

Indicadores de Qualidade de Serviço ("IQS") 2017

Os Indicadores de Qualidade de Serviço são utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária, previstos no Contrato de Concessão. São avaliados 30 indicadores, divididos em: (1) Serviços diretos, (2) Disponibilidade de equipamentos e instalações e (3) Pesquisa de satisfação dos passageiros. No quadro abaixo os 15 itens em destaque são considerados no cálculo do fator Q (fator de qualidade de serviço a ser aplicado no reajuste tarifário).

	Jan/17	Fev/17	Mar/17	Abr/17	Mai/17	Jun/17	Jul/17	Ago/17	Set/17	Out/17	Nov/17	Dez/17
PAX aguardando mais de 5min	13,8%	11,9%	8,9%	6,8%	5,4%	4,6%	4,0%	3,5%	3,2%	2,9%	2,7%	2,5%
PAX aguardando mais de 15min	3,8%	2,7%	1,9%	1,4%	1,1%	0,9%	0,8%	0,7%	0,6%	0,6%	0,5%	0,5%
Tempo de atendimento a PNAE	00:15:30	00:16:10	00:14:30	00:15:19	00:15:27	00:13:54	00:15:07	00:14:31	00:13:54	00:15:03	00:07:27	00:07:13
Número de eventos graves relatados	116	87	145	136	115	105	84	115	124	93	103	107
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	99,1%	99,1%	98,9%	99,1%	99,2%	99,2%	99,3%	99,4%	99,4%	99,2%	99,2%	99,5%
Sistema de processamento de bagagens	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
Sistema de restituição de bagagens	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pontes de embarque	99,7%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%
Equipamento PNAE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Fonte de energia elétrica auxiliar	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Posições de pátio	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ar pré-condicionado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Informações aos PAX	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1	4,0
Limpeza e disponibilidade de banheiros	4,1	4,1	4,1	4,0	4,1	4,2	4,2	4,1	4,1	4,0	4,1	4,0
Conforto e disponibilidade de assentos	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7	3,8	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6
Limpeza geral do aeroporto	4,2	4,3	4,3	4,2	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3	4,2	4,2	4,2
Cordialidade dos funcionários	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,2
Custo benefício das lojas e alimentação	2,8	2,8	2,8	2,7	2,8	2,8	2,9	2,8	2,9	2,8	2,7	2,7
Disponibilidade vagas de estacionamento	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7	3,8	3,7	3,8	3,7
Disponibilidade carrinhos para bagagem	4,3	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3
Satisfação geral em relação ao aeroporto	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1	4,0
Conforto térmico e acústico	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0
Percepção de segurança no aeroporto	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1	4,0
Opções estacionamento e custo-benefício	3,2	3,2	3,3	3,2	3,2	3,3	3,7	3,1	3,2	3,1	3,3	3,2
Disponibilidade de meio-fio	3,8	3,6	3,7	3,5	3,7	3,7	3,6	3,5	3,7	3,5	3,6	3,6
Equipamentos para deslocamento no terminal	4,1	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9
Organização da fila de inspeção de segurança	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0
Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	3,6	3,3	3,4	3,4	3,4	3,6	3,7	3,5	3,6	3,4	3,6	3,5
Disponibilidade e custo benefício de WIFI	3,2	3,0	3,2	3,0	3,2	3,2	3,1	3,1	3,3	3,0	3,2	3,1
Disponibilidade de serviços hoteleiros	3,6	3,3	3,5	3,2	3,3	3,5	3,6	3,5	3,4	3,4	3,5	3,4