

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. A partir de fevereiro de 2023, os Indicadores serão divididos nas seguintes categorias: (1) Serviços diretos, (2) Disponibilidade de equipamentos, (3) Instalações Lado Ar, (4) Pesquisa de Satisfação dos Passageiros e (5) Pesquisa de Acessibilidade.

A Concessionária destaca que os indicadores do mês de janeiro estão disponíveis em outro relatório no mesmo local do site, uma vez que as métricas utilizadas para o mês em comento seguiam as regras e valores de referência previstos na Portaria SRA nº 6.059/2021 e na 1ª Revisão dos Parâmetros da Concessão (Decisão nº 205 de 20 de Dezembro de 2017). Para estes indicadores, estamos utilizando (**).

No quadro abaixo, os 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	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Serviços Diretos													
Filas de inspeção de segurança	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	**	86,68%	92,81%	96,07%	91,47%	-	-	88,79%	93,78%	94,49%	97,47%	84,07%
	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	**	81,84%	81,95%	84,34%	91,14%	-	-	70,38%	79,92%	85,17%	92,17%	87,54%
Disponibilidade de Equipamentos		**											
Elevadores	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento (Q)	**	99,53%	98,45%	99,73%	99,40%	99,65%	99,65%	99,60%	99,48%	99,45%	99,57%	99,42%
Escadas e esteiras rolantes		**	99,42%	99,34%	99,54%	99,27%	99,24%	99,38%	99,51%	99,38%	99,39%	97,91%	99,37%
Sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque		**	99,35%	99,17%	99,30%	99,31%	99,22%	99,21%	99,22%	99,08%	99,09%	99,20%	99,33%
Instalações Lado Ar		**											
Atendimento em pontes de embarque	Percentual de passageiros domésticos processados em Ponte de Embarque (Q)	**	74,41%	72,73%	68,71%	69,05%	70,05%	70,02%	78,54%	68,46%	69,51%	72,52%	72,28%
	Percentual de passageiros internacionais processados em Ponte de Embarque (Q)	**	93,81%	93,88%	91,94%	92,96%	93,20%	92,86%	93,07%	91,40%	88,07%	88,35%	89,00%

Categoria		Indicadores Realizados em 2023											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Pesquisa de Satisfação de Passageiros													
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	**	4,03	4,13	4,03	4,06	4,29	4,22	4,09	4,16	4,18	4,08	4,12
	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	**	4,08	4,18	4,17	4,14	4,32	4,26	4,23	4,18	4,26	4,10	4,19
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	**	3,85	4,08	4,17	4,18	4,17	4,18	4,19	4,09	4,02	4,05	3,95
	Disponibilidade de banheiros (Q)	**	4,14	4,21	4,23	4,34	4,30	4,42	4,29	4,25	4,46	4,36	4,25
	Disponibilidade de Wi-Fi oficial do operador aeroportuário (Q)	**	3,53	3,56	3,75	3,74	3,85	3,98	3,69	3,76	4,00	3,66	3,88
Ambiente	Conforto na área de embarque (Q)	**	3,70	3,96	3,93	4,09	3,97	3,89	3,98	4,03	4,13	3,92	3,90
	Conforto térmico (Q)	**	4,07	4,09	4,29	4,36	4,45	4,38	4,26	4,36	4,49	3,87	4,19
	Conforto acústico	**	4,06	3,97	3,96	4,13	4,08	4,01	3,98	4,14	4,12	4,04	3,97
	Limpeza geral do aeroporto (Q)	**	4,29	4,30	4,33	4,41	4,53	4,51	4,48	4,47	4,47	4,35	4,29
Acesso	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	**	4,37	4,22	4,30	4,41	4,47	4,32	4,13	4,29	4,44	4,26	4,06