

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2025/2026



Indicadores de Qualidade de Serviço - SBSV

IQS	Indicadores	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	
Serviços Diretos														
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança														
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	Q	97,24%	96,54%	95,10%	95,09%	98,21%	98,09%	95,73%	94,31%				
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	Q		60,00%		91,89%	75,00%	61,70%	52,78%	59,32%				
Disponibilidade de Equipamentos														
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	Q	100,00%	99,99%	100,00%	99,81%	99,84%	99,91%	99,86%	99,74%				
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	Q	99,98%	99,89%	99,96%	99,71%	99,92%	99,83%	99,90%	99,70%				
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	Q	99,49%	99,45%	99,36%	99,15%	99,27%	99,49%	99,90%	99,26%				
Instalações Lado Ar														
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	Q	99,88%	99,83%	100,00%	100,00%	99,90%	99,21%	98,96%	98,88%				
7	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	Q	99,62%	99,32%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,66%	100,00%				
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *														
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	Q	4,41	4,34	4,32	4,39	4,46	4,45	4,38	4,29				
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	Q	4,30	4,28	4,30	4,30	4,38	4,39	4,27	4,21				
10	Limpeza de banheiros (Q)	Q	4,31	4,35	4,50	4,32	4,34	4,31	4,36	4,23				
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	Q	4,33	4,42	4,49	4,34	4,46	4,48	4,39	4,39				
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	Q	3,55	3,75	3,65	3,85	3,66	3,64	3,51	3,65				
13	Conforto na área de embarque (Q)	Q	4,00	4,05	4,17	4,15	4,11	4,04	4,13	4,01				
14	Conforto térmico (Q)	Q	4,23	4,35	4,38	4,39	4,29	4,32	4,37	4,29				
15	Conforto acústico		4,10	4,11	4,18	4,18	3,98	4,12	4,23	4,19				
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	Q	4,44	4,46	4,53	4,50	4,46	4,50	4,51	4,43				
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	Q	4,27	4,37	4,35	4,52	4,38	4,46	4,49	4,44				
Índices de Satisfação														
18	Tempo de espera na fila do check-in		97,59%	96,70%	95,60%	96,49%	94,38%	91,30%	94,62%	95,56%				
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		95,65%	98,31%	92,73%	93,75%	93,10%	92,31%	98,18%	96,36%				
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		72,94%	87,06%	71,88%	81,65%	63,33%	63,53%	72,04%	72,45%				

* - 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

