



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Abril de 2025



IQS	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)		Abr/25
Serviços Diretos			
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança			
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	□	97,24%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	□	
Disponibilidade de Equipamentos			
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	□	100,00%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	□	99,98%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	□	99,47%
Instalações Lado Ar			
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	□	99,88%
7	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	□	99,62%
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *			
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	□	4,41
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	□	4,30
10	Limpeza de banheiros (Q)	□	4,31
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	□	4,33
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	□	3,55
13	Conforto na área de embarque (Q)	□	4,00
14	Conforto térmico (Q)	□	4,23
15	Conforto acústico		4,10
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	□	4,44
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	□	4,27
Índices de Satisfação			
18	Tempo de espera na fila do check-in		97,59%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		95,65%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		72,94%

* - Escala de notas: de 1 a 5

□ - 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