



## Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Novembro de 2025



IQS

Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)

Novembro/25

### Serviços Diretos

#### Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança

- |   |                                                                       |        |
|---|-----------------------------------------------------------------------|--------|
| 1 | Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)     | 94,31% |
| 2 | Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q) | 59,32% |

### Disponibilidade de Equipamentos

- |   |                                                                                    |        |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3 | Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)                           | 99,74% |
| 4 | Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)          | 99,70% |
| 5 | Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q) | 99,26% |

### Instalações Lado Ar

- |   |                                                                               |         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 6 | Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)    | 98,88%  |
| 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)                   | 4,29 |
| 9  | Facilidade de acessar informações de voos (Q)                         | 4,21 |
| 10 | Limpeza de banheiros (Q)                                              | 4,23 |
| 11 | Disponibilidade de banheiros (Q)                                      | 4,39 |
| 12 | Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)        | 3,65 |
| 13 | Conforto na área de embarque (Q)                                      | 4,01 |
| 14 | Conforto térmico (Q)                                                  | 4,29 |
| 15 | Conforto acústico                                                     | 4,19 |
| 16 | Limpeza geral do aeroporto (Q)                                        | 4,43 |
| 17 | Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q) | 4,44 |

### Índices de Satisfação

- |    |                                                                  |        |
|----|------------------------------------------------------------------|--------|
| 18 | Tempo de espera na fila do check-in                              | 95,56% |
| 19 | Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário | 96,36% |
| 20 | Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto              | 72,45% |

\* - 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