



## Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

### Março de 2026



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

#### Serviços Diretos

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

|   |   |   |        |
|---|---|---|--------|
| 1 | Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)     | □ | 95,92% |
| 2 | Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q) | □ | 58,82% |

##### Disponibilidade de Equipamentos

|   |  |   |        |
|---|--|---|--------|
| 3 | Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)                           | □ | 99,83% |
| 4 | Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)          | □ | 99,80% |
| 5 | Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q) | □ | 99,56% |

##### Instalações Lado Ar

|   |   |   |         |
|---|---|---|---------|
| 6 | Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)    | □ | 99,89%  |
| 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)                   | □ | 4,37 |
| 9  | Facilidade de acessar informações de voos (Q)                         | □ | 4,45 |
| 10 | Limpeza de banheiros (Q)  | □ | 4,29 |
| 11 | Disponibilidade de banheiros (Q)                                      | □ | 4,40 |
| 12 | Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)        | □ | 3,67 |
| 13 | Conforto na área de embarque (Q)                                      | □ | 3,95 |
| 14 | Conforto térmico (Q)  | □ | 4,37 |
| 15 | Conforto acústico   |   | 4,06 |
| 16 | Limpeza geral do aeroporto (Q)  | □ | 4,50 |
| 17 | Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q) | □ | 4,24 |

##### Índices de Satisfação

|    |  |  |        |
|----|--|--|--------|
| 18 | Tempo de espera na fila do check-in                              |  | 97,96% |
| 19 | Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário |  | 95,00% |
| 20 | Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto              |  | 67,57% |

\* - 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