

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇOS (IQS)

relatório anual 2018



# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS) JAN/2018

		ENTIDADE PRIMARIAMENTE RESPONSÁVEL	Jan/18
SERVIÇOS DIRETOS	TEMPO DE FILA NA INSPEÇÃO DE SEGURANÇA* (% de passageiros que aguardaram mais que 5 min na fila)	AEROPORTO	4,3%
	TEMPO DE FILA NA INSPEÇÃO DE SEGURANÇA* (% de passageiros que aguardaram mais que 15 min na fila)	AEROPORTO	0,1%
	TEMPO DE ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO COM NECESSIDADES DE ATENDIMENTO ESPECIAL	COMPANHIA AÉREA	00:07:18
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	ELEVADORES, ESCADAS E ESTEIRAS ROLANTES*	AEROPORTO	100,0%
	SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE BAGAGENS (EMBARQUE)*	AEROPORTO	100,0%
	RESTITUIÇÃO DE BAGAGEM (DESEMBARQUE)*	COMPANHIA AÉREA	100,0%
	PONTES DE EMBARQUE*	AEROPORTO	99,9%
	EQUIPAMENTO APROPRIADO PARA PNAE*	AEROPORTO	99,9%
	FONTE DE ENERGIA AUXILIAR (GPU)	AEROPORTO	100,0%
	POSIÇÕES DE PÁTIO	AEROPORTO	100,0%
AR PRÉ-CONDICIONADO	AEROPORTO	96,2%	
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PASSAGEIROS (1)	SINALIZAÇÃO DE DIREÇÃO, INFORMAÇÃO DE VOO E SISTEMA SONORO*	AEROPORTO	4,4
	BANHEIROS*	AEROPORTO	4,4
	ASSENTOS*	AEROPORTO	4,2
	LIMPEZA GERAL*	AEROPORTO	4,6
	CORDIALIDADE DOS FUNCIONÁRIOS DO AEROPORTO*	TODOS	4,5
	QUALIDADE E VARIEDADE DAS LOJAS E RESTAURANTES	AEROPORTO	4,1
	CUSTO BENEFÍCIO DAS LOJAS E RESTAURANTES*	MERCADO	3,0
	DISPONIBILIDADE DE VAGAS DE ESTACIONAMENTO*	AEROPORTO	4,4
	DISPONIBILIDADE DE CARRINHOS PARA BAGAGEM*	AEROPORTO	4,4
	CONFORTO TÉRMICO E ACÚSTICO	AEROPORTO	4,4
	PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA	AEROPORTO	4,3
	OPÇÕES E CUSTO-BENEFÍCIO DO ESTACIONAMENTO	AEROPORTO	3,8
	DISPONIBILIDADE DE MEIO-FIO	AEROPORTO	4,3
	EXISTÊNCIA DE EQUIPAMENTOS DE APOIO NO TERMINAL	AEROPORTO	4,4
	ORGANIZAÇÃO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	AEROPORTO	4,3
	DISPONIBILIDADE E CONVENIÊNCIA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS	MERCADO	3,2
	REDES SEM FIO	AEROPORTO	3,6
	DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS HOTELEIROS	MERCADO	3,6
SATISFAÇÃO GERAL	AEROPORTO	4,1	

