



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Fevereiro de 2025



IQS

Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)

Fevereiro/25

Serviços Diretos

Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança

1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	Q	94,78%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	Q	55,32%

Disponibilidade de Equipamentos

3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	Q	99,98%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	Q	99,79%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	Q	99,37%

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	4,43
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	Q	4,31
10	Limpeza de banheiros (Q)	Q	4,31
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	Q	4,31
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	Q	3,58
13	Conforto na área de embarque (Q)	Q	3,97
14	Conforto térmico (Q)	Q	3,97
15	Conforto acústico		3,98
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	Q	4,41
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	Q	4,24

Índices de Satisfação

18	Tempo de espera na fila do check-in		88,37%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		86,27%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		71,91%

* - 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