



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço Janeiro de 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Janeiro/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,44
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,29
3	Limpeza dos banheiros	4,28
4	Disponibilidade de banheiros	4,27
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,53
6	Conforto na área de embarque	4,00
7	Conforto térmico	4,08
8	Conforto acústico	4,13
9	Limpeza geral do aeroporto	4,36
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,75
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	88,00%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	79,31%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	65,67%

* - 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 Fevereiro de 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Fevereiro/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,48
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,31
3	Limpeza dos banheiros	4,27
4	Disponibilidade de banheiros	4,26
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,49
6	Conforto na área de embarque	3,98
7	Conforto térmico	4,23
8	Conforto acústico	4,09
9	Limpeza geral do aeroporto	4,44
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,03
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	94,29%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	80,00%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	55,22%

* - 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 Março de 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Março/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro*		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,49
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,37
3	Limpeza dos banheiros	4,41
4	Disponibilidade de banheiros	4,40
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,68
6	Conforto na área de embarque	4,15
7	Conforto térmico	4,23
8	Conforto acústico	4,26
9	Limpeza geral do aeroporto	4,55
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,32
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	94,67%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	85,29%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	59,38%

* - 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

Abril de 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Abril/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,62
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,29
3	Limpeza dos banheiros	4,19
4	Disponibilidade de banheiros	4,25
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,68
6	Conforto na área de embarque	4,01
7	Conforto térmico	4,00
8	Conforto acústico	3,99
9	Limpeza geral do aeroporto	4,43
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,01
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	95,83%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	81,54%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	65,67%

* - 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 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Maio/23
	Pesquisa de Satisfação do Passageiro *	
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	
2	Facilidade de acessar informações de voos	
3	Limpeza dos banheiros	
4	Disponibilidade de banheiros	
5	Disponibilidade de wi-fi do operador aeroportuário	
6	Conforto na área de embarque	
7	Conforto térmico	
8	Conforto acústico	
9	Limpeza geral do aeroporto	
10	Facilidade para sair do veículo e acessar terminal pela calçada	
	Índice de Satisfação	
11	Tempo de espera na fila do check-in	89,23%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	73,21%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	61,19%

* - 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 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Junho/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,46
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,39
3	Limpeza dos banheiros	4,27
4	Disponibilidade de banheiros	4,37
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,87
6	Conforto na área de embarque	3,68
7	Conforto térmico	3,85
8	Conforto acústico	4,06
9	Limpeza geral do aeroporto	4,46
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,29
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	95,77%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	83,93%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	65,15%

* - 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 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Julho/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,33
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,36
3	Limpeza dos banheiros	4,20
4	Disponibilidade de banheiros	4,14
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,67
6	Conforto na área de embarque	3,70
7	Conforto térmico	3,98
8	Conforto acústico	3,93
9	Limpeza geral do aeroporto	4,35
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	92,21%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	76,47%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	57,53%

* - 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 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Agosto/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,31
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,06
3	Limpeza dos banheiros	3,96
4	Disponibilidade de banheiros	3,99
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,72
6	Conforto na área de embarque	3,67
7	Conforto térmico	3,73
8	Conforto acústico	3,88
9	Limpeza geral do aeroporto	4,18
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,99
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	97,22%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	74,24%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	68,18%

* - 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 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Setembro/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,37
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,14
3	Limpeza dos banheiros	4,13
4	Disponibilidade de banheiros	3,84
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,63
6	Conforto na área de embarque	3,24
7	Conforto térmico	3,07
8	Conforto acústico	3,67
9	Limpeza geral do aeroporto	4,11
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,74
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	88,41%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	71,67%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	62,12%

* - 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 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Outubro/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,30
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,18
3	Limpeza dos banheiros	4,12
4	Disponibilidade de banheiros	4,00
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,84
6	Conforto na área de embarque	3,56
7	Conforto térmico	3,93
8	Conforto acústico	3,82
9	Limpeza geral do aeroporto	4,29
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,99
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	94,37%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	76,27%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	63,01%

* - 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

Novembro de 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Novembro/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,42
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,18
3	Limpeza dos banheiros	4,22
4	Disponibilidade de banheiros	4,23
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,75
6	Conforto na área de embarque	3,32
7	Conforto térmico	3,98
8	Conforto acústico	3,70
9	Limpeza geral do aeroporto	4,36
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	91,55%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	82,46%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	60,56%

* - 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 Dezembro de 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Dezembro/23
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,27
2	Facilidade de acessar informações de voos	3,83
3	Limpeza dos banheiros	3,59
4	Disponibilidade de banheiros	3,60
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,21
6	Conforto na área de embarque	2,69
7	Conforto térmico	2,32
8	Conforto acústico	3,12
9	Limpeza geral do aeroporto	3,80
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,15
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	81,08%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	60,34%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	45,90%

* - 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.