org	0,00		0,00	4,15	4,31	4,27	4,34	4,29	4,30	4,45	4,52	4,13	4,40	4,35	4,31	
Check-in - funcionarios	0,00		0,00	4,49	4,57	4,65	4,68	4,61	4,62	4,71	4,60	4,40	4,70	4,68	4,51	
COMERCIAL	Alimentação	3,50		3,50	3,36	3,34	3,47	3,35	3,30	3,31	3,42	3,58	3,00	3,35	3,80	3,15
	Lojas comerciais	3,40		3,40	3,20	3,18	3,35	3,27	3,41	3,26	3,32	3,48	3,01	3,15	3,43	3,00
	Bancarios	3,40		3,40	3,71	3,64	3,78	3,58	3,60	3,72	3,57	3,88	3,55	3,87	3,80	3,60
	Estacionamento - vagas	3,20		3,20	4,03	4,13	4,17	4,05	3,98	4,18	4,19	4,09	4,00	3,96	3,83	3,78
	Estacionamento - Qualidade	3,50		3,50	4,00	4,00	4,20	4,31	4,11	4,19	4,20	4,13	3,88	3,82	3,95	3,76
	Preço-Qualidade restaurantes	3,50		3,50	3,42	3,65	3,81	3,68	3,69	3,58	3,67	3,85	3,43	3,43	3,61	3,74
	Preço-Qualidade lojas	3,20		3,20	3,15	3,18	3,38	3,41	3,32	3,16	3,09	3,34	3,04	2,96	3,31	3,15
Preço-Qualidade estacionamento	3,20		3,20	3,10	3,23	3,44	3,32	3,31	3,10	3,08	3,32	3,02	2,88	3,21	3,21	
INFRA	WIFI	3,40		3,40	3,78	4,00	4,07	4,14	4,00	3,85	3,86	4,20	3,67	4,00	4,09	3,85
	Meio- fio	3,50		3,50	3,79	4,11	4,24	4,30	4,14	4,22	4,23	4,34	3,96	4,20	4,06	4,00
QUALIDADE	Satisfação geral	0,00		0,00	7,91	7,94	7,98	8,10	8,13	8,07	8,36	8,31	7,92	8,35	8,21	7,93
	Expectativas	0,00		0,00	8,03	8,08	8,01	8,31	8,26	8,27	8,51	8,47	7,96	8,50	8,32	7,85
	Aeroporto ideal	0,00		0,00	7,53	7,56	7,59	7,53	7,69	7,71	7,84	7,91	7,35	8,03	7,86	7,50



Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto Internacional de João
Pessoa
SBJP