\* Fator Q

(1) Escala de notas de 1 a 5

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS) FEV a JUN/2018

		jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18
SERVIÇOS DIRETOS	TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA <i>(percentual de passageiros aguardando até 5 min)</i>	-	94,08%	95,42%	97,21%	97,75%	96,65%
	TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA <i>(percentual de passageiros aguardando até 15 min)</i>	-	99,62%	99,66%	100,00%	100,00%	100,00%
	TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL – PNAE <i>(embarque, até 30 min)</i>	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL – PNAE <i>(desembarque, até 30 min)</i>	-	95,24%	95,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL – PNAE <i>(embarque, até 35 min)</i>	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL – PNAE <i>(desembarque, até 35 min)</i>	-	95,24%	95,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	ELEVADORES, ESCADAS E ESTEIRAS ROLANTES	-	99,91%	99,91%	99,88%	99,78%	98,80%
	SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE BAGAGENS (EMBARQUE)	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	SISTEMA DE RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS (DESEMBARQUE)	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	PONTES DE EMBARQUE	-	99,91%	99,98%	99,96%	99,91%	99,87%
	ATENDIMENTO EM PONTES DE EMBARQUE (PASSAGEIROS DOMÉSTICOS)	-	80,01%	85,23%	89,42%	90,41%	89,98%
	ATENDIMENTO EM PONTES DE EMBARQUE (PASSAGEIROS INTERNACIONAIS)	-	91,97%	99,19%	100,00%	99,03%	97,46%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PASSAGEIROS	TEMPO DE ESPERA NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	-	4,30	4,43	4,48	4,49	4,49
	ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	-	4,30	4,48	4,48	4,50	4,66
	EDUCAÇÃO E CORTESIA NO ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	-	4,60	4,65	4,60	4,65	4,76
	FACILIDADE DE ENCONTRAR O SEU CAMINHO NO TERMINAL	-	4,20	4,41	4,29	4,25	4,39
	DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES DE VOOS	-	4,40	4,45	4,37	4,39	4,51
	DISTANCIA CAMINHADA NO TERMINAL	-	3,20	3,28	3,36	3,48	3,54
	QUALIDADE E VARIEDADE DE RESTAURANTES/INSTALAÇÕES PARA ALIMENTAÇÃO	-	4,00	3,94	4,14	3,75	4,03
	QUALIDADE E VARIEDADE DE LOJAS/ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS	-	3,90	4,04	3,98	3,68	4,03
	DISPONIBILIDADE DE BANCOS, CAIXAS ELETRONICOS E CASAS DE CÂMBIO	-	3,50	3,42	3,50	3,43	3,63
	LIMPEZA DE BANHEIROS	-	4,30	4,39	4,36	4,46	4,38
	DISPONIBILIDADE DE BANHEIROS	-	4,30	4,50	4,32	4,38	4,45
	QUALIDADE DA CONEXÃO WI-FI E OUTRAS CONEXÕES DE INTERNET DISPONIBILIZADAS PELO AEROPORTO VIRACOPOS	-	3,30	3,42	3,64	3,36	3,67
	DISPONIBILIDADE DE CARRINHOS PARA BAGAGENS NAS ÁREAS PÚBLICAS	-	4,40	4,38	4,26	3,72	3,84
	CONFORTO NAS ÁREAS DE EMBARQUE	-	4,30	4,33	4,33	4,39	4,41
	CONFORTO TÉRMICO	-	4,40	4,37	4,46	4,31	4,47
	CONFORTO ACÚSTICO	-	4,30	4,33	4,48	4,30	4,46
	LIMPEZA GERAL DO AEROPORTO	-	4,60	4,59	4,60	4,65	4,65
	FACILIDADE PARA ENTRAR OU SAIR DE VEÍCULO NA VIA DE ACESSO JUNTO À ENTRADA DO TERMINAL (MEIO-FIO)	-	4,30	4,36	4,47	4,21	4,51
	DISPONIBILIDADE DE VAGAS DE ESTACIONAMENTO	-	4,10	4,28	4,24	2,96	3,13
	QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES DO ESTACIONAMENTO	-	4,10	4,33	4,40	3,19	3,23
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DOS ESTACIONAMENTOS	-	3,10	3,12	3,05	1,76	2,19
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DOS RESTAURANTES	-	3,00	3,06	3,05	2,93	3,31
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DAS LOJAS	-	3,10	2,95	3,25	3,14	3,42
	TEMPO DE ESPERA, NO AEROPORTO, PARA REALIZAÇÃO DO CHECK-IN	-	4,30	4,46	4,54	4,17	4,24
	EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE CHECK-IN NO AEROPORTO	-	4,50	4,58	4,66	4,21	4,46
	ATENDIMENTO E CORTESIA DOS FUNCIONÁRIOS DO CHECK-IN	-	4,60	4,72	4,74	4,48	4,31
	NO GERAL, ESTOU SATISFEITO COM O AEROPORTO VIRACOPOS	-	8,31	8,58	8,60	8,37	8,73
O AEROPORTO ATENDEU MINHAS EXPECTATIVAS	-	8,58	8,78	8,72	8,68	8,93	
OS SERVIÇOS PRESTADOS NO AEROPORTO VIRACOPOS SE APROXIMAM DE UM AEROPORTO IDEAL	-	8,21	8,39	8,52	8,37	8,62	

