



# Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

## Novembro de 2023



#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	Novembro/23
<b>Pesquisa de Satisfação do Passageiro *</b>		
1	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,24
2	Facilidade de acessar informações de voos	4,15
3	Limpeza dos banheiros	3,84
4	Disponibilidade de banheiros	3,89
5	Disponibilidade de <i>wi-fi</i> do operador aeroportuário	3,40
6	Conforto na área de embarque	3,60
7	Conforto térmico	3,57
8	Conforto acústico	3,63
9	Limpeza geral do aeroporto	4,06
10	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada	3,99
<b>Índice de Satisfação</b>		
11	Tempo de espera na fila do check-in	92,65%
12	Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	90,32%
13	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	63,29%

\* - 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.