

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇOS (IQS)

relatório anual 2017



# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇOS (IQS) janeiro-junho/2017

		ENTIDADE PRIMARIAMENTE RESPONSÁVEL	jan/2017	fev/2017	mar/2017	abr/2017	mai/2017	jun/2017
SERVIÇOS DIRETOS	TEMPO DE FILA NA INSPEÇÃO DE SEGURANÇA* (% de passageiros que aguardaram mais que 5 min na fila)	AEROPORTO	3,4%	1,5%	1,5%	1,9%	1,4%	1,7%
	TEMPO DE FILA NA INSPEÇÃO DE SEGURANÇA* (% de passageiros que aguardaram mais que 15 min na fila)	AEROPORTO	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%
	TEMPO DE ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO COM NECESSIDADES DE ATENDIMENTO ESPECIAL	CIA AÉREA	00:05:42	00:07:09	00:05:42	00:06:20	00:07:36	00:06:00
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	ELEVADORES, ESCADAS E ESTEIRAS ROLANTES*	AEROPORTO	100%	99,9%	99,7%	99,9%	99,8%	99,9%
	SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE BAGAGENS (EMBARQUE)*	AEROPORTO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	RESTITUIÇÃO DE BAGAGEM (DESEMBARQUE)*	CIA AÉREA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	PONTES DE EMBARQUE*	AEROPORTO	100%	99,9%	99,6%	99,9%	100%	100%
	EQUIP. APROPRIADO PARA PNAE*	AEROPORTO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	FONTE DE ENERGIA AUXILIAR (GPU)	AEROPORTO	100%	100%	99,9%	100%	99,9%	100%
	POSIÇÕES DE PÁTIO	AEROPORTO	99,9%	99,9%	100%	99,9%	100%	100%
	AR PRÉ-CONDICIONADO	AEROPORTO	100%	99,9%	99,7%	99,9%	99,9%	99,9%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PASSAGEIROS <sup>(1)</sup>	SINALIZAÇÃO DE DIREÇÃO, INFORMAÇÃO DE VOO E SISTEMA SONORO*	AEROPORTO	4,4	4,3	4,5	4,3	4,5	4,4
	BANHEIROS*	AEROPORTO	4,5	4,4	4,6	4,5	4,6	4,5
	ASSENTOS*	AEROPORTO	4,3	4,2	4,3	4,1	4,3	4,2
	LIMPEZA GERAL*	AEROPORTO	4,6	4,6	4,6	4,6	4,7	4,7
	CORDIALIDADE DOS FUNCIONÁRIOS DO AEROPORTO*	TODOS	4,5	4,5	4,6	4,5	4,6	4,5
	QUALIDADE E VARIEDADE DAS LOJAS E RESTAURANTES	AEROPORTO	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,0
	CUSTO BENEFÍCIO DAS LOJAS E RESTAURANTES*	MERCADO	3,1	3,0	3,1	2,8	3,1	3,1
	DISPONIBILIDADE DE VAGAS DE ESTACIONAMENTO*	AEROPORTO	4,1	4,1	4,4	4,1	4,4	4,2
	DISPONIBILIDADE DE CARRINHOS PARA BAGAGEM*	AEROPORTO	4,5	4,4	4,3	4,6	4,5	4,5
	CONFORTO TÉRMICO E ACÚSTICO	AEROPORTO	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,4
	PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA	AEROPORTO	4,4	4,3	4,4	4,4	4,5	4,3
	OPÇÕES E CUSTO-BENEFÍCIO DO ESTACIONAMENTO	AEROPORTO	3,7	3,6	3,8	3,7	3,8	3,7
	DISPONIBILIDADE DE MEIO-FIO	AEROPORTO	4,3	4,3	4,3	4,2	4,4	4,3
	EXISTÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE APOIO NO TERMINAL	AEROPORTO	4,4	4,3	4,4	4,4	4,5	4,5
	ORGANIZAÇÃO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	AEROPORTO	4,2	4,3	4,5	4,3	4,5	4,4
	DISPONIBILIDADE E CONVENIÊNCIA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS	MERCADO	3,3	3,2	3,2	2,9	3,3	3,4
	REDES SEM FIO	AEROPORTO	3,4	3,2	3,6	3,3	3,6	3,6
	DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS HOTELEIROS	MERCADO	3,2	3,1	3,5	2,9	3,7	3,5
	SATISFAÇÃO GERAL	AEROPORTO	4,1	4,0	4,1	4,0	4,2	4,1

