



RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO
JANEIRO - DEZEMBRO 2026

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	99,76%	98,90%	99,59%	97,79%	97,63%							
	Q	Item 2: Percentual de passageiros internacionais - aguardando até 5 minutos	96,15%	96,15%	96,38%	94,97%	96,28%							
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	99,79%	99,99%	100,00%	99,97%	100,00%							
	Q	Item 4: Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes	99,72%	99,76%	99,65%	99,59%	99,83%							
	Q	Item 5: Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque	99,94%	99,95%	99,95%	99,93%	99,95%							
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	80,71%	81,35%	82,34%	83,13%	84,30%							
	Q	Item 7: Percentual de passageiros internacionais processados em Ponte de Embarque	98,88%	97,70%	97,31%	97,83%	99,74%							
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	4,63	4,75	4,51	4,49	4,54							
	Q	Item 9: Facilidade de acessar informações de voos	4,51	4,63	4,45	4,35	4,39							
Serviços Básicos	Q	Item 10: Limpeza de banheiros	4,32	4,46	4,22	4,22	4,31							
	Q	Item 11: Disponibilidade de banheiros	4,38	4,34	4,25	4,15	4,2							
	Q	Item 12: Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário	4,21	4,08	3,77	3,69	3,93							
Ambiente	Q	Item 13: Conforto na área de embarque	4,24	4,22	3,99	3,87	4,08							
	Q	Item 14: Conforto térmico	4,54	4,46	4,32	4,33	4,4							
	Q	Item 15: Conforto acústico	4,16	4,43	4,1	4,05	4,07							
Acesso	Q	Item 16: Limpeza geral do aeroporto	4,56	4,67	4,41	4,37	4,45							
	Q	Item 17: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,41	4,5	4,22	4,48	4,39							
Índices de Satisfação		Item 18: Tempo de espera na fila do check-in	4,38	4,42	4,25	4,36	4,2							
		Item 19: Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	3,74	3,93	3,63	3,76	3,91							
		Item 20: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	2,94	3,07	3,04	2,94	2,83							

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