SBAR

			2021,00	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022
DIRETORIA	IQS	Q	Padrão	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
< Padrão															
OPERACIONES	Fila segurança - Tempo		3,80	4,33	4,35	4,51	4,29	4,50	4,55	4,29	4,42	4,41	4,38	4,44	4,59
	Fila segurança - Org		4,00	4,46	4,39	4,53	4,43	4,64	4,58	4,55	4,47	4,34	4,51	4,55	4,59
	Fila segurança - Funcionarios		4,20	4,55	4,50	4,58	4,56	4,63	4,57	4,42	4,54	4,45	4,49	4,64	4,60
	Indicações caminho		3,90	4,53	4,49	4,64	4,50	4,67	4,62	4,55	4,49	4,51	4,46	4,66	4,63
	Informações de voos		4,00	4,36	4,33	4,50	4,35	4,57	4,40	4,21	4,26	4,15	4,19	4,30	4,36
	Distância caminhada		3,80	4,42	4,38	4,48	4,32	4,56	4,48	4,36	4,35	4,37	4,35	4,47	4,56
	Banheiros - Limpeza		4,00	4,57	4,56	4,56	4,59	4,54	4,57	4,50	4,49	4,44	4,40	4,61	4,48
	Banheiros - Disponibilidade		4,00	4,44	4,47	4,45	4,43	4,53	4,48	4,35	4,21	4,37	4,22	4,57	4,51
	Carrinhos de bagagem		4,00	4,27	4,34	4,33	4,20	4,41	4,47	4,30	4,21	4,06	4,00	4,27	4,36
	Areas de embarque		3,60	4,19	4,04	4,19	4,13	4,34	4,32	4,12	3,89	3,82	4,03	3,89	4,09
	Conforto térmico		4,00	4,31	4,07	4,27	4,38	4,32	4,25	4,17	3,80	4,14	3,99	4,15	4,33
	Conforto acústico		3,90	4,17	3,88	4,26	4,22	4,37	4,33	4,09	3,83	4,01	3,87	3,97	4,15
	Limpeza geral do Aeroporto		4,20	4,56	4,55	4,67	4,55	4,67	4,62	4,51	4,44	4,36	4,48	4,60	4,65
	Check-in - tempo		0,00	4,22	4,31	4,32	4,38	4,30	4,25	4,37	4,21	4,14	4,28	4,23	4,41
Check-in - org		0,00	4,46	4,35	4,43	4,40	4,43	4,56	4,41	4,30	4,38	4,37	4,41	4,59	
Check-in - funcionarios		0,00	4,55	4,55	4,66	4,55	4,56	4,61	4,58	4,60	4,58	4,58	4,53	4,65	
COMERCIAL	Alimentação		3,50	3,17	3,35	3,37	3,19	3,40	3,47	3,24	2,86	3,02	2,91	3,27	3,29
	Lojas comerciais		3,40	3,23	3,23	3,24	3,10	3,25	3,31	3,17	3,00	3,01	2,78	3,06	3,25
	Bancarios		3,40	3,94	3,83	3,84	3,69	3,87	3,96	3,80	3,42	3,59	3,53	3,27	3,63
	Estacionamento - vagas		3,20	3,71	3,62	3,95	3,86	3,67	3,76	3,53	3,57	3,36	3,48	3,50	3,76
	Estacionamento - Qualidade		3,50	3,80	3,79	3,98	3,70	3,67	3,88	3,60	3,61	3,55	3,52	3,38	3,73
	Preço-Qualidade restaurantes		3,50	3,24	3,22	3,37	3,10	2,95	3,65	3,26	3,29	3,21	3,03	3,18	3,29
	Preço-Qualidade lojas		3,20	2,76	3,13	2,91	3,00	3,00	3,11	2,87	2,75	2,82	2,90	2,92	3,08
	Preço-Qualidade estacionamento		3,20	2,76	3,24	3,08	3,04	3,34	3,08	3,05	2,79	2,89	2,79	2,88	3,20
INFRA	WIFI		3,40	3,53	3,82	4,13	4,04	3,84	3,88	3,86	3,67	3,77	3,50	3,88	3,83
	Meio- fio		3,50	4,19	4,35	4,29	4,19	4,11	4,23	4,09	4,12	3,99	4,11	3,99	4,29
QUALIDADE	Satisfação geral		0,00	8,18	8,23	8,12	7,83	8,34	8,32	8,14	7,93	8,14	7,79	7,81	8,11
	Expectativas		0,00	8,25	8,23	8,23	7,94	8,44	8,53	8,13	7,89	8,18	7,58	7,82	8,19
	Aeroporto ideal		0,00	7,42	7,29	7,88	7,70	7,89	8,01	7,81	7,19	7,45	7,22	6,97	7,52



