



RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO
JANEIRO - DEZEMBRO 2025

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	99,65%	99,77%	98,84%	97,92%	92,84%	95,49%	96,68%	96,84%	96,22%			
	Q	Item 2: Percentual de passageiros internacionais - aguardando até 5 minutos	99,27%	97,60%	94,78%	88,18%	74,58%	82,81%	92,10%	95,87%	98,11%			
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	100,00%	100,00%	100,00%	99,82%	100,00%	99,90%	100,00%	99,96%	99,99%			
	Q	Item 4: Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes	99,51%	99,72%	99,73%	99,53%	99,76%	99,69%	99,73%	99,89%	99,57%			
	Q	Item 5: Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque	99,91%	99,88%	99,93%	99,95%	99,95%	99,94%	99,93%	99,94%	99,93%			
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	85,94%	85,15%	86,29%	85,00%	85,19%	85,65%	85,66%	83,37%	84,12%			
	Q	Item 7: Percentual de passageiros internacionais processados em Ponte de Embarque	99,23%	98,65%	99,20%	98,30%	98,22%	98,35%	98,06%	98,59%	98,79%			
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	4,52	4,66	4,75	4,74	4,63	4,64	4,74	4,65	4,68			
	Q	Item 9: Facilidade de acessar informações de voos	4,48	4,66	4,69	4,59	4,61	4,69	4,67	4,58	4,67			
Serviços Básicos	Q	Item 10: Limpeza de banheiros	4,34	4,43	4,53	4,45	4,35	4,46	4,62	4,35	4,47			
	Q	Item 11: Disponibilidade de banheiros	4,38	4,34	4,55	4,5	4,37	4,43	4,44	4,29	4,49			
	Q	Item 12: Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário	3,93	4,41	4,19	3,89	3,95	4	4,37	3,85	4,2			
Ambiente	Q	Item 13: Conforto na área de embarque	4,19	4,26	4,28	4,24	4,21	4,35	4,28	4,17	4,37			
	Q	Item 14: Conforto térmico	4,47	4,57	4,54	4,57	4,61	4,48	4,59	4,57	4,64			
		Item 15: Conforto acústico	4,31	4,38	4,2	4,34	4,4	4,5	4,39	4,33	4,44			
Acesso	Q	Item 16: Limpeza geral do aeroporto	4,55	4,69	4,7	4,68	4,54	4,74	4,71	4,61	4,67			
	Q	Item 17: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,39	4,45	4,55	4,58	4,61	4,49	4,55	4,58	4,41			
Índices de Satisfação		Item 18: Tempo de espera na fila do check-in	4,5	4,29	4,53	4,54	4,53	4,48	4,43	4,36	4,57			
		Item 19: Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	3,76	3,68	4,14	3,45	3,77	3,81	4,1	3,69	3,65			
		Item 20: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	3,13	3,41	3,14	2,94	3,16	3,14	3,2	3,04	3,11			

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