

RQS - Relatório da Qualidade de Serviços

Março 2024



Direção: Relações Institucionais e Comunicação

Divisão: Sistemas de Gestão, Compliance Técnico, Meio Ambiente & Safety





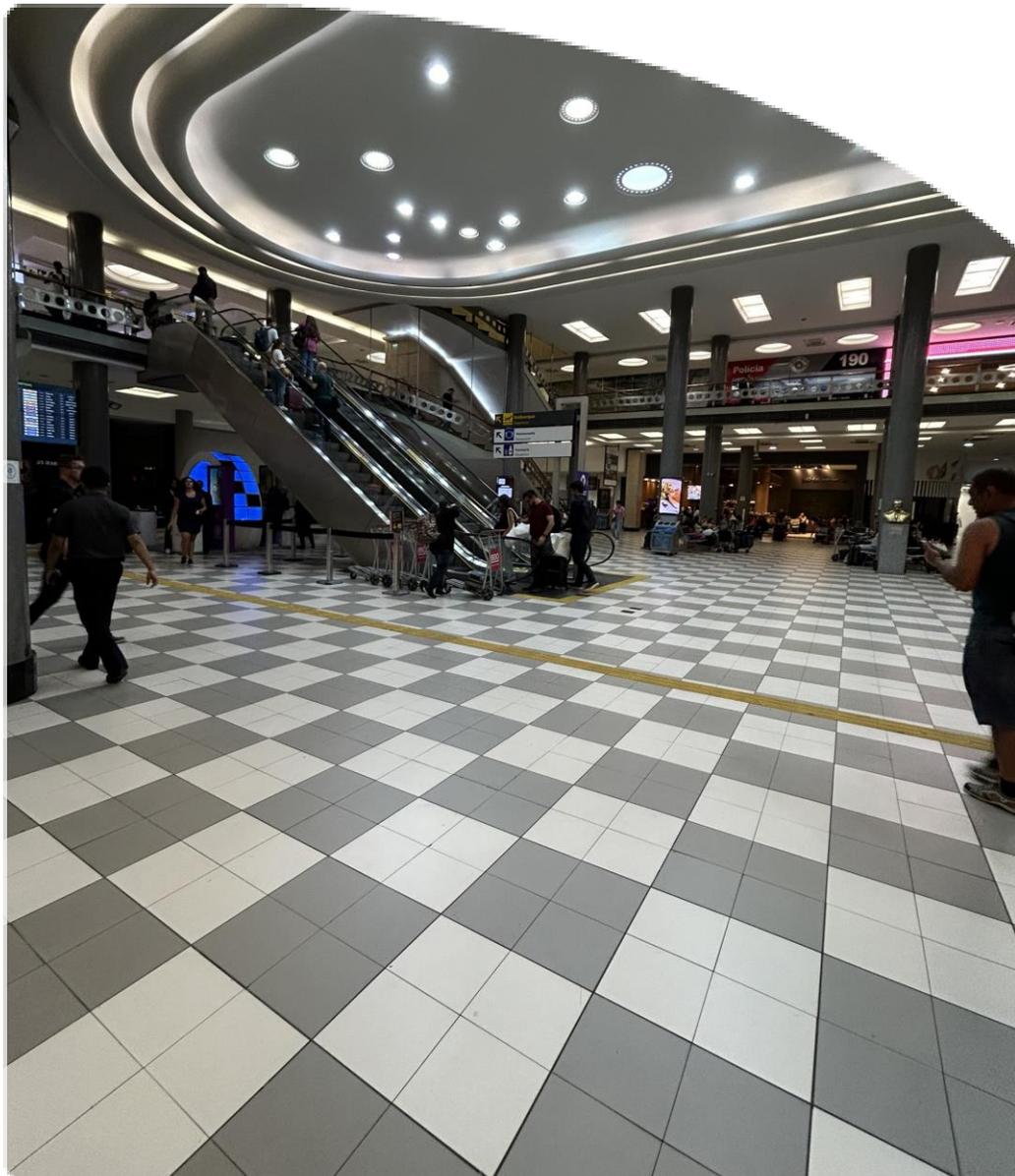
Índice

Glossário

RQS – Aeroporto de São Paulo – Congonhas – SBSP

RQS – Aeroporto de Campo Grande – SBCG

RQS – Aeroporto de Uberlândia – Ten. Cel. Aviador César Bombonato – SBUL



Glossário



IQS: Indicadores de Qualidade de Serviço descritos no PEA e utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária;

PNAE: Passageiro com necessidades de assistência especial. Entende-se por PNAE pessoa com deficiência, idoso com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro;

Disponibilidade de Equipamentos: Têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas companhias aéreas e pelos passageiros, e que não estejam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada. Estão inseridos neste contexto: Elevadores, Escadas, Esteiras Rolantes, Carrinhos de Bagagem, Sistema de processamento e restituição de bagagens.

