

## Indicadores de Qualidade de Serviço ("IQS") 2018 - Janeiro

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/18  |          |
|---|----------|
| PAX aguardando mais de 5min                                       | 0,1%     |
| PAX aguardando mais de 15min                                      | 0,0%     |
| Tempo de atendimento a PNAE                                       | 00:07:48 |
| Número de eventos graves relatados                                | 95       |
| Elevadores, escadas e esteiras rolantes                           | 99,6%    |
| Sistema de processamento de bagagens                              | 100,0%   |
| Sistema de restituição de bagagens                                | 100,0%   |
| Pontes de embarque  | 99,9%    |
| Equipamento PNAE  | 100,0%   |
| Fonte de energia elétrica auxiliar                                | NA       |
| Posições de pátio   | 100,0%   |
| Ar pré-condicionado   | NA       |
| Informações aos PAX   | 4,0      |
| Limpeza e disponibilidade de banheiros                            | 4,0      |
| Conforto e disponibilidade de assentos                            | 3,6      |
| Limpeza geral do aeroporto  | 4,2      |
| Cordialidade dos funcionários                                     | 4,3      |
| Custo benefício das lojas e alimentação                           | 2,8      |
| Disponibilidade vagas de estacionamento                           | 3,6      |
| Disponibilidade carrinhos para bagagem                            | 4,2      |
| Satisfação geral em relação ao aeroporto                          | 4,0      |
| Conforto térmico e acústico                                       | 4,1      |
| Percepção de segurança no aeroporto                               | 4,0      |
| Opções estacionamento e custo-benefício                           | 3,1      |
| Disponibilidade de meio-fio                                       | 3,6      |
| Equipamentos para deslocamento no terminal                        | 4,0      |
| Organização da fila de inspeção de segurança                      | 4,0      |
| Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários | 3,7      |
| Disponibilidade e custo benefício de WIFI                         | 3,1      |
| Disponibilidade de serviços hoteleiros                            | 3,5      |