

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

## 2021

**GRU**AIRPORT AEROPORTO  
INTERNACIONAL  
DE SÃO PAULO

**GRU**AIRPORT AEROPORTO  
INTERNACIONAL  
DE SÃO PAULO

# Indicadores de Qualidade de Serviço ("IQS") 2021

-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 2021, 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	Indicadores Realizados					
		jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21
<b>Serviços Diretos</b>							
<b>Filas de inspeção de segurança</b>	Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	81,94%	97,96%	100,00%	99,51%	100,00%	99,89%
	Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	98,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<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	96,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	97,01%	97,06%	100,00%	100,00%	100,00%	97,50%
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	-	-	-	-	-	-
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	94,74%	96,88%	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%
<b>Disponibilidade de Equipamentos</b>							
<b>Elevadores, escadas e esteiras rolantes</b>	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	99,85%	99,78%	99,91%	99,90%	99,90%	99,95%
<b>Sistema de processamento de bagagens (embarque)</b>		99,98%	99,95%	99,91%	99,95%	99,85%	99,90%
<b>Sistema de restituição de bagagens (desembarque)</b>		99,98%	99,99%	99,99%	99,98%	99,98%	99,99%
<b>Pontes de embarque</b>		99,84%	99,77%	99,81%	99,93%	99,91%	99,88%
<b>Instalações Lado Ar</b>							
<b>Atendimento em pontes de embarque</b>	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	85,39%	88,98%	93,96%	91,23%	94,26%	86,84%
	Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	97,81%	98,04%	98,86%	99,16%	98,94%	98,45%

Categoria		Critério	Indicadores Realizados					
			jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21
Pesquisa de Satisfação de Passageiros								
Inspeção de Segurança	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	4,28	4,36	4,49	4,49	4,42	4,42
	Organização do processo de Inspeção de Segurança		4,29	4,39	4,49	4,51	4,41	4,45
	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança		4,37	4,49	4,55	4,53	4,47	4,51
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)		4,01	4,08	4,14	4,22	4,13	4,18
	Disponibilidade de informações de voos (Q)		4,10	4,19	4,25	4,27	4,26	4,20
	Distância caminhada no terminal		3,36	3,54	3,56	3,67	3,45	3,47
Conveniência	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)		4,15	4,20	4,24	4,20	4,12	4,18
	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais		4,28	4,22	4,29	4,24	4,25	4,28
	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio		3,92	3,96	4,04	4,04	3,89	3,95
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)		4,09	4,24	4,30	4,35	4,25	4,24
	Disponibilidade de banheiros		4,23	4,33	4,40	4,42	4,34	4,40
	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário (Q)		3,70	3,85	3,94	3,90	3,81	3,80
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas		4,28	4,25	4,36	4,37	4,26	4,30
Ambiente	Conforto nas áreas de embarque		3,91	4,04	4,14	4,21	4,06	4,04
	Conforto térmico (Q)		4,12	4,23	4,26	4,35	4,26	4,30
	Conforto acústico (Q)		4,19	4,24	4,26	4,35	4,22	4,23
	Limpeza geral do aeroporto		4,35	4,38	4,44	4,53	4,41	4,45
Acesso	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)		4,12	4,03	4,17	4,19	4,07	4,15
	Disponibilidade de vagas de estacionamento		4,05	4,08	4,11	4,16	4,14	4,00
	Qualidade das instalações do estacionamento		4,16	4,09	4,06	4,22	4,13	4,15
Valor	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos		3,35	3,22	3,41	3,30	3,19	3,40
	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	3,23	3,20	3,32	3,29	3,19	3,18	
	Relação Preço-Qualidade das lojas	3,19	3,25	3,36	3,26	3,23	3,21	
Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,01	4,18	4,27	4,25	4,18	4,26	
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,21	4,26	4,43	4,34	4,30	4,40	
	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,35	4,46	4,52	4,56	4,46	4,60	
Satisfação	Satisfação geral	8,43	8,45	8,60	8,58	8,52	8,51	
	Expectativas atendidas	8,47	8,52	8,64	8,70	8,63	8,58	
	Aproximação a um aeroporto ideal	8,27	8,23	8,44	8,48	8,33	8,34	