Fator Q: fator de qualidade de serviço, obtido mediante avaliação do cumprimento dos IQS selecionados, que poderá ser aplicado nos Reajustes

Fluxos de Passageiros: caminhos percorridos pelos passageiros com origem ou destino no aeroporto, de voos domésticos ou internacionais, em conexão de mesma natureza ou de natureza distinta, em atendimento em pontes de embarque ou posições remotas, no terminal de passageiros ou entre terminais de passageiros;

Tempo de fila: será contado a partir do momento no qual o passageiro acessa a área de inspeção até o momento em que o mesmo deposita seus objetos na esteira do raio-x, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.

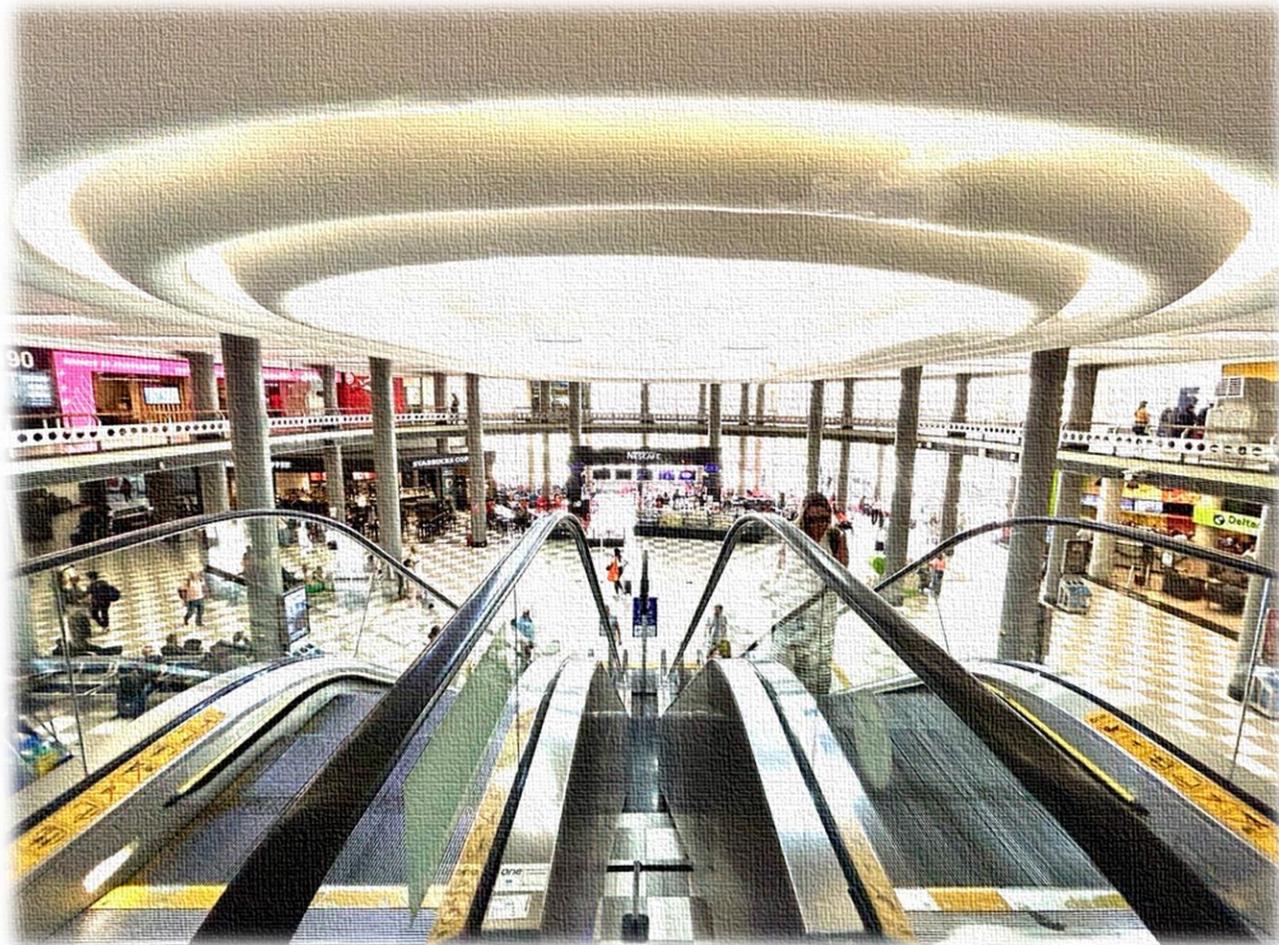
Indicadores Subjetivos medidos através da Pesquisa de Satisfação de Passageiros:

