



Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

Abril de 2022



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Abril/22
Pesquisa de Satisfação do Passageiro *		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,33
2	Facilidade de acessar informações de voos	3,86
3	Limpeza dos banheiros	4,01
4	Disponibilidade de banheiros	3,96
5	Disponibilidade de wi-fi do operador aeroportuário	3,07
6	Conforto na área de embarque	3,86
7	Conforto térmico	4,05
8	Conforto acústico	3,84
9	Limpeza geral do aeroporto	4,16
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,16
Índice de Satisfação		
11	Tempo de espera na fila do check-in	94,03%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	68,00%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	50,00%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;
Portaria nº 6059/SRA de 30 de setembro de 2021 – ANAC.