**Relatório de Qualidade de
Serviços**
Aeroporto Aracaju
SBAR





SBAR

DIRETORIA		IQS	q	2021,00	2021	2021	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022
				Padrão	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
OPERACIONES		<i>Fila segurança - Tempo</i>		3,80	4,33	4,35	4,51	4,29	4,50	4,55	4,29	4,42	4,41	4,38	4,44
		<i>Fila segurança - Org</i>		4,00	4,46	4,39	4,53	4,43	4,64	4,58	4,55	4,47	4,34	4,51	4,55
		<i>Fila segurança - Funcionarios</i>		4,20	4,55	4,50	4,58	4,56	4,63	4,57	4,42	4,54	4,45	4,49	4,64
		<i>Indicações caminho</i>		3,90	4,53	4,49	4,64	4,50	4,67	4,62	4,55	4,49	4,51	4,46	4,66
		<i>Informações de voos</i>		4,00	4,36	4,33	4,50	4,35	4,57	4,40	4,21	4,26	4,15	4,19	4,30
		<i>Distância caminhada</i>		3,80	4,42	4,38	4,48	4,32	4,56	4,48	4,36	4,35	4,37	4,35	4,47
		<i>Banheiros - Limpeza</i>		4,00	4,57	4,56	4,56	4,59	4,54	4,57	4,50	4,49	4,44	4,40	4,61
		<i>Banheiros - Disponibilidade</i>		4,00	4,44	4,47	4,45	4,43	4,53	4,48	4,35	4,21	4,37	4,22	4,57
		<i>Carrinhos de bagagem</i>		4,00	4,27	4,34	4,33	4,20	4,41	4,47	4,30	4,21	4,06	4,00	4,27
		<i>Areas de embarque</i>		3,60	4,19	4,04	4,19	4,13	4,34	4,32	4,12	3,89	3,82	4,03	3,89
		<i>Conforto térmico</i>		4,00	4,31	4,07	4,27	4,38	4,32	4,25	4,17	3,80	4,14	3,99	4,15
		<i>Conforto acústico</i>		3,90	4,17	3,88	4,26	4,22	4,37	4,33	4,09	3,83	4,01	3,87	3,97
		<i>Limpeza geral do Aeroporto</i>		4,20	4,56	4,55	4,67	4,55	4,67	4,62	4,51	4,44	4,36	4,48	4,60
		<i>Check-in - tempo</i>		0,00	4,22	4,31	4,32	4,38	4,30	4,25	4,37	4,21	4,14	4,28	4,23
		<i>Check-in - org</i>		0,00	4,46	4,35	4,43	4,40	4,43	4,56	4,41	4,30	4,38	4,37	4,41
	<i>Check-in - funcionarios</i>		0,00	4,55	4,55	4,66	4,55	4,56	4,61	4,58	4,60	4,58	4,58	4,53	
COMERCIAL		<i>Alimentação</i>		3,50	3,17	3,35	3,37	3,19	3,40	3,47	3,24	2,86	3,02	2,91	3,27
		<i>Lojas comerciais</i>		3,40	3,23	3,23	3,24	3,10	3,25	3,31	3,17	3,00	3,01	2,78	3,06
		<i>Bancarios</i>		3,40	3,94	3,83	3,84	3,69	3,87	3,96	3,80	3,42	3,59	3,53	3,27
		<i>Estacionamento - vagas</i>		3,20	3,71	3,62	3,95	3,86	3,67	3,76	3,53	3,57	3,36	3,48	3,50
		<i>Estacionamento - Qualidade</i>		3,50	3,80	3,79	3,98	3,70	3,67	3,88	3,60	3,61	3,55	3,52	3,38
		<i>Preço-Qualidade restaurantes</i>		3,50	3,24	3,22	3,37	3,10	2,95	3,65	3,26	3,29	3,21	3,03	3,18
		<i>Preço-Qualidade lojas</i>		3,20	2,76	3,13	2,91	3,00	3,00	3,11	2,87	2,75	2,82	2,90	2,92
		<i>Preço-Qualidade estacionamento</i>		3,20	2,76	3,24	3,08	3,04	3,34	3,08	3,05	2,79	2,89	2,79	2,88
INFRA		<i>WIFI</i>		3,40	3,53	3,82	4,13	4,04	3,84	3,88	3,86	3,67	3,77	3,50	3,88
		<i>Meio- fio</i>		3,50	4,19	4,35	4,29	4,19	4,11	4,23	4,09	4,12	3,99	4,11	3,99
QUALIDADE		<i>Satisfação geral</i>		0,00	8,18	8,23	8,12	7,83	8,34	8,32	8,14	7,93	8,14	7,79	7,81
		<i>Expectativas</i>		0,00	8,25	8,23	8,23	7,94	8,44	8,53	8,13	7,89	8,18	7,58	7,82
		<i>Aeroporto ideal</i>		0,00	7,42	7,29	7,88	7,70	7,89	8,01	7,81	7,19	7,45	7,22	6,97

Obrigado!

Rumo ao desenvolvimento Sustentável



Desenvolvimento
Social



Desenvolvimento
Económico



Desenvolvimento
Ambiental

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



AGENDA
2030