



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Maio de 2025



IQS

Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)

Mai/25

Serviços Diretos

Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança

1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	Q	96,54%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	Q	60,00%

Disponibilidade de Equipamentos

3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	Q	99,99%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	Q	99,89%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	Q	99,46%

Instalações Lado Ar

6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	Q	99,83%
7	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	Q	99,32%

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *

8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	Q	4,34
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	Q	4,28
10	Limpeza de banheiros (Q)	Q	4,35
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	Q	4,42
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	Q	3,75
13	Conforto na área de embarque (Q)	Q	4,05
14	Conforto térmico (Q)	Q	4,35
15	Conforto acústico		4,11
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	Q	4,46
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	Q	4,37

Índices de Satisfação

18	Tempo de espera na fila do check-in		96,70%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		98,31%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		87,06%

* - 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