

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇOS (IQS)

relatório anual 2019



# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS) JAN a JUN/2019

	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	
SERVIÇOS DIRETOS	TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA <i>(percentual de passageiros aguardando até 5 min)</i>	98,44%	99,10%	99,27%	99,25%	99,17%	98,31%
	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>	85,71%	100,00%	85,71%	92,31%	100,00%	97,67%
	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>	85,71%	100,00%	85,71%	92,31%	100,00%	97,67%
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	ELEVADORES, ESCADAS E ESTEIRAS ROLANTES	99,75%	99,55%	99,85%	99,62%	99,60%	99,39%
	SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE BAGAGENS (EMBARQUE)	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	SISTEMA DE RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS (DESEMBARQUE)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,96%	100,00%
	PONTES DE EMBARQUE	99,97%	99,90%	99,98%	99,87%	99,93%	99,87%
	ATENDIMENTO EM PONTES DE EMBARQUE (PASSAGEIROS DOMÉSTICOS)	90,99%	92,38%	91,98%	92,26%	92,57%	91,88%
	ATENDIMENTO EM PONTES DE EMBARQUE (PASSAGEIROS INTERNACIONAIS)	86,06%	85,70%	86,11%	86,82%	85,44%	83,37%
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PASSAGEIROS	TEMPO DE ESPERA NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	4,66	4,59	4,50	4,55	4,42	4,55
	ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	4,66	4,64	4,58	4,58	4,38	4,57
	EDUCAÇÃO E CORTESIA NO ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	4,61	4,64	4,63	4,55	4,57	4,55
	FACILIDADE DE ENCONTRAR O SEU CAMINHO NO TERMINAL	4,36	4,45	4,47	4,30	4,44	4,38
	DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES DE VOOS	4,46	4,49	4,52	4,35	4,48	4,48
	DISTANCIA CAMINHADA NO TERMINAL	3,42	3,41	3,45	3,46	3,59	3,46
	QUALIDADE E VARIEDADE DE RESTAURANTES/INSTALAÇÕES PARA ALIMENTAÇÃO	3,97	4,05	4,05	3,98	3,95	4,00
	QUALIDADE E VARIEDADE DE LOJAS/ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS	3,99	4,02	3,95	3,97	3,99	3,91
	DISPONIBILIDADE DE BANCOS, CAIXAS ELETRONICOS E CASAS DE CÂMBIO	3,45	3,43	3,61	3,56	3,48	3,70
	LIMPEZA DE BANHEIROS	4,33	4,42	4,37	4,36	4,25	4,29
	DISPONIBILIDADE DE BANHEIROS	4,31	4,38	4,38	4,32	4,39	4,47
	QUALIDADE DA CONEXÃO WI-FI E OUTRAS CONEXÕES DE INTERNET DISPONIBILIZADAS PELO AEROPORTO VIRACOPOS	3,73	3,64	3,73	3,72	3,36	3,63
	DISPONIBILIDADE DE CARRINHOS PARA BAGAGENS NAS ÁREAS PÚBLICAS	3,39	4,22	4,39	4,42	4,31	4,50
	CONFORTO NAS ÁREAS DE EMBARQUE	4,34	4,41	4,40	4,30	4,24	4,38
	CONFORTO TÉRMICO	4,33	4,47	4,43	4,34	4,35	4,40
	CONFORTO ACÚSTICO	4,40	4,43	4,42	4,45	4,31	4,42
	LIMPEZA GERAL DO AEROPORTO	4,60	4,63	4,63	4,59	4,54	4,58
	FACILIDADE PARA ENTRAR OU SAIR DE VEÍCULO NA VIA DE ACESSO JUNTO À ENTRADA DO TERMINAL (MEIO-FIO)	4,40	4,38	4,42	4,41	4,41	4,55
	DISPONIBILIDADE DE VAGAS DE ESTACIONAMENTO	2,49	4,31	4,35	4,08	4,17	4,15
	QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES DO ESTACIONAMENTO	2,58	4,48	4,41	4,34	4,34	4,26
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DOS ESTACIONAMENTOS	1,48	3,00	3,36	3,15	3,25	3,47
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DOS RESTAURANTES	3,04	3,12	3,16	3,08	3,15	3,21
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DAS LOJAS	3,21	3,06	3,32	3,24	3,24	3,26
	TEMPO DE ESPERA, NO AEROPORTO, PARA REALIZAÇÃO DO CHECK-IN	3,86	4,46	4,57	4,58	4,50	4,55
	EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE CHECK-IN NO AEROPORTO	3,89	4,61	4,63	4,67	4,52	4,60
	ATENDIMENTO E CORTESIA DOS FUNCIONÁRIOS DO CHECK-IN	4,04	4,68	4,73	4,61	4,64	4,63
	NO GERAL, ESTOU SATISFEITO COM O AEROPORTO VIRACOPOS	8,46	8,58	8,70	8,53	8,47	8,39
O AEROPORTO ATENDEU MINHAS EXPECTATIVAS	8,71	8,80	8,83	8,82	8,63	8,85	
OS SERVIÇOS PRESTADOS NO AEROPORTO VIRACOPOS SE APROXIMAM DE UM AEROPORTO IDEAL	8,41	8,62	8,57	8,50	8,37	8,63	

# INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO (IQS) JUL a DEZ/2019

		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>	98,44%	97,42%	99,06%			
	TEMPO NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA <i>(percentual de passageiros aguardando até 15 min)</i>	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%			
	TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL - PNAE <i>(desembarque, até 30 min)</i>	87,50%	94,44%	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%			
	TEMPO DE ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL - PNAE <i>(desembarque, até 35 min)</i>	100,00%	100,00%	100,00%			
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	ELEVADORES, ESCADAS E ESTEIRAS ROLANTES	99,20%	99,57%	99,42%			
	SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE BAGAGENS (EMBARQUE)	100,00%	99,99%	100,00%			
	SISTEMA DE RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS (DESEMBARQUE)	100,00%	100,00%	100,00%			
	PONTES DE EMBARQUE	99,95%	99,96%	99,90%			
	ATENDIMENTO EM PONTES DE EMBARQUE (PASSAGEIROS DOMÉSTICOS)	90,84%	90,78%	93,82%			
	ATENDIMENTO EM PONTES DE EMBARQUE (PASSAGEIROS INTERNACIONAIS)	92,97%	96,79%	97,79%			
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PASSAGEIROS	TEMPO DE ESPERA NA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	4,50	4,42	4,50			
	ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	4,51	4,45	4,53			
	EDUCAÇÃO E CORTESIA NO ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA FILA DE INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	4,62	4,52	4,52			
	FACILIDADE DE ENCONTRAR O SEU CAMINHO NO TERMINAL	4,30	4,27	4,33			
	DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES DE VOOS	4,37	4,44	4,40			
	DISTANCIA CAMINHADA NO TERMINAL	3,44	3,31	3,38			
	QUALIDADE E VARIEDADE DE RESTAURANTES/INSTALAÇÕES PARA ALIMENTAÇÃO	3,97	4,03	4,05			
	QUALIDADE E VARIEDADE DE LOJAS/ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS	3,91	4,03	4,04			
	DISPONIBILIDADE DE BANCOS, CAIXAS ELETRONICOS E CASAS DE CÂMBIO	3,59	3,60	3,68			
	LIMPEZA DE BANHEIROS	4,36	4,29	4,32			
	DISPONIBILIDADE DE BANHEIROS	4,38	4,34	4,28			
	QUALIDADE DA CONEXÃO WI-FI E OUTRAS CONEXÕES DE INTERNET DISPONIBILIZADAS PELO AEROPORTO VIRACOPOS	3,64	3,51	3,68			
	DISPONIBILIDADE DE CARRINHOS PARA BAGAGENS NAS ÁREAS PÚBLICAS	4,40	4,24	4,24			
	CONFORTO NAS ÁREAS DE EMBARQUE	4,32	4,33	4,23			
	CONFORTO TÉRMICO	4,07	4,39	4,32			
	CONFORTO ACÚSTICO	4,35	4,38	4,32			
	LIMPEZA GERAL DO AEROPORTO	4,56	4,65	4,52			
	FACILIDADE PARA ENTRAR OU SAIR DE VEÍCULO NA VIA DE ACESSO JUNTO À ENTRADA DO TERMINAL (MEIO-FIO)	4,38	4,28	4,50			
	DISPONIBILIDADE DE VAGAS DE ESTACIONAMENTO	4,13	4,22	4,25			
	QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES DO ESTACIONAMENTO	4,19	4,24	4,36			
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DOS ESTACIONAMENTOS	3,29	3,30	3,20			
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DOS RESTAURANTES	3,09	3,25	3,06			
	RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE DAS LOJAS	3,22	3,32	3,30			
	TEMPO DE ESPERA, NO AEROPORTO, PARA REALIZAÇÃO DO CHECK-IN	4,52	4,49	4,56			
	EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE CHECK-IN NO AEROPORTO	4,59	4,63	4,61			
	ATENDIMENTO E CORTESIA DOS FUNCIONÁRIOS DO CHECK-IN	4,57	4,68	4,63			
	NO GERAL, ESTOU SATISFEITO COM O AEROPORTO VIRACOPOS	8,46	8,52	8,40			
O AEROPORTO ATENDEU MINHAS EXPECTATIVAS	8,65	8,74	8,57				
OS SERVIÇOS PRESTADOS NO AEROPORTO VIRACOPOS SE APROXIMAM DE UM AEROPORTO IDEAL	8,49	8,42	8,29				

Observação: Os valores do IQS atendimento em pontes de embarque são referentes ao mês de agosto. Aguardando a emissão do RIMA para preenchimento dos dados de setembro.