

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%	99,87%	99,38%	99,30%	97,78%	98,92%	99,75%	98,86%	98,40%	97,42%	99,23%	98,94%	-
	IQS_02 Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	95,00%	100,00%	100,00%	95,20%	100,00%	95,77%	100,00%	95,00%	100,00%	93,31%	97,97%	99,26%	-
Disponibilidade de Equipamentos	IQS_03 Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	98,20%	99,84%	99,90%	99,99%	99,98%	99,98%	99,39%	99,85%	99,98%	99,70%	99,98%	99,73%	-
	IQS_04 Percentual do tempo de disponibilidade escadas e esteiras rolantes (Q)	98,20%	99,79%	99,66%	99,74%	99,59%	99,72%	98,80%	99,90%	99,77%	99,94%	99,86%	99,81%	-
	IQS_05 Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens – embarque e desembarque (Q)	98,20%	99,17%	99,71%	99,24%	99,57%	99,57%	99,12%	99,15%	99,62%	99,48%	99,18%	98,95%	-
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	4,43	4,61	4,27	4,44	4,45	4,47	4,44	4,43	4,53	4,42	4,46	-
	IQS_09 Facilidade de acessar informações de voos (Q)	4,15	4,47	4,54	4,15	4,38	4,43	4,47	4,41	4,31	4,51	4,40	4,40	-
	IQS_10 Limpeza de banheiros (Q)	4,11	4,52	4,37	4,54	4,33	4,35	4,52	4,50	4,31	4,47	4,27	4,37	-
	IQS_11 Disponibilidade de banheiros (Q)	4,19	4,37	4,50	4,54	4,50	4,41	4,44	4,50	4,38	4,43	4,35	4,50	-
	IQS_12 Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	3,38	4,15	4,11	4,12	4,17	4,16	4,01	4,11	4,08	4,19	4,04	3,95	-
	IQS_13 Conforto na área de embarque (Q)	4,09	4,18	4,28	4,35	4,21	4,18	4,30	4,12	4,05	4,34	4,18	4,11	-
	IQS_14 Conforto térmico (Q)	4,15	4,17	4,50	4,48	4,33	4,36	4,40	4,33	4,09	4,38	4,29	4,34	-
	IQS_15 Conforto acústico	4,01	4,28	4,42	4,32	4,24	4,32	4,27	4,32	4,12	4,28	4,23	4,35	-
	IQS_16 Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,34	4,68	4,71	4,66	4,60	4,58	4,63	4,63	4,52	4,67	4,55	4,65	-
IQS_17 Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	3,72	4,24	4,32	4,28	4,36	4,31	4,34	4,41	4,28	4,36	4,43	4,45	-	
Índices de Satisfação	IQS_18 Tempo de espera na fila do check-in	NA	4,22	4,39	4,18	4,15	4,34	4,20	4,22	4,10	4,11	4,11	4,25	-
	IQS_19 Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	NA	3,87	4,09	4,04	3,95	3,73	3,91	3,91	3,85	3,90	3,99	3,87	-
	IQS_20 Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	NA	2,86	3,13	3,14	2,98	2,99	3,04	2,88	3,03	3,02	3,14	3,17	-

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

\*NA - Não se aplica