

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

Categoria	IQS	ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	jun/26	jun/26	jul/26	Padrão
Mobilidade	1 - Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,37	4,46	4,57	4,48	4,26	4,54	4,33	4,45	4,55	4,41	4,39	4,42	4,09
	2 - Facilidade de acessar informações de voos	4,27	4,34	4,29	4,30	4,08	4,40	4,20	4,36	4,44	4,18	4,28	4,26	4,15
Serviços Básicos	3 - Limpeza de banheiros	4,32	4,32	4,19	4,26	4,07	4,16	4,15	4,32	4,45	4,17	4,14	4,31	4,11
	4 - Disponibilidade de banheiros	4,36	4,28	4,32	4,41	4,26	4,32	4,17	4,33	4,31	4,09	4,19	4,37	4,19
	5 - Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário	3,87	3,90	3,92	3,97	3,81	3,73	3,95	3,85	3,85	3,67	4,02	3,66	3,38
Ambiente	6 - Conforto na área de embarque	3,99	4,07	3,95	3,96	3,83	3,95	3,93	4,08	3,98	3,99	4,06	3,85	3,60
	7 - Conforto térmico	4,30	4,29	4,21	4,17	3,93	4,21	4,27	4,38	4,39	4,26	4,41	4,10	4,15
	8 - Conforto acústico	4,14	4,07	4,15	4,15	4,14	4,06	4,05	4,06	4,18	4,13	4,15	4,17	4,01
	9 - Limpeza geral do aeroporto	4,35	4,43	4,43	4,43	4,32	4,36	4,30	4,59	4,40	4,35	4,48	4,52	4,34
Acesso	10 - Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	4,52	4,28	4,33	4,39	4,17	4,36	4,20	4,41	4,37	4,23	4,28	4,40	3,72
Índice de Satisfação	11 - Tempo de espera na fila do check-in	89,39%	83,08%	94,03%	95,16%	87,69%	91,04%	89,39%	96,97%	93,94%	95,38%	91,94%	87,69%	-
	12 - Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	90,16%	98,15%	90,38%	96,30%	98,00%	84,75%	94,12%	94,55%	93,65%	96,49%	87,72%	86,15%	-
	13 - Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	56,72%	71,43%	74,60%	61,76%	72,46%	72,86%	56,72%	78,79%	74,24%	69,01%	61,76%	66,67%	-