Aeroporto de Brasília

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%	96,22%	98,12%	99,56%				
	Q	**Item 2:** Percentual de passageiros internacionais - aguardando até 5 minutos	96,15%	96,15%	96,38%	94,97%	96,28%	96,96%	95,08%	92,52%				
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%	99,99%	99,98%	99,99%				
	Q	**Item 4:** Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes	99,72%	99,76%	99,65%	99,59%	99,83%	99,65%	99,67%	99,84%				
	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%	99,94%	99,92%	99,97%				
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%	82,41%	83,25%	84,29%	81,49%	80,98%	83,25%				
	Q	**Item 7:** Percentual de passageiros internacionais processados em Ponte de Embarque	98,88%	97,70%	97,29%	98,32%	98,48%	94,19%	94,04%	96,94%				
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	4,51	4,44	4,54				
	Q	Item 9: Facilidade de acessar informações de voos	4,51	4,63	4,45	4,35	4,39	4,46	4,36	4,39				
Serviços Básicos	Q	Item 10: Limpeza de banheiros	4,32	4,46	4,22	4,22	4,31	4,22	4,23	4,38				
	Q	Item 11: Disponibilidade de banheiros	4,38	4,34	4,25	4,15	4,2	4,13	4,05	4,29				
	Q	Item 12: Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário	4,21	4,08	3,77	3,69	3,93	3,92	3,71	3,96				
Ambiente	Q	Item 13: Conforto na área de embarque	4,24	4,22	3,99	3,87	4,08	4,04	3,89	4,01				
	Q	Item 14: Conforto térmico	4,54	4,46	4,32	4,33	4,4	4,36	4,33	4,26				
		Item 15: Conforto acústico	4,16	4,43	4,1	4,05	4,07	4	4	4,12				
	Q	Item 16: Limpeza geral do aeroporto	4,56	4,67	4,41	4,37	4,45	4,49	4,49	4,44				
Acesso	Q	Item 17: Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,41	4,5	4,22	4,48	4,39	4,25	4,25	4,41				
Índices de Satisfação		Item 18: Tempo de espera na fila do check-in	4,38	4,42	4,25	4,36	4,2	4,16	4,03	4,11				
		Item 19: Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	3,74	3,93	3,63	3,76	3,91	3,7	3,85	3,83				
		Item 20: Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	2,94	3,07	3,04	2,94	2,83	2,83	2,69	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