

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO – 2018 FEV-DEZ



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

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 2018, após publicação da Decisão nº205 da ANAC (datada de 20 de dezembro), 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										
	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18
<b>Serviços Diretos</b>											
Filas de inspeção de segurança (Q) - Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	99,96%	99,94%	100,00%	100,00%	99,98%	99,92%	99,98%	100,00%	99,78%	99,67%	99,44%
Filas de inspeção de segurança (Q) - Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	99,96%
<b>Disponibilidade de Equipamentos</b>											
Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q)	99,07%	99,48%	99,73%	99,82%	99,70%	99,73%	99,41%	99,70%	99,55%	99,60%	98,73%
Sistema de processamento de bagagens (Q)	99,73%	99,73%	99,96%	99,54%	99,62%	99,53%	99,73%	99,80%	99,83%	99,81%	99,70%
Sistema de restituição de bagagens (Q)	100,00%	100,00%	99,97%	99,97%	99,99%	99,96%	99,92%	99,92%	99,96%	99,99%	99,95%
Pontes de embarque (Q)	99,93%	99,51%	99,62%	99,67%	99,92%	99,89%	99,56%	99,69%	99,70%	99,71%	99,24%
<b>Instalações Lado Ar</b>											
Atendimento em pontes de embarque (Q)	70,59%	66,12%	64,43%	66,42%	66,76%	68,22%	67,40%	67,54%	67,07%	71,44%	69,68%
	87,52%	85,88%	85,88%	84,67%	84,04%	80,64%	82,10%	81,50%	81,73%	82,26%	79,81%

Categoria		Indicadores Realizados										
		fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18
<b>Pesquisa de Satisfação de Passageiros</b>												
<b>Inspecção de Segurança</b>	Tempo de espera na fila de inspecção de segurança	4,02	4,01	4,07	4,17	4,11	4,15	4,07	4,06	4,10	4,02	3,92
	Organizao do processo de Inspecção de Segurança	4,12	4,14	4,09	4,23	4,19	4,18	4,16	4,13	4,21	4,12	4,02
	Atendimento e cortesia dos funcionrios da fila de inspecção de segurança	4,20	4,26	4,20	4,31	4,28	4,22	4,22	4,24	4,27	4,23	4,16
<b>Mobilidade</b>	<b>Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)</b>	4,05	4,07	3,97	4,02	4,02	4,04	3,98	3,96	4,00	4,08	3,96
	<b>Disponibilidade de informaes de voos</b>	4,14	4,14	4,14	4,16	4,11	4,17	4,09	4,13	4,13	4,13	4,04
	Distncia caminhada no terminal	3,44	3,41	3,37	3,40	3,45	3,51	3,41	3,36	3,45	3,37	3,32
<b>Conveniêcia</b>	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentao (Q)	3,82	3,89	3,77	3,82	3,76	3,89	3,83	3,86	3,86	3,91	3,89
	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos	3,99	4,01	3,92	4,08	3,99	4,05	4,00	4,01	4,08	4,09	4,02
	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de	3,82	3,92	3,73	3,91	3,89	3,93	3,82	3,88	3,86	3,83	3,87
<b>Serviços Básicos</b>	Limpeza de banheiros (Q)	4,03	4,12	4,02	3,96	3,97	4,05	3,90	4,01	4,01	3,98	3,85
	Disponibilidade de banheiros	4,22	4,22	4,15	4,21	4,19	4,25	4,17	4,19	4,19	4,15	4,10
	<b>Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo</b>	3,20	3,25	3,08	3,30	3,27	3,41	3,25	3,42	3,52	3,37	3,42
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas	4,24	4,30	4,24	4,28	4,32	4,27	4,28	4,27	4,30	4,20	4,23
<b>Ambiente</b>	Conforto nas áreas de embarque	3,87	3,89	3,79	3,89	3,86	3,91	3,82	3,88	3,91	3,81	3,66
	<b>Conforto térmico (Q)</b>	4,11	4,09	4,11	4,20	4,16	4,14	4,09	4,13	4,19	4,11	3,78
	<b>Conforto acústico (Q)</b>	4,09	4,02	4,01	4,06	4,09	4,04	4,00	4,01	4,07	4,01	3,87
	Limpeza geral do aeroporto	4,28	4,27	4,18	4,23	4,28	4,27	4,20	4,26	4,26	4,24	4,16
<b>Acesso</b>	<b>Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)</b>	3,87	3,90	3,78	3,96	3,98	3,79	3,83	3,83	3,91	3,83	3,76
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,62	3,67	3,61	3,68	3,70	3,64	3,61	3,60	3,72	3,73	3,66
	Qualidade das instalações do estacionamento	3,95	3,86	3,87	3,92	3,90	3,87	3,92	3,73	3,98	3,87	3,86
<b>Valor</b>	Relao Preo-Qualidade dos estacionamentos	2,91	2,92	2,83	3,03	2,86	2,85	2,81	2,85	2,92	3,01	2,88
	Relao Preo-Qualidade dos restaurantes	2,79	2,89	2,83	2,92	2,80	2,98	2,85	2,84	2,88	2,93	2,86
	Relao Preo-Qualidade das lojas	2,74	2,84	2,74	2,93	2,77	2,96	2,88	2,82	2,93	2,91	2,79
<b>Check-in</b>	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,06	4,09	3,86	3,81	3,94	3,84	3,95	3,92	3,95	3,89	3,48
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,23	4,23	4,03	4,02	4,12	4,09	4,12	4,16	4,10	4,12	3,78
	Atendimento e cortesia dos funcionrios do check-in	4,41	4,42	4,29	4,34	4,34	4,27	4,30	4,35	4,38	4,36	4,22

