

Indicadores de Qualidade de Serviço SBFZ			Indicadores de Qualidade de Serviço SBFZ - 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%	99,53%	99,34%	99,22%	98,69%	98,97%	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_02 Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	95,00%	100,00%	98,51%	100,00%	92,31%	-	-	-	-	-	-	-	-		
Disponibilidade de Equipamentos	IQS_03 Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	98,20%	99,94%	99,98%	99,63%	99,36%	99,97%	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_04 Percentual do tempo de disponibilidade escadas e esteiras rolantes (Q)	98,20%	99,73%	99,46%	99,72%	99,85%	99,87%	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_05 Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens – embarque e desembarque (Q)	98,20%	99,56%	99,77%	99,75%	99,56%	99,66%	-	-	-	-	-	-	-		
Instalações Lado Ar	IQS_06 Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)	65,00%	100,00%	100,00%	99,70%	99,64%	99,85%	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_07 Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)	95,00%	99,65%	99,64%	100,00%	100,00%	100,00%	-	-	-	-	-	-	-		
Pesquisa de Satisfação de Passageiros	IQS_08 Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	4,09	4,58	4,44	4,39	4,38	4,55	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_09 Facilidade de acessar informações de voos (Q)	4,15	4,47	4,36	4,28	4,36	4,48	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_10 Limpeza de banheiros (Q)	4,11	4,33	4,38	4,22	4,31	4,23	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_11 Disponibilidade de banheiros (Q)	4,19	4,38	4,44	4,29	4,41	4,45	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_12 Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	3,38	4,05	4,10	4,00	4,11	4,25	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_13 Conforto na área de embarque (Q)	4,09	4,19	4,32	4,22	4,22	4,31	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_14 Conforto térmico (Q)	4,15	4,21	4,17	4,26	4,49	4,56	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_15 Conforto acústico	4,01	4,25	4,16	4,20	4,20	4,40	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_16 Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,34	4,55	4,54	4,54	4,55	4,66	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_17 Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	3,72	4,50	4,42	4,36	4,44	4,47	-	-	-	-	-	-	-		
Índices de Satisfação	IQS_18 Tempo de espera na fila do check-in	NA	4,15	4,27	4,05	4,18	4,24	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_19 Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	NA	4,11	3,97	3,80	3,83	4,07	-	-	-	-	-	-	-		
	IQS_20 Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	NA	3,12	2,94	2,95	3,09	3,20	-	-	-	-	-	-	-		

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

*NA - Não se aplica