

ANEXO X



INDICADORES CHAVES DE DESEMPENHO - (Key Performance Indicator - KPI)

KPI ***	Tempo máximo estimado hh:mm:ss **
1 - Check-in doméstico balcão (CUPPS)	00:03:00 *
2 - Check-in doméstico totem autoatendimento (CUSS)	00:02:24 *
3 - Check-in internacional balcão (CUPPS)	00:04:30 *
4 - Check-in internacional totem autoatendimento (CUSS)	00:03:16 *

* Por se tratar de modelo operacional ainda não aplicado no ambiente Infraero, os tempos máximos informados são estimados como referência de expectativa de desempenho do Concessionário.

** A Infraero reavaliará os tempos estimados logo após a entrada em produção da solução nos sítios aeroportuários listados no Termo de Referência, ou sempre que houver necessidade de melhoria de desempenho, conforme previsto no item 10 do Termo de Referência.

*** O tempo de cada processador de atendimento (1, 2, 3 e 4) refere-se a medições de tempo de atendimento exclusivamente no momento em que o passageiro recebe atendimento (Check-in balcão doméstico/internacional) ou no momento que o passageiro inicia seu próprio processamento de check-in utilizando um totem de autoatendimento (Check-in totem autoatendimento doméstico/internacional) até sua finalização com a obtenção do cartão de embarque com ou sem bagagem despachada.