Pesquisa de Satisfação de Passageiros												
Inspeção de Segurança	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,02	4,01	4,07	4,17	4,11	4,15	4,07	4,06	4,10	4,02	3,92
	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,12	4,14	4,09	4,23	4,19	4,18	4,16	4,13	4,21	4,12	4,02
	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,20	4,26	4,20	4,31	4,28	4,22	4,22	4,24	4,27	4,23	4,16
Mobilidade	<b>Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)</b>	4,05	4,07	3,97	4,02	4,02	4,04	3,98	3,96	4,00	4,08	3,96
	<b>Disponibilidade de informações de voos</b>	4,14	4,14	4,14	4,16	4,11	4,17	4,09	4,13	4,13	4,13	4,04
	Distância caminhada no terminal	3,44	3,41	3,37	3,40	3,45	3,51	3,41	3,36	3,45	3,37	3,32
Conveniência	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)	3,82	3,89	3,77	3,82	3,76	3,89	3,83	3,86	3,86	3,91	3,89
	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos	3,99	4,01	3,92	4,08	3,99	4,05	4,00	4,01	4,08	4,09	4,02
	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,82	3,92	3,73	3,91	3,89	3,93	3,82	3,88	3,86	3,83	3,87
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	4,03	4,12	4,02	3,96	3,97	4,05	3,90	4,01	4,01	3,98	3,85
	Disponibilidade de cadeiras de rodas	4,22	4,22	4,15	4,21	4,19	4,25	4,17	4,19	4,19	4,15	4,10
	<b>Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo aeroporto</b>	3,20	3,25	3,08	3,30	3,27	3,41	3,25	3,42	3,52	3,37	3,42
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas salas de embarque	4,24	4,30	4,24	4,28	4,32	4,27	4,28	4,27	4,30	4,20	4,23
Ambiente	Conforto nas áreas de embarque	3,87	3,89	3,79	3,89	3,86	3,91	3,82	3,88	3,91	3,81	3,66
	<b>Conforto térmico (Q)</b>	4,11	4,09	4,11	4,20	4,16	4,14	4,09	4,13	4,19	4,11	3,78
	<b>Conforto acústico (Q)</b>	4,09	4,02	4,01	4,06	4,09	4,04	4,00	4,01	4,07	4,01	3,87
	Limpeza geral do aeroporto	4,28	4,27	4,18	4,23	4,28	4,27	4,20	4,26	4,26	4,24	4,16
Acesso	<b>Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)</b>	3,87	3,90	3,78	3,96	3,98	3,79	3,83	3,83	3,91	3,83	3,76
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,62	3,67	3,61	3,68	3,70	3,64	3,61	3,60	3,72	3,73	3,66
	Qualidade das instalações do estacionamento	3,95	3,86	3,87	3,92	3,90	3,87	3,92	3,73	3,98	3,87	3,86
Valor	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	2,91	2,92	2,83	3,03	2,86	2,85	2,81	2,85	2,92	3,01	2,88
	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	2,79	2,89	2,83	2,92	2,80	2,98	2,85	2,84	2,88	2,93	2,86
	Relação Preço-Qualidade das lojas	2,74	2,84	2,74	2,93	2,77	2,96	2,88	2,82	2,93	2,91	2,79
Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,06	4,09	3,86	3,81	3,94	3,84	3,95	3,92	3,95	3,89	3,48
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,23	4,23	4,03	4,02	4,12	4,09	4,12	4,16	4,10	4,12	3,78
	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,41	4,42	4,29	4,34	4,34	4,27	4,30	4,35	4,38	4,36	4,22

