



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Julho de 2025



IQS

Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)

Jul/25

Serviços Diretos

Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança

1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	■	95,09%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	■	91,89%

Disponibilidade de Equipamentos

3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	■	99,81%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	■	99,71%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	■	99,18%

Instalações Lado Ar

6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	■	100,00%
7	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	■	100,00%

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *

8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	■	4,39
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	■	4,30
10	Limpeza de banheiros (Q)	■	4,32
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	■	4,34
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	■	3,85
13	Conforto na área de embarque (Q)	■	4,15
14	Conforto térmico (Q)	■	4,39
15	Conforto acústico		4,18
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	■	4,50
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	■	4,52

Índices de Satisfação

18	Tempo de espera na fila do check-in		96,49%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		93,75%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		81,65%

* - 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