

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO – 2020



## Indicadores de Qualidade de Serviço ("IQS") 2020

Os Indicadores de Qualidade de Serviço são utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária, previstos no Contrato de Concessão. Para o ano de 2020, serão avaliados 36 indicadores, divididos em: (1) Serviços diretos, (2) Disponibilidade de equipamentos e instalações e (3) Instalações Lado Ar e (4) Pesquisa de satisfação dos passageiros. No quadro abaixo os 14 itens em destaque são considerados no cálculo do fator Q (fator de qualidade de serviço a ser aplicado no reajuste tarifário).

Categoria	Critério	jan/20	fev/20
<b>Serviços Diretos</b>			
<b>Filas de inspeção de segurança</b>	Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	98,90%	99,44%
	Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	99,94%	99,97%
<b>Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE</b>	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	98,88%	99,19%
	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	97,51%	99,55%
	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	97,84%	96,41%
<b>Disponibilidade de Equipamentos</b>			
<b>Elevadores, escadas e esteiras rolantes</b>	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	99,57%	99,67%
<b>Sistema de processamento de bagagens</b>		99,93%	99,93%
<b>Sistema de restituição de bagagens (desembarque)</b>		100,00%	99,97%
<b>Pontes de embarque</b>		99,88%	99,69%
<b>Instalações Lado Ar</b>			
<b>Atendimento em pontes de embarque</b>	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	68,58%	67,97%
	Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	85,41%	84,48%

Categoria		jan/20	fev/20
<b>Pesquisa de Satisfação de Passageiros</b>			
<b>Inspeção de Segurança</b>	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,16	4,18
	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,18	4,24
	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,28	4,28
<b>Mobilidade</b>	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	4,06	3,97
	Disponibilidade de informações de voos (Q)	4,11	4,00
	Distância caminhada no terminal	3,41	3,41
<b>Conveniência</b>	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)	4,05	4,03
	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	4,16	4,12
	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,84	3,77
<b>Serviços Básicos</b>	Limpeza de banheiros (Q)	3,94	3,87
	Disponibilidade de banheiros	4,07	3,97
	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário (Q)	3,65	3,49
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,25	4,16
<b>Ambiente</b>	Conforto nas áreas de embarque	3,77	3,71
	Conforto térmico (Q)	4,11	4,07
	Conforto acústico (Q)	4,03	3,92
	Limpeza geral do aeroporto	4,26	4,16
<b>Acesso</b>	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)	4,00	3,98
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,80	3,75
	Qualidade das instalações do estacionamento	4,04	3,93
<b>Valor</b>	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	3,17	3,08
	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	3,04	3,12
	Relação Preço-Qualidade das lojas	3,02	3,03
<b>Check-in</b>	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,09	3,89
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,20	4,07
	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,39	4,30
<b>Satisfação</b>	Satisfação geral	8,17	7,97
	Expectativas atendidas	8,24	8,02
	Aproximação a um aeroporto ideal	7,93	7,72