\*Fator Q

<sup>(1)</sup> Escala de notas: de 1 a 5

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇOS (IQS) julho-dezembro/2017

		ENTIDADE PRIMARIAMENTE RESPONSÁVEL	jul/2017	ago/2017	set/2017	out/2017	nov/2017	dez/2017
SERVIÇOS DIRETOS	TEMPO DE FILA NA INSPEÇÃO DE SEGURANÇA* (% de passageiros que aguardaram mais que 5 min na fila)	AEROPORTO	2,9%	4,2%	3,4%	3,9%	4,4%	7,3%
	TEMPO DE FILA NA INSPEÇÃO DE SEGURANÇA* (% de passageiros que aguardaram mais que 15 min na fila)	AEROPORTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,1%
	TEMPO DE ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO COM NECESSIDADES DE ATENDIMENTO ESPECIAL	CIA AÉREA	00:04:38	00:02:17	00:02:36	00:07:35	00:09:34	00:07:51
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	ELEVADORES, ESCADAS E ESTEIRAS ROLANTES*	AEROPORTO	99,9%	99,8%	99,8%	99,6%	99,2%	99,9%
	SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE BAGAGENS (EMBARQUE)*	AEROPORTO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	RESTITUIÇÃO DE BAGAGEM (DESEMBARQUE)*	CIA AÉREA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	PONTES DE EMBARQUE*	AEROPORTO	99,6%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
	EQUIP. APROPRIADO PARA PNAE*	AEROPORTO	100%	99,8%	99,9%	100%	100%	100%
	FONTE DE ENERGIA AUXILIAR (GPU)	AEROPORTO	99,6%	99,8%	99,9%	97,8%	99,9%	100%
	POSIÇÕES DE PÁTIO	AEROPORTO	100%	100%	99,9%	99,9%	100%	100%
AR PRÉ-CONDICIONADO	AEROPORTO	98,7%	99,2%	97,0%	96,9%	99,3%	99,3%	
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PASSAGEIROS <sup>(1)</sup>	SINALIZAÇÃO DE DIREÇÃO, INFORMAÇÃO DE VOO E SISTEMA SONORO*	AEROPORTO	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4	4,4
	BANHEIROS*	AEROPORTO	4,5	4,6	4,4	4,5	4,4	4,4
	ASSENTOS*	AEROPORTO	4,1	4,2	4,1	4,1	4,1	4,2
	LIMPEZA GERAL*	AEROPORTO	4,6	4,6	4,5	4,6	4,5	4,6
	CORDIALIDADE DOS FUNCIONÁRIOS DO AEROPORTO*	TODOS	4,5	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5
	QUALIDADE E VARIEDADE DAS LOJAS E RESTAURANTES	AEROPORTO	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9
	CUSTO BENEFÍCIO DAS LOJAS E RESTAURANTES*	MERCADO	3,1	3,1	3,1	3,0	2,9	3,0
	DISPONIBILIDADE DE VAGAS DE ESTACIONAMENTO*	AEROPORTO	4,4	4,1	4,2	4,0	4,1	4,2
	DISPONIBILIDADE DE CARRINHOS PARA BAGAGEM*	AEROPORTO	4,6	4,5	4,5	4,3	4,4	4,5
	CONFORTO TÉRMICO E ACÚSTICO	AEROPORTO	4,4	4,4	4,3	4,4	4,5	4,3
	PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA	AEROPORTO	4,4	4,3	4,4	4,4	4,2	4,4
	OPÇÕES E CUSTO-BENEFÍCIO DO ESTACIONAMENTO	AEROPORTO	3,7	3,7	3,7	3,5	3,6	3,6
	DISPONIBILIDADE DE MEIO-FIO	AEROPORTO	4,4	4,3	4,2	4,1	4,1	4,4
	EXISTÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE APOIO NO TERMINAL	AEROPORTO	4,4	4,5	4,3	4,3	4,4	4,2
	ORGANIZAÇÃO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	AEROPORTO	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3
	DISPONIBILIDADE E CONVENIÊNCIA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS	MERCADO	3,4	3,4	3,2	3,2	3,1	3,3
	REDES SEM FIO	AEROPORTO	3,5	3,8	3,5	3,2	3,6	3,5
	DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS HOTELEIROS	MERCADO	3,8	3,5	3,0	3,	3,2	3,6
	SATISFAÇÃO GERAL	AEROPORTO	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1

\*Fator Q

<sup>(1)</sup> Escala de notas: de 1 a 5