



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Dezembro de 2025



IQS		Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)		Dezembro/25
Serviços Diretos				
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança				
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	Q	93,97%	
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	Q	57,69%	
Disponibilidade de Equipamentos				
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	Q	99,70%	
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	Q	99,81%	
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	Q	99,31%	
Instalações Lado Ar				
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	Q	99,25%	
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	4,50	
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	Q	4,42	
10	Limpeza de banheiros (Q)	Q	4,25	
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	Q	4,43	
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	Q	3,83	
13	Conforto na área de embarque (Q)	Q	4,05	
14	Conforto térmico (Q)	Q	4,52	
15	Conforto acústico		4,20	
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	Q	4,50	
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	Q	4,33	
Índices de Satisfação				
18	Tempo de espera na fila do check-in		94,57%	
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		90,77%	
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		69,31%	

* - 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