



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)		99,49%	
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