

INDICADORES DE **QUALIDADE** DE SERVIÇO

2023



GRU AIRPORT AEROPORTO
INTERNACIONAL
DE SÃO PAULO

Indicadores de Qualidade de Serviço ("IQS") 2023

Os Indicadores de Qualidade de Serviço são índices previstos no Contrato de Concessão utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária. Para o ano de 2023, mais especificamente para o mês de Janeiro do corrente ano, serão avaliados 36 indicadores, divididos em: (1) Serviços diretos, (2) Disponibilidade de equipamentos e instalações, (3) Instalações Lado Ar e (4) Pesquisa de satisfação dos Passageiros.

No quadro abaixo os 14 itens em destaque (**Q**) são considerados no cálculo do fator Q (fator de qualidade de serviço a ser aplicado no reajuste tarifário).

Categoria	Critério	Indicadores Realizados em 2023	
		Jan	
Serviços Diretos			
Filas de inspeção de segurança	Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos (Q)	99,84%	
	Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos (Q)	99,99%	
Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	98,57%	
	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	97,72%	
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	100,00%	
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	95,67%	
Disponibilidade de Equipamentos			
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento (Q)	99,92%	
Sistema de processamento de bagagens (embarque)		99,97%	
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)		99,95%	
Pontes de embarque		99,84%	
Instalações Lado Ar			
Atendimento em pontes de embarque	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque (Q)	73,53%	
	Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque (Q)	91,33%	

Categoria		Indicadores Realizados em 2023
		Jan
Pesquisa de Satisfação de Passageiros		
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	4,07
	Disponibilidade de informações de voos (Q)	4,10
Conveniência	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)	4,20
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	3,94
	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário (Q)	3,63
Ambiente	Conforto térmico (Q)	4,04
	Conforto acústico (Q)	4,01
Acesso	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)	4,25
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,93
	Qualidade das instalações do estacionamento	4,09
Valor	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	2,87
	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	3,02
	Relação Preço-Qualidade das lojas	3,17
Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,04
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,20
	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,50