

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 ⁽¹⁾ | 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

⁽¹⁾ 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 ⁽¹⁾ | 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

⁽¹⁾ Escala de notas: de 1 a 5