



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Abril de 2022



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Abril/22
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,33
2	Facilidade de acessar informações de voos	3,86
3	Limpeza dos banheiros	4,01
4	Disponibilidade de banheiros	3,96
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,07
6	Conforto na área de embarque	3,86
7	Conforto térmico	4,05
8	Conforto acústico	3,84
9	Limpeza geral do aeroporto	4,16
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,16
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	94,03%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	68,00%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	50,00%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;

Portaria nº 6059/SRA de 30 de setembro de 2021 – ANAC.



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço Maio de 2022



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Maio/22
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,11
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,06
3	Limpeza dos banheiros	4,01
4	Disponibilidade de banheiros	4,11
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,32
6	Conforto na área de embarque	3,90
7	Conforto térmico	4,05
8	Conforto acústico	4,11
9	Limpeza geral do aeroporto	3,95
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,21
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	91,04%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	78,83%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	60,38%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;

Portaria nº 6059/SRA de 30 de setembro de 2021 – ANAC.



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço Junho de 2022



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Junho/22
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,33
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,03
3	Limpeza dos banheiros	3,96
4	Disponibilidade de banheiros	4,06
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,42
6	Conforto na área de embarque	3,80
7	Conforto térmico	3,86
8	Conforto acústico	3,97
9	Limpeza geral do aeroporto	4,11
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,94
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	86,96%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	70,00%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	50,94%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;

Portaria nº 6059/SRA de 30 de setembro de 2021 – ANAC.



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Julho de 2022



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Julho/22
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,19
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,01
3	Limpeza dos banheiros	3,89
4	Disponibilidade de banheiros	3,86
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,59
6	Conforto na área de embarque	3,83
7	Conforto térmico	3,98
8	Conforto acústico	3,88
9	Limpeza geral do aeroporto	4,16
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,81
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	91,36%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	81,82%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	55,56%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;

Portaria nº 6059/SRA de 30 de setembro de 2021 – ANAC.



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Agosto de 2022



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Agosto/22
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,39
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,25
3	Limpeza dos banheiros	4,25
4	Disponibilidade de banheiros	4,10
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,57
6	Conforto na área de embarque	3,92
7	Conforto térmico	4,19
8	Conforto acústico	4,02
9	Limpeza geral do aeroporto	4,33
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,95
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	86,96%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	87,50%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	50,00%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;

Portaria nº 6059/SRA de 30 de setembro de 2021 – ANAC.



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço Setembro de 2022



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Setembro/22
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,44
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,09
3	Limpeza dos banheiros	4,17
4	Disponibilidade de banheiros	4,19
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,69
6	Conforto na área de embarque	3,82
7	Conforto térmico	4,06
8	Conforto acústico	4,05
9	Limpeza geral do aeroporto	4,26
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,85
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	90,48%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	77,27%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	56,60%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;
Portaria nº 6059/SRA de 30 de setembro de 2021 – ANAC.



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Outubro de 2022



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Outubro/22
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,50
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,27
3	Limpeza dos banheiros	4,38
4	Disponibilidade de banheiros	4,38
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,58
6	Conforto na área de embarque	4,04
7	Conforto térmico	4,13
8	Conforto acústico	4,24
9	Limpeza geral do aeroporto	4,42
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,16
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	95,65%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	84,00%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	50,00%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;
Portaria nº 6059/SRA de 30 de setembro de 2021 – ANAC.



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço Dezembro de 2022



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	December/22
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,50
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,26
3	Limpeza dos banheiros	4,16
4	Disponibilidade de banheiros	4,34
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,51
6	Conforto na área de embarque	3,86
7	Conforto térmico	4,15
8	Conforto acústico	4,18
9	Limpeza geral do aeroporto	4,38
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,85
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	88,73%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	77,78%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	57,58%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;

Portaria nº 6059/SRA de 30 de setembro de 2021 – ANAC.