



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Setembro de 2025



IQS

Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)

Set/25

Serviços Diretos

Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança

1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	Q	98,09%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	Q	61,70%

Disponibilidade de Equipamentos

3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	Q	99,91%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	Q	99,86%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	Q	99,49%

Instalações Lado Ar

6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	Q	99,21%
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	4,45
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	Q	4,39
10	Limpeza de banheiros (Q)	Q	4,31
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	Q	4,48
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	Q	3,64
13	Conforto na área de embarque (Q)	Q	4,04
14	Conforto térmico (Q)	Q	4,32
15	Conforto acústico		4,12
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	Q	4,50
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	Q	4,46

Índices de Satisfação

18	Tempo de espera na fila do check-in		91,30%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		92,31%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		63,53%

* - 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