

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO – 2021



# 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 2019, 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	Indicadores Realizados				
	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21
<b>Serviços Diretos</b>					
Filas de inspeção de segurança	81,94%	97,96%	100,00%	99,63%	100,00%
	98,71%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	96,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	97,01%	97,06%	100,00%	100,00%	100,00%
	-	-	-	-	-
	94,74%	96,88%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Disponibilidade de Equipamentos</b>					
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	99,85%	99,78%	99,91%	99,90%	99,90%
Sistema de processamento de bagagens (embarque)	99,98%	99,95%	99,91%	99,95%	99,85%
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	99,98%	99,99%	99,99%	99,98%	99,98%
Pontes de embarque	99,84%	99,77%	99,81%	99,93%	99,91%
<b>Instalações Lado Ar</b>					
Atendimento em pontes de embarque	85,39%	88,98%	93,96%	91,23%	94,26%
	97,81%	98,04%	98,86%	99,16%	98,94%

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

Categoria		Indicadores Realizados				
		jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21
Pesquisa de Satisfação de Passageiros						
	Qualidade das instalações do estacionamento	4,16	4,09	4,06	4,22	4,13
Valor	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	3,35	3,22	3,41	3,30	3,19
	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	3,23	3,20	3,32	3,29	3,19
	Relação Preço-Qualidade das lojas	3,19	3,25	3,36	3,26	3,23
Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,01	4,18	4,27	4,25	4,18
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,21	4,26	4,43	4,34	4,30
	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,35	4,46	4,52	4,56	4,46
Satisfação	Satisfação geral	8,43	8,45	8,60	8,58	8,52
	Expectativas atendidas	8,47	8,52	8,64	8,70	8,63
	Aproximação a um aeroporto ideal	8,27	8,23	8,44	8,48	8,33