- Conforto Térmico, Conforto Acústico, Preços e Qualidade (Alimentação, Estacionamento e Restaurantes).
- Wifi, acesso ao terminal pelo Meio Fio (calçada).
- Limpeza e Organização do Aeroporto, Banheiros, Checkin, Áreas de Embarque.
- Qualidade do Atendimento dos colaboradores do Aeroporto, Cias Aéreas e Terceirizados.



Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto de São Paulo
Congonhas
SBSP





Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto de Campo
Grande
SBCG





IQS		Padrão	2023	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
			AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
OPERACIONES	Fila segurança - Tempo	4,38					4,50	4,67	4,73	4,43				
	Fila segurança - Org	4,37					4,45	4,70	4,70	4,48				
	Indicações caminho	4,10					4,50	4,74	4,74	4,62				
	Informações de voos	4,17					4,26	4,55	4,58	4,45				
	Banheiros - Limpeza	4,11					4,46	4,71	4,69	4,42				
	Banheiros - Disponibilidade	4,19					4,28	4,47	4,57	4,22				
	Conforto areas de embarque	4,09					3,93	4,14	4,24	4,05				
	Conforto térmico	4,15					4,00	4,51	4,49	4,33				
	Conforto acústico	4,03					3,98	4,18	4,25	4,06				
	Limpeza geral do Aeroporto	4,34					4,61	4,74	4,72	4,57				
Check-in - tempo	0,00						90,91%	93,85%	100,00%	96,61%				
Comercial	Qualidade Estacionamento	0,00					81,25%	87,23%	94,87%	85,96%				
	Preço-Qualidade alimentação	0,00					62,30%	68,57%	79,59%	74,12%				
INFRA	WIFI	3,44					3,86	4,12	4,36	4,27				
	Meio- fio	3,72					4,23	4,35	4,46	4,25				



Relatório de Qualidade de Serviços

Aeroporto de Uberlândia
Ten. Cel. Aviador César
Bombonato – SBUL





IQS		Padrão	2023	2023	2023	2023	2023	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
			AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
OPERACIONES	Fila segurança - Tempo	4,38					4,66	4,74	4,67	4,71				
	Fila segurança - Org	4,37					4,72	4,72	4,76	4,65				
	Indicações caminho	4,10					4,71	4,71	4,76	4,67				
	Informações de voos	4,17					4,50	4,52	4,51	4,52				
	Banheiros - Limpeza	4,11					4,70	4,53	4,66	4,60				
	Banheiros - Disponibilidade	4,19					4,71	4,58	4,59	4,49				
	Conforto areas de embarque	4,09					4,18	4,33	4,30	4,13				
	Conforto térmico	4,15					4,65	4,62	4,48	4,46				
	Conforto acústico	4,03					4,31	4,30	4,20	4,07				
	Limpeza geral do Aeroporto	4,34					4,81	4,71	4,78	4,61				
Check-in - tempo	0,00						97,10%	100,00%	95,24%	98,44%				
Comercial	Qualidade Estacionamento	0,00					86,27%	92,68%	90,91%	86,05%				
	Preço-Qualidade alimentação	0,00					75,00%	76,92%	61,90%	67,21%				
INFRA	WIFI	3,44					4,20	4,14	3,92	4,04				
	Meio- fio	3,72					4,28	4,39	4,30	4,24				

Obrigado!

Rumo ao desenvolvimento Sustentável



Desenvolvimento
Social



Desenvolvimento
Económico



Desenvolvimento
Ambiental

Empresa comprometida com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas



AGENDA
2030