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

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 2018, após publicação da Decisão nº205 da ANAC (datada de 20 de dezembro), 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											
		fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	
<b>Serviços Diretos</b>													
<b>Filas de inspeção de segurança</b>	Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	99,96%	99,94%	100,00%	100,00%	99,98%	99,92%	99,98%	100,00%	99,78%	99,67%	99,44%	
	Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	99,96%	
<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	100,00%	97,65%	99,30%	98,03%	100,00%	100,00%	98,82%	100,00%	100,00%	97,98%	98,36%	
	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	97,14%	98,62%	99,57%	99,16%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	83,33%	100,00%	
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	98,97%	98,11%	98,00%	96,99%	98,42%	96,14%	98,84%	96,68%	96,01%	97,21%	94,01%	
<b>Disponibilidade de Equipamentos</b>													
<b>Elevadores, escadas e esteiras rolantes</b>	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	99,07%	99,48%	99,73%	99,82%	99,70%	99,73%	99,41%	99,70%	99,55%	99,60%	98,73%	
<b>Sistema de processamento de bagagens</b>		99,73%	99,73%	99,96%	99,54%	99,62%	99,53%	99,73%	99,80%	99,83%	99,81%	99,70%	
<b>Sistema de restituição de bagagens (desembarque)</b>		100,00%	100,00%	99,97%	99,97%	99,99%	99,96%	99,92%	99,92%	99,96%	99,99%	99,95%	
<b>Pontes de embarque</b>		99,93%	99,51%	99,62%	99,67%	99,92%	99,89%	99,56%	99,69%	99,70%	99,71%	99,24%	
<b>Instalações Lado Ar</b>													
<b>Atendimento em pontes de embarque</b>	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	70,59%	66,12%	64,43%	66,42%	66,76%	68,22%	67,40%	67,54%	67,07%	71,44%	69,68%	
	Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	87,52%	85,88%	85,88%	84,67%	84,04%	80,64%	82,10%	81,50%	81,73%	82,26%	79,81%	

Categoria		Indicadores Realizados										
		fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18
<b>Pesquisa de Satisfação de Passageiros</b>												
<b>Inspeção de Segurança</b>	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,02	4,01	4,07	4,17	4,11	4,15	4,07	4,06	4,10	4,02	3,92
	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,12	4,14	4,09	4,23	4,19	4,18	4,16	4,13	4,21	4,12	4,02
	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,20	4,26	4,20	4,31	4,28	4,22	4,22	4,24	4,27	4,23	4,16
<b>Mobilidade</b>	<b>Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)</b>	4,05	4,07	3,97	4,02	4,02	4,04	3,98	3,96	4,00	4,08	3,96
	<b>Disponibilidade de informações de voos</b>	4,14	4,14	4,14	4,16	4,11	4,17	4,09	4,13	4,13	4,13	4,04
	Distância caminhada no terminal	3,44	3,41	3,37	3,40	3,45	3,51	3,41	3,36	3,45	3,37	3,32
<b>Conveniência</b>	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)	3,82	3,89	3,77	3,82	3,76	3,89	3,83	3,86	3,86	3,91	3,89
	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos	3,99	4,01	3,92	4,08	3,99	4,05	4,00	4,01	4,08	4,09	4,02
	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,82	3,92	3,73	3,91	3,89	3,93	3,82	3,88	3,86	3,83	3,87
<b>Serviços Básicos</b>	Limpeza de banheiros (Q)	4,03	4,12	4,02	3,96	3,97	4,05	3,90	4,01	4,01	3,98	3,85
	Disponibilidade de cadeiras de rodas	4,22	4,22	4,15	4,21	4,19	4,25	4,17	4,19	4,19	4,15	4,10
	<b>Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet</b>	3,20	3,25	3,08	3,30	3,27	3,41	3,25	3,42	3,52	3,37	3,42
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas de embarque	4,24	4,30	4,24	4,28	4,32	4,27	4,28	4,27	4,30	4,20	4,23
<b>Ambiente</b>	Conforto nas áreas de embarque	3,87	3,89	3,79	3,89	3,86	3,91	3,82	3,88	3,91	3,81	3,66
	<b>Conforto térmico (Q)</b>	4,11	4,09	4,11	4,20	4,16	4,14	4,09	4,13	4,19	4,11	3,78
	<b>Conforto acústico (Q)</b>	4,09	4,02	4,01	4,06	4,09	4,04	4,00	4,01	4,07	4,01	3,87
	Limpeza geral do aeroporto	4,28	4,27	4,18	4,23	4,28	4,27	4,20	4,26	4,26	4,24	4,16
<b>Acesso</b>	<b>Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)</b>	3,87	3,90	3,78	3,96	3,98	3,79	3,83	3,83	3,91	3,83	3,76
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,62	3,67	3,61	3,68	3,70	3,64	3,61	3,60	3,72	3,73	3,66
	Qualidade das instalações do estacionamento	3,95	3,86	3,87	3,92	3,90	3,87	3,92	3,73	3,98	3,87	3,86
<b>Valor</b>	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	2,91	2,92	2,83	3,03	2,86	2,85	2,81	2,85	2,92	3,01	2,88
	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	2,79	2,89	2,83	2,92	2,80	2,98	2,85	2,84	2,88	2,93	2,86
	Relação Preço-Qualidade das lojas	2,74	2,84	2,74	2,93	2,77	2,96	2,88	2,82	2,93	2,91	2,79
<b>Check-in</b>	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,06	4,09	3,86	3,81	3,94	3,84	3,95	3,92	3,95	3,89	3,48
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,23	4,23	4,03	4,02	4,12	4,09	4,12	4,16	4,10	4,12	3,78
	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,41	4,42	4,29	4,34	4,34	4,27	4,30	4,35	4,38	4,36	4,22

