

Indicadores de Qualidade de Serviço SBPA			Indicadores de Qualidade de Serviço SBPA - Período abr/24 até mar/25												
Tipo	Descrição do indicador	Padrão	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	
Serviços Diretos	IQS_01 Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	95,00%	100,00%	*	*	*	*	*	*	*	*	99,89%	99,88%	99,68%	
	IQS_02 Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	95,00%	97,31%	*	*	*	*	*	*	*	*	96,55%	-	96,08%	
Disponibilidade de Equipamentos	IQS_03 Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	98,20%	99,95%	*	*	*	*	*	*	*	*	99,97%	99,92%	99,92%	
	IQS_04 Percentual do tempo de disponibilidade escadas e esteiras rolantes (Q)	98,20%	99,75%	*	*	*	*	*	*	*	*	99,27%	99,95%	99,90%	
	IQS_05 Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens – embarque e desembarque (Q)	98,20%	99,83%	*	*	*	*	*	*	*	*	99,81%	99,95%	99,53%	
Instalações Lado Ar	IQS_06 Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)	65,00%	100,00%	*	*	*	*	*	*	*	*	98,68%	99,79%	99,94%	
	IQS_07 Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)	95,00%	100,00%	*	*	*	*	*	*	*	*	98,78%	100,00%	100,00%	
Pesquisa de Satisfação de Passageiros	IQS_08 Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	4,09	4,37	*	*	*	*	*	*	*	*	4,56	4,45	4,42	
	IQS_09 Facilidade de acessar informações de voos (Q)	4,15	4,40	*	*	*	*	*	*	*	*	4,49	4,28	4,47	
	IQS_10 Limpeza de banheiros (Q)	4,11	4,45	*	*	*	*	*	*	*	*	4,34	4,45	4,29	
	IQS_11 Disponibilidade de banheiros (Q)	4,19	4,48	*	*	*	*	*	*	*	*	4,46	4,39	4,41	
	IQS_12 Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	3,38	4,06	*	*	*	*	*	*	*	*	4,40	4,40	4,35	
	IQS_13 Conforto na área de embarque (Q)	4,09	4,19	*	*	*	*	*	*	*	*	4,36	4,39	4,26	
	IQS_14 Conforto térmico (Q)	4,15	4,25	*	*	*	*	*	*	*	*	4,35	4,11	4,34	
	IQS_15 Conforto acústico	4,01	4,12	*	*	*	*	*	*	*	*	4,32	4,24	4,28	
	IQS_16 Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,34	4,63	*	*	*	*	*	*	*	*	4,62	4,53	4,60	
	IQS_17 Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	3,72	4,51	*	*	*	*	*	*	*	*	4,56	4,53	4,59	
Índices de Satisfação	IQS_18 Tempo de espera na fila do check-in	NA	4,24	*	*	*	*	*	*	*	*	4,26	4,14	4,11	
	IQS_19 Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	NA	4,20	*	*	*	*	*	*	*	*	4,16	3,96	4,05	
	IQS_20 Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	NA	2,99	*	*	*	*	*	*	*	*	3,03	3,26	3,09	

(Q) - Indicadores de Qualidade de Serviço que integram o Fator Q.

NA - Não se aplica

* - Sem aferição devido a enchente de Maio de 2024.