



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Março de 2025

IQS		Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)		Mar/25
Serviços Diretos				
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança				
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	Q		94,49%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	Q		63,24%
Disponibilidade de Equipamentos				
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	Q		99,84%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	Q		99,96%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	Q		99,22%
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		4,51
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	Q		4,48
10	Limpeza de banheiros (Q)	Q		4,53
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	Q		4,50
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	Q		3,86
13	Conforto na área de embarque (Q)	Q		4,11
14	Conforto térmico (Q)	Q		4,30
15	Conforto acústico			4,28
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	Q		4,58
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	Q		4,60
Índices de Satisfação				
18	Tempo de espera na fila do check-in			95,70%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário			97,92%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto			82,47%

* - 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