

Tipo	Descrição do indicador	Padrão	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	fev/24	mar/24
Serviços Diretos	IQS_01 Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	95,00%	98,23%	96,97%	97,76%	98,71%	99,13%	99,67%	99,68%	99,79%	99,58%	100,00%	100,00%	-
	IQS_02 Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	95,00%	100,00%	100,00%	96,97%	88,68%	97,83%	100,00%	99,39%	100,00%	97,47%	98,18%	100,00%	-
Disponibilidade de Equipamentos	IQS_03 Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	98,20%	99,99%	99,96%	100,00%	99,85%	99,84%	99,92%	99,95%	99,92%	99,87%	99,85%	99,97%	-
	IQS_04 Percentual do tempo de disponibilidade escadas e esteiras rolantes (Q)	98,20%	99,92%	98,67%	99,92%	99,89%	99,90%	99,94%	99,88%	99,89%	98,77%	98,92%	99,64%	-
	IQS_05 Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens – embarque e desembarque (Q)	98,20%	99,85%	99,73%	99,83%	99,66%	99,75%	99,64%	98,44%	99,39%	99,67%	99,55%	99,62%	-
Instalações Lado Ar	IQS_06 Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)	65,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-
	IQS_07 Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)	95,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	-
Pesquisa de Satisfação de Passageiros	IQS_08 Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	4,09	4,48	4,33	4,41	4,46	4,41	4,46	4,46	4,43	4,37	4,42	4,36	-
	IQS_09 Facilidade de acessar informações de voos (Q)	4,15	4,44	4,42	4,41	4,46	4,44	4,37	4,55	4,50	4,28	4,38	4,29	-
	IQS_10 Limpeza de banheiros (Q)	4,11	4,45	4,25	4,51	4,36	4,41	4,30	4,35	4,35	4,30	4,25	4,37	-
	IQS_11 Disponibilidade de banheiros (Q)	4,19	4,37	4,26	4,48	4,36	4,35	4,32	4,42	4,41	4,34	4,28	4,39	-
	IQS_12 Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	3,38	4,06	3,93	4,18	4,30	4,15	3,99	3,92	4,06	3,94	4,16	3,96	-
	IQS_13 Conforto na área de embarque (Q)	4,09	4,34	4,20	4,25	4,24	4,14	4,20	4,23	4,31	4,09	4,11	4,22	-
	IQS_14 Conforto térmico (Q)	4,15	4,47	4,44	4,51	4,44	4,34	4,34	4,40	4,42	4,21	4,27	4,35	-
	IQS_15 Conforto acústico	4,01	4,29	4,17	4,19	4,23	4,03	4,14	4,20	4,31	4,12	4,11	4,19	-
	IQS_16 Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,34	4,60	4,60	4,66	4,68	4,57	4,55	4,56	4,71	4,51	4,59	4,66	-
	IQS_17 Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	3,72	4,39	4,35	4,56	4,50	4,49	4,45	4,49	4,54	4,40	4,45	4,50	-
Índices de Satisfação	IQS_18 Tempo de espera na fila do check-in	NA	4,21	4,11	4,13	4,19	3,85	4,11	4,19	4,20	4,06	4,36	4,24	-
	IQS_19 Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	NA	3,89	3,86	4,05	3,80	4,00	3,89	4,23	3,96	4,00	4,05	4,20	-
	IQS_20 Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	NA	2,97	2,79	3,03	2,99	2,81	2,81	3,20	2,88	3,03	2,80	2,75	-

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

*NA - Não se aplica