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS) JUL a DEZ/2018

		Jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18
SERVIÇOS DIRETOS	TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA <i>(percentual de passageiros aguardando até 5 min)</i>	98,66%	98,49%	99,10%	99,67%	99,64%	99,16%
	TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA <i>(percentual de passageiros aguardando até 15 min)</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL – PNAE <i>(embarque, até 30 min)</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL – PNAE <i>(desembarque, até 30 min)</i>	90,91%	100,00%	87,50%	100,00%	90,91%	85,71%
	TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL – PNAE <i>(embarque, até 35 min)</i>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL – PNAE <i>(desembarque, até 35 min)</i>	90,91%	100,00%	87,50%	100,00%	90,91%	100,00%
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	ELEVADORES, ESCADAS E ESTEIRAS ROLANTES	99,43%	99,80%	99,63%	99,89%	99,78%	99,86%
	SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE BAGAGENS (EMBARQUE)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,79%	100,00%
	SISTEMA DE RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS (DESEMBARQUE)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%
	PONTES DE EMBARQUE	99,96%	99,90%	99,96%	99,98%	99,97%	99,97%
	ATENDIMENTO EM PONTES DE EMBARQUE (PASSAGEIROS DOMÉSTICOS)	87,42%	89,77%	91,24%	89,49%	91,46%	90,69%
	ATENDIMENTO EM PONTES DE EMBARQUE (PASSAGEIROS INTERNACIONAIS)	93,90%	93,98%	97,31%	98,97%	96,53%	92,91%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PASSAGEIROS	TEMPO DE ESPERA NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	4,48	4,38	4,54	4,53	4,45	4,50
	ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	4,47	4,44	4,44	4,57	4,53	4,50
	EDUCAÇÃO E CORTESIA NO ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	4,60	4,56	4,57	4,70	4,64	4,70
	FACILIDADE DE ENCONTRAR O SEU CAMINHO NO TERMINAL	4,29	4,45	4,24	4,37	4,43	4,39
	DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES DE VOOS	4,42	4,43	4,41	4,46	4,52	4,47
	DISTANCIA CAMINHADA NO TERMINAL	3,30	3,47	3,41	3,30	3,37	3,40
	QUALIDADE E VARIEDADE DE RESTAURANTES/INSTALAÇÕES PARA ALIMENTAÇÃO	3,90	3,93	3,98	4,04	3,97	4,07
	QUALIDADE E VARIEDADE DE LOJAS/ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS	3,81	3,94	3,97	3,99	3,94	4,04
	DISPONIBILIDADE DE BANCOS, CAIXAS ELETRONICOS E CASAS DE CÂMBIO	3,33	3,26	3,56	3,42	3,62	3,60
	LIMPEZA DE BANHEIROS	4,26	4,42	4,48	4,41	4,36	4,39
	DISPONIBILIDADE DE BANHEIROS	4,44	4,49	4,36	4,42	4,41	4,32
	QUALIDADE DA CONEXÃO WI-FI E OUTRAS CONEXÕES DE INTERNET DISPONIBILIZADAS PELO AEROPORTO VIRACOPOS	3,52	3,25	3,50	3,75	3,61	3,49
	DISPONIBILIDADE DE CARRINHOS PARA BAGAGENS NAS ÁREAS PÚBLICAS	3,37	3,40	3,13	3,37	3,09	3,47
	CONFORTO NAS ÁREAS DE EMBARQUE	4,26	4,33	4,26	4,38	4,33	4,34
	CONFORTO TÉRMICO	4,32	4,39	4,48	4,40	4,42	4,25
	CONFORTO ACÚSTICO	4,41	4,49	4,42	4,49	4,41	4,31
	LIMPEZA GERAL DO AEROPORTO	4,60	4,63	4,66	4,74	4,58	4,61
	FACILIDADE PARA ENTRAR OU SAIR DE VEÍCULO NA VIA DE ACESSO JUNTO À ENTRADA DO TERMINAL (MEIO-FIO)	4,11	4,20	4,36	4,05	4,35	4,25
	DISPONIBILIDADE DE VAGAS DE ESTACIONAMENTO	2,10	2,51	2,35	2,67	2,23	2,70
	QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES DO ESTACIONAMENTO	2,17	2,57	2,50	2,74	2,44	2,81
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DOS ESTACIONAMENTOS	1,62	1,61	1,47	1,72	1,48	1,90
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DOS RESTAURANTES	3,07	3,05	3,02	3,08	3,00	3,08
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DAS LOJAS	2,98	3,25	3,27	3,09	3,22	3,27
	TEMPO DE ESPERA, NO AEROPORTO, PARA REALIZAÇÃO DO CHECK-IN	3,86	4,16	4,07	4,17	4,20	4,25
	EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE CHECK-IN NO AEROPORTO	4,03	4,20	4,07	4,06	4,27	4,24
	ATENDIMENTO E CORTESIA DOS FUNCIONÁRIOS DO CHECK-IN	4,19	4,29	4,23	4,27	4,32	4,44
	NO GERAL, ESTOU SATISFEITO COM O AEROPORTO VIRACOPOS	8,40	8,44	8,49	8,41	8,54	8,50
O AEROPORTO ATENDEU MINHAS EXPECTATIVAS	8,59	8,67	8,73	8,69	8,78	8,73	
OS SERVIÇOS PRESTADOS NO AEROPORTO VIRACOPOS SE APROXIMAM DE UM AEROPORTO IDEAL	8,32	8,24	8,39	8,48	8,45	8,47	