



## Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

### Fevereiro de 2026



**IQS** **Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)** **Fevereiro/26**

#### Serviços Diretos

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

1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	□	87,20%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	□	57,46%

##### Disponibilidade de Equipamentos

3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	□	99,96%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	□	99,90%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	□	99,58%

##### Instalações Lado Ar

6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	□	99,57%
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)	□	4,34
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	□	4,34
10	Limpeza de banheiros (Q)	□	4,36
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	□	4,54
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	□	3,84
13	Conforto na área de embarque (Q)	□	4,02
14	Conforto térmico (Q)	□	4,38
15	Conforto acústico		4,10
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	□	4,50
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	□	4,37

##### Índices de Satisfação

18	Tempo de espera na fila do check-in		94,90%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		87,69%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		64,52%

\* - 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