



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Janeiro de 2025

IQS		Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)		Jan/25
Serviços Diretos				
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança				
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	Q		94,88%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	Q		53,92%
Disponibilidade de Equipamentos				
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	Q		99,85%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	Q		99,57%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	Q		99,45%
Instalações Lado Ar				
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	Q		100,00%
7	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	Q		100,00%
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *				
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	Q		4,49
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	Q		4,38
10	Limpeza de banheiros (Q)	Q		4,34
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	Q		4,39
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	Q		3,80
13	Conforto na área de embarque (Q)	Q		4,04
14	Conforto térmico (Q)	Q		4,25
15	Conforto acústico			4,04
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	Q		4,44
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	Q		4,41
Índices de Satisfação				
18	Tempo de espera na fila do check-in			98,26%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário			95,77%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto			67,19%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Q - Indicadores que integram o fator Q

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;

Portaria nº 10.164/SRA de 29 de dezembro de 2022 – ANAC;

Decisão nº 592, de 28 de dezembro de 2022 - ANAC