



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%	98,97%	99,35%	98,75%	99,21%	99,56%	98,86%	99,03%	98,02%	98,28%	97,86%
	Q Item 2: Percentual de passageiros internacionais - aguardando até 5 minutos	88,76%	91,79%	81,94%	87,14%	88,16%	75,00%	79,70%	65,00%	77,95%	97,17%	100,00%	93,50%
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%	99,72%	100,00%	100,00%	99,95%	99,99%	99,59%	99,62%	99,95%	99,97%	99,91%
	Q Item 4: Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes	99,66%	99,78%	99,56%	99,72%	99,90%	99,60%	99,76%	99,55%	99,18%	99,38%	99,46%	99,76%
	Q Item 5: Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque	99,93%	99,94%	99,95%	99,97%	99,96%	99,93%	99,93%	99,94%	99,91%	99,93%	99,92%	99,89%
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	89,23%	89,70%	88,83%	90,72%	91,94%	91,42%	88,89%	87,31%	86,64%	88,92%	87,46%	85,93%
	Q Item 7: Percentual de passageiros internacionais processados em Ponte de Embarque	95,63%	98,96%	99,43%	99,39%	99,69%	99,42%	97,07%	97,65%	98,59%	98,09%	94,14%	96,38%
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	4,57	4,53	4,65	4,66	4,67	4,64	4,62	4,66	4,69	4,67
	Q Item 9: Facilidade de acessar informações de voos	4,63	4,66	4,55	4,58	4,62	4,68	4,60	4,70	4,62	4,62	4,62	4,61
Serviços Básicos	Q Item 10: Limpeza de banheiros	4,35	4,53	4,40	4,44	4,45	4,56	4,37	4,50	4,36	4,44	4,45	4,43
	Q Item 11: Disponibilidade de banheiros	4,31	4,46	4,35	4,33	4,32	4,52	4,45	4,41	4,19	4,32	4,47	4,46
	Q Item 12: Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário	4,06	4,19	4,11	4,08	4,19	4,25	4,14	4,09	3,92	4,14	3,98	4,07
Ambiente	Q Item 13: Conforto na área de embarque	4,17	4,31	4,12	4,10	4,15	4,32	4,12	4,17	4,22	4,25	4,23	4,17
	Q Item 14: Conforto térmico	4,64	4,52	4,48	4,38	4,45	4,55	4,41	4,37	4,52	4,43	4,57	4,50
	Q Item 15: Conforto acústico	4,17	4,40	4,34	4,12	4,24	4,38	4,24	4,35	4,20	4,33	4,25	4,23
	Q Item 16: Limpeza geral do aeroporto	4,6	4,69	4,66	4,65	4,74	4,70	4,61	4,61	4,59	4,59	4,54	4,56
Acesso	Q Item 17: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,6	4,47	4,36	4,27	4,49	4,45	4,43	4,52	4,54	4,64	4,51	4,50
Índices de Satisfação	Item 18: Tempo de espera na fila do check-in	4,42	4,64	4,40	4,39	4,32	4,57	4,33	4,45	4,39	4,45	4,39	4,34
	Item 19: Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	3,59	3,85	3,72	3,69	3,78	3,72	3,59	3,79	3,58	3,86	3,85	3,81
	Item 20: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	3,11	3,48	3,30	3,17	3,16	3,24	3,15	3,31	3,08	3,07	3,11	3,16

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