

2024

# INDICADORES de QUALIDADE de SERVIÇO

**GRU**AIRPORT

AEROPORTO  
INTERNACIONAL  
DE SÃO PAULO



# Indicadores de Qualidade de Serviço ("IQS") 2024

Os Indicadores de Qualidade de Serviço são índices previstos no Contrato de Concessão utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária.

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.

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 2024											
		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 ( <b>Q</b> )	90,10%	97,64%	98,37%	99,33%	99,60%	96,81%	96,29%	93,24%				
	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos ( <b>Q</b> )	86,94%	84,89%	94,31%	97,51%	98,33%	97,74%	95,78%	92,85%				
Disponibilidade de Equipamentos													
Elevadores	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento ( <b>Q</b> )	99,14%	99,25%	99,42%	99,42%	99,42%	99,50%	99,31%	99,55%				
Escadas e esteiras rolantes		98,99%	99,24%	99,30%	99,41%	99,29%	99,49%	99,36%	99,39%				
Sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque		99,01%	99,15%	99,29%	99,32%	99,25%	99,35%	99,11%	99,09%				
Instalações Lado Ar													
Atendimento em pontes de embarque	Percentual de passageiros domésticos processados em Ponte de Embarque ( <b>Q</b> )	71,97%	73,16%	71,89%	75,98%	75,69%	74,35%	75,30%	75,48%				
	Percentual de passageiros internacionais processados em Ponte de Embarque ( <b>Q</b> )	87,37%	88,52%	88,23%	87,36%	86,52%	85,74%	84,59%	85,85%				

Categoria		Indicadores Realizados em 2024											
		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)	4,21	4,31	4,12	4,27	4,10	3,99	4,17	4,19				
	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	4,23	4,30	4,37	4,31	4,19	4,15	4,38	4,30				
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	4,11	4,19	4,03	4,12	3,85	4,12	4,14	4,08				
	Disponibilidade de banheiros (Q)	4,17	4,41	4,33	4,29	4,18	4,16	4,24	4,28				
	Disponibilidade de Wi-Fi oficial do operador aeroportuário (Q)	3,82	3,83	3,82	3,61	3,70	3,74	3,71	4,04				
Ambiente	Conforto na área de embarque (Q)	3,92	4,02	4,02	4,03	3,91	3,85	3,93	3,99				
	Conforto térmico (Q)	4,39	4,33	4,43	4,54	4,21	4,25	4,38	4,47				
	Conforto acústico	3,92	4,15	4,06	4,21	3,86	3,90	4,06	4,04				
	Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,42	4,48	4,35	4,47	4,31	4,30	4,37	4,40				
Acesso	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	4,05	4,19	4,35	4,26	4,15	4,07	4,30	4,32				