



RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO
JANEIRO - DEZEMBRO 2025

		SERVIÇOS DIRETOS											
		DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES											
		INSTALAÇÕES LADO AR											
		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%	94,47%	96,82%
	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%	95,86%	95,31%
		PESQUISA DE SATISFAÇÃO											
		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%	84,20%	83,96%
	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%	99,58%	98,59%
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	4,7	4,57
	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	4,68	4,64
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	4,53	4,51
	Q	Item 11: Disponibilidade de banheiros	4,38	4,34	4,55	4,5	4,37	4,43	4,44	4,29	4,49	4,41	4,47
	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	4,24	4,23
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	4,29	4,29
	Q	Item 14: Conforto térmico	4,47	4,57	4,54	4,57	4,61	4,48	4,59	4,57	4,64	4,58	4,48
	Q	Item 15: Conforto acústico	4,31	4,38	4,2	4,34	4,4	4,5	4,39	4,33	4,44	4,44	4,36
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	4,62	4,72
	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	4,57	4,49
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	4,53	4,3	
	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	3,82	4,11	
	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	3,08	2,95	

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