



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Setembro de 2023



IQS **Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)** **Setembro/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) | □ | 99,68% |
| 4 | Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q) | □ | 99,44% |
| 5 | Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q) | □ | 99,13% |

Instalações Lado Ar

- | | | | |
|---|---|---|---------|
| 6 | Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q) | □ | 100,00% |
| 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) | □ | 4,42 |
| 9 | Facilidade de acessar informações de voos (Q) | □ | 4,38 |
| 10 | Limpeza de banheiros (Q) | □ | 4,35 |
| 11 | Disponibilidade de banheiros (Q) | □ | 4,56 |
| 12 | Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q) | □ | 3,90 |
| 13 | Conforto na área de embarque (Q) | □ | 4,25 |
| 14 | Conforto térmico (Q) | □ | 4,51 |
| 15 | Conforto acústico | | 4,29 |
| 16 | Limpeza geral do aeroporto (Q) | □ | 4,57 |
| 17 | Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q) | □ | 4,36 |

Índices de Satisfação

- | | | | |
|----|--|--|--------|
| 18 | Tempo de espera na fila do check-in | | 96,74% |
| 19 | Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário | | 92,31% |
| 20 | Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto | | 74,26% |

* - 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