

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%	97,64%	97,42%	99,23%	98,94%	99,75%
	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%	100,00%
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%	99,38%	99,85%	99,98%	99,70%	99,98%	99,73%	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%	99,38%
	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%	99,48%
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%	99,92%	100,00%	100,00%	99,96%	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%	99,48%	99,82%	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	4,47
	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	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	4,42
	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	4,52
	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	3,90
	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	4,18
	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	4,44
	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	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	4,64
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	4,47	
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	4,32
	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	3,85
	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	3,08

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

*NA - Não se aplica

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%	99,46%	99,58%	100,00%	100,00%	99,89%
	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%	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%	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%	99,83%
	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%	99,80%
Instalações Lado Ar	IQS_06 Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)	65,00%	99,87%	99,92%	99,98%	99,94%	99,88%	99,96%	99,94%	99,97%	99,97%	100,00%	99,95%	99,99%
	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%	99,76%	100,00%	100,00%	99,98%	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	4,43
	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	4,48
	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	4,41
	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	4,42
	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	4,26
	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	4,26
	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	4,43
	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	4,15
	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	4,58
	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	4,44
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	4,26
	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	4,07
	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	3,09

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

*NA - Não se aplica