



**RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO  
JANEIRO - DEZEMBRO 2024**

SERVIÇOS DIRETOS		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Filas de inspeção de segurança	Q Item 1: Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos	99,87%	100,00%										
	Q Item 2: Percentual de passageiros internacionais - aguardando até 5 minutos	88,85%	91,82%										
DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Equipamentos	Q Item 3: Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores	99,69%	99,93%										
	Q Item 4: Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes	99,66%	99,78%										
	Q Item 5: Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque	99,93%	99,94%										
INSTALAÇÕES LADO AR		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atendimento em pontes de embarque	Q Item 6: Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque	89,32%	89,77%										
	Q Item 7: Percentual de passageiros internacionais processados em Ponte de Embarque	95,63%	98,96%										
PESQUISA DE SATISFAÇÃO		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Mobilidade	Q Item 8: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,7	4,67										
	Q Item 9: Facilidade de acessar informações de voos	4,63	4,66										
Serviços Básicos	Q Item 10: Limpeza de banheiros	4,35	4,53										
	Q Item 11: Disponibilidade de banheiros	4,31	4,46										
	Q Item 12: Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário	4,06	4,19										
Ambiente	Q Item 13: Conforto na área de embarque	4,17	4,31										
	Q Item 14: Conforto térmico	4,64	4,52										
	Item 15: Conforto acústico	4,17	4,40										
Acesso	Q Item 16: Limpeza geral do aeroporto	4,6	4,69										
	Q Item 17: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,6	4,47										
Índices de Satisfação	Item 18: Tempo de espera na fila do check-in	4,42	4,64										
	Item 19: Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	3,59	3,85										
	Item 20: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	3,11	3,48										

Obs: Indicadores marcados com "Q" correspondem aqueles que integram o fator Q.

Base normativa: Resolução Anac nº 372, de 15 de dezembro de 2015 | Portaria nº 10.164/2022 SRA

Os dados apresentados poderão sofrer alterações da ANAC até a apresentação do Relatório de Qualidade de Serviços - RQS