

Indicadores de Qualidade de Serviço SBPA			Indicadores de Qualidade de Serviço SBPA - Período abr/25 até mar/26												P-7
Tipo	Descrição do indicador	Padrão	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	
Serviços Diretos	IQS_01 Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	95,00%	99,78%	100,00%	99,78%	99,48%	99,38%	99,36%	-	-	-	-	-	-	
	IQS_02 Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	95,00%	-	98,32%	-	95,89%	-	-	-	-	-	-	-	-	
Disponibilidade de Equipamentos	IQS_03 Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	98,20%	99,81%	99,99%	99,68%	99,91%	99,90%	99,53%	-	-	-	-	-	-	
	IQS_04 Percentual do tempo de disponibilidade escadas e esteiras rolantes (Q)	98,20%	99,70%	99,78%	99,73%	99,71%	99,48%	99,61%	-	-	-	-	-	-	
	IQS_05 Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens – embarque e desembarque (Q)	98,20%	99,72%	99,63%	99,80%	99,47%	99,88%	99,81%	-	-	-	-	-	-	
Instalações Lado Ar	IQS_06 Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)	65,00%	99,91%	99,88%	100,00%	99,72%	99,95%	99,69%	-	-	-	-	-	-	
	IQS_07 Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)	95,00%	100,00%	99,59%	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	4,40	4,44	4,46	4,43	4,34	-	-	-	-	-	-	
	IQS_09 Facilidade de acessar informações de voos (Q)	4,15	4,46	4,43	4,50	4,43	4,48	4,38	-	-	-	-	-	-	
	IQS_10 Limpeza de banheiros (Q)	4,11	4,36	4,10	4,44	4,36	4,26	4,32	-	-	-	-	-	-	
	IQS_11 Disponibilidade de banheiros (Q)	4,19	4,37	4,25	4,46	4,33	4,42	4,33	-	-	-	-	-	-	
	IQS_12 Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	3,38	4,15	4,25	4,17	4,21	4,22	4,27	-	-	-	-	-	-	
	IQS_13 Conforto na área de embarque (Q)	4,09	4,32	4,28	4,35	4,22	4,26	4,29	-	-	-	-	-	-	
	IQS_14 Conforto térmico (Q)	4,15	4,35	4,27	4,47	4,39	4,29	4,24	-	-	-	-	-	-	
	IQS_15 Conforto acústico	4,01	4,19	4,20	4,41	4,24	4,22	4,17	-	-	-	-	-	-	
	IQS_16 Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,34	4,55	4,55	4,60	4,52	4,52	4,56	-	-	-	-	-	-	
	IQS_17 Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	3,72	4,51	4,43	4,59	4,43	4,53	4,49	-	-	-	-	-	-	
Índices de Satisfação	IQS_18 Tempo de espera na fila do check-in	NA	4,18	4,25	4,29	4,05	4,18	4,16	-	-	-	-	-	-	
	IQS_19 Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	NA	4,24	4,05	4,32	4,04	3,98	4,07	-	-	-	-	-	-	
	IQS_20 Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	NA	2,93	2,96	3,20	3,13	3,34	3,27	-	-	-	-	-	-	

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

NA - Não se aplica