

| Item | Inspeção de Segurança | 2024 | | | | | 2025 | | | | | | | Padrão | Acumulado | Ciclo 2023-2024 |
|------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|-----------|-----------------|
| | | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | | | |
| 1 | Tempo de espera na fila de inspeção de segurança | 4,57 | 4,81 | 4,60 | 4,63 | 4,54 | 4,66 | 4,73 | 4,81 | 4,46 | 4,74 | 4,70 | 4,66 | 3,80 | 4,66 | 4,69 |
| 2 | Organização do processo de inspeção de segurança | 4,63 | 4,78 | 4,51 | 4,64 | 4,54 | 4,62 | 4,64 | 4,84 | 4,58 | 4,78 | 4,73 | 4,70 | 4,00 | 4,67 | 4,72 |
| 3 | Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança | 4,49 | 4,76 | 4,44 | 4,69 | 4,56 | 4,71 | 4,63 | 4,88 | 4,61 | 4,78 | 4,74 | 4,72 | 4,20 | 4,67 | 4,75 |
| Item | Mobilidade | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Padrão | Acumulado | