

**SBEG - Aeroporto Internacional de Manaus / AM**  
**PSP - Pesquisa de Satisfação de Passageiros**  
**Indicadores de Qualidade de Serviço**

| Categoria            | IQS                                                                    | ago/24 | set/24 | out/24 | nov/24 | dez/24 | jan/25 | fev/25 | mar/25 | abr/25 | mai/25 | jun/25 | jul/25 | Padrão |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Mobilidade           | 1 - Facilidade de encontrar seu caminho no terminal                    | 4,37   | 4,44   | 4,30   | 4,36   | 4,33   | 4,35   | 4,46   | 4,51   | 4,38   | 4,52   | 4,49   | 4,45   | 4,09   |
|                      | 2 - Facilidade de acessar informações de voos                          | 4,18   | 4,23   | 4,15   | 4,29   | 4,13   | 4,26   | 4,38   | 4,30   | 4,32   | 4,34   | 4,33   | 4,45   | 4,15   |
| Serviços Básicos     | 3 - Limpeza de banheiros                                               | 4,14   | 4,22   | 4,22   | 4,23   | 4,19   | 4,17   | 4,21   | 4,24   | 4,22   | 4,27   | 4,12   | 4,23   | 4,11   |
|                      | 4 - Disponibilidade de banheiros                                       | 4,06   | 4,13   | 3,99   | 4,06   | 4,05   | 4,12   | 4,30   | 4,31   | 4,15   | 4,30   | 4,17   | 4,17   | 4,19   |
|                      | 5 - Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário         | 3,63   | 3,67   | 3,55   | 3,59   | 3,40   | 3,53   | 3,86   | 3,66   | 3,67   | 3,93   | 3,68   | 3,84   | 3,38   |
| Ambiente             | 6 - Conforto na área de embarque                                       | 3,81   | 3,82   | 3,75   | 3,85   | 3,74   | 3,89   | 3,98   | 3,89   | 3,96   | 4,04   | 3,80   | 3,88   | 3,60   |
|                      | 7 - Conforto térmico                                                   | 3,88   | 3,82   | 4,06   | 4,37   | 4,08   | 4,18   | 4,15   | 4,24   | 4,30   | 4,37   | 4,34   | 4,15   | 4,15   |
|                      | 8 - Conforto acústico                                                  | 3,98   | 3,98   | 3,88   | 4,00   | 3,88   | 4,00   | 4,04   | 4,12   | 4,20   | 4,29   | 4,12   | 4,08   | 4,01   |
|                      | 9 - Limpeza geral do aeroporto                                         | 4,31   | 4,38   | 4,35   | 4,38   | 4,33   | 4,43   | 4,29   | 4,45   | 4,38   | 4,45   | 4,51   | 4,44   | 4,34   |
| Acesso               | 10 - Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada | 4,14   | 4,14   | 4,20   | 4,31   | 4,08   | 4,19   | 4,41   | 4,24   | 4,30   | 4,21   | 4,22   | 4,34   | 3,72   |
| Índice de Satisfação | 11 - Tempo de espera na fila do check-in                               | 89,86% | 97,01% | 88,24% | 84,85% | 86,30% | 90,00% | 98,36% | 91,78% | 97,06% | 91,94% | 90,00% | 93,75% | -      |
|                      | 12 - Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário  | 98,11% | 94,34% | 94,92% | 90,00% | 92,31% | 93,33% | 96,15% | 90,00% | 93,10% | 88,46% | 90,00% | 94,23% | -      |
|                      | 13 - Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto               | 67,61% | 69,84% | 61,11% | 64,00% | 65,28% | 58,44% | 67,57% | 75,38% | 64,79% | 64,71% | 66,10% | 60,00% | -      |