



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Maio de 2026



IQS		Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)		Maio/26
Serviços Diretos				
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança				
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	Q		97,02%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	Q		70,73%
Disponibilidade de Equipamentos				
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	Q		99,21%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	Q		99,75%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	Q		99,40%
Instalações Lado Ar				
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	Q		99,38%
7	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	Q		99,69%
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *				
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	Q		4,43
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	Q		4,49
10	Limpeza de banheiros (Q)	Q		4,21
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	Q		4,31
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	Q		3,97
13	Conforto na área de embarque (Q)	Q		4,08
14	Conforto térmico (Q)	Q		4,46
15	Conforto acústico			4,15
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	Q		4,52
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	Q		4,34
Índices de Satisfação				
18	Tempo de espera na fila do check-in			97,65%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário			94,55%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto			74,39%

* - 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 17.382/SRA de Julho de 2025 – ANAC;

Decisão nº 592, de 28 de dezembro de 2022 - ANAC