Pesquisa de Satisfação de Passageiros												
Inspeção de Segurança	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,02	4,01	4,07	4,17	4,11	4,15	4,07	4,06	4,10	4,02	3,92
	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,12	4,14	4,09	4,23	4,19	4,18	4,16	4,13	4,21	4,12	4,02
	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,20	4,26	4,20	4,31	4,28	4,22	4,22	4,24	4,27	4,23	4,16
Mobilidade	<b>Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)</b>	4,05	4,07	3,97	4,02	4,02	4,04	3,98	3,96	4,00	4,08	3,96
	<b>Disponibilidade de informações de voos</b>	4,14	4,14	4,14	4,16	4,11	4,17	4,09	4,13	4,13	4,13	4,04
	Distância caminhada no terminal	3,44	3,41	3,37	3,40	3,45	3,51	3,41	3,36	3,45	3,37	3,32
Conveniência	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)	3,82	3,89	3,77	3,82	3,76	3,89	3,83	3,86	3,86	3,91	3,89
	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos	3,99	4,01	3,92	4,08	3,99	4,05	4,00	4,01	4,08	4,09	4,02
	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,82	3,92	3,73	3,91	3,89	3,93	3,82	3,88	3,86	3,83	3,87
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	4,03	4,12	4,02	3,96	3,97	4,05	3,90	4,01	4,01	3,98	3,85
	Disponibilidade de cadeiras de rodas	4,22	4,22	4,15	4,21	4,19	4,25	4,17	4,19	4,19	4,15	4,10
	<b>Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo aeroporto</b>	3,20	3,25	3,08	3,30	3,27	3,41	3,25	3,42	3,52	3,37	3,42
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas salas de embarque	4,24	4,30	4,24	4,28	4,32	4,27	4,28	4,27	4,30	4,20	4,23
Ambiente	Conforto nas áreas de embarque	3,87	3,89	3,79	3,89	3,86	3,91	3,82	3,88	3,91	3,81	3,66
	<b>Conforto térmico (Q)</b>	4,11	4,09	4,11	4,20	4,16	4,14	4,09	4,13	4,19	4,11	3,78
	<b>Conforto acústico (Q)</b>	4,09	4,02	4,01	4,06	4,09	4,04	4,00	4,01	4,07	4,01	3,87
	Limpeza geral do aeroporto	4,28	4,27	4,18	4,23	4,28	4,27	4,20	4,26	4,26	4,24	4,16
Acesso	<b>Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)</b>	3,87	3,90	3,78	3,96	3,98	3,79	3,83	3,83	3,91	3,83	3,76
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,62	3,67	3,61	3,68	3,70	3,64	3,61	3,60	3,72	3,73	3,66
	Qualidade das instalações do estacionamento	3,95	3,86	3,87	3,92	3,90	3,87	3,92	3,73	3,98	3,87	3,86
Valor	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	2,91	2,92	2,83	3,03	2,86	2,85	2,81	2,85	2,92	3,01	2,88
	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	2,79	2,89	2,83	2,92	2,80	2,98	2,85	2,84	2,88	2,93	2,86
	Relação Preço-Qualidade das lojas	2,74	2,84	2,74	2,93	2,77	2,96	2,88	2,82	2,93	2,91	2,79
Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,06	4,09	3,86	3,81	3,94	3,84	3,95	3,92	3,95	3,89	3,48
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,23	4,23	4,03	4,02	4,12	4,09	4,12	4,16	4,10	4,12	3,78
	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,41	4,42	4,29	4,34	4,34	4,27	4,30	4,35	4,38	4,36	4,22