



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço Maio de 2023



IQS	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Maio/23
Serviços Diretos		
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança		
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	□
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	□
Disponibilidade de Equipamentos		
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	□ 99,70%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	□ 99,92%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	□ 99,94%
Instalações Lado Ar		
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	□ 98,60%
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)	□ 4,50
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	□ 4,52
10	Limpeza de banheiros (Q)	□ 4,27
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	□ 4,58
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	□ 3,64
13	Conforto na área de embarque (Q)	□ 4,34
14	Conforto térmico (Q)	□ 4,46
15	Conforto acústico	4,32
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	□ 4,54
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	□ 4,48
Índices de Satisfação		
18	Tempo de espera na fila do check-in	99,02%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	96,92%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	77,45%

* - 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