

SBPV - Aeroporto de Porto Velho / RO
PSP - Pesquisa de Satisfação de Passageiros
Indicadores de Qualidade de Serviço

Categoria	IQS	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	Padrão
Mobilidade	1 - Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,26	4,54	4,62	4,42	4,61	4,60	4,51	4,69	4,62	4,64	4,51	4,51	4,09
	2 - Facilidade de acessar informações de voos	4,20	4,44	4,42	4,36	4,23	4,46	4,47	4,47	4,47	4,51	4,24	4,40	4,15
Serviços Básicos	3 - Limpeza de banheiros	4,43	4,49	4,71	4,47	4,61	4,58	4,59	4,72	4,65	4,58	4,57	4,69	4,11
	4 - Disponibilidade de banheiros	4,22	4,44	4,47	4,44	4,52	4,38	4,65	4,67	4,47	4,55	4,46	4,47	4,19
	5 - Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário	3,76	4,00	4,10	3,63	3,98	4,02	3,94	3,96	3,88	3,93	3,98	4,10	3,38
Ambiente	6 - Conforto na área de embarque	4,25	4,42	4,33	4,36	4,27	4,37	4,32	4,44	4,28	4,24	4,29	4,07	3,60
	7 - Conforto térmico	4,24	4,32	4,43	4,51	4,44	4,45	4,32	4,45	4,33	4,38	4,28	4,25	4,15
	8 - Conforto acústico	4,12	4,35	4,34	4,37	4,41	4,30	4,45	4,45	4,43	4,49	4,43	4,34	4,01
	9 - Limpeza geral do aeroporto	4,42	4,61	4,70	4,57	4,64	4,65	4,63	4,75	4,59	4,66	4,65	4,73	4,34
Acesso	10 - Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,77	3,97	4,19	4,03	4,06	4,10	4,00	4,34	4,23	4,01	4,03	4,13	3,72
Índice de Satisfação	11 - Tempo de espera na fila do check-in	90,28%	93,06%	95,52%	89,86%	90,91%	94,44%	96,00%	98,67%	98,61%	100,00%	92,96%	92,00%	-
	12 - Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	73,58%	80,00%	77,27%	83,05%	74,51%	81,36%	80,00%	75,00%	84,62%	76,09%	76,92%	79,31%	-
	13 - Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	59,65%	73,21%	63,79%	66,67%	75,41%	71,93%	64,52%	76,67%	64,91%	65,52%	57,14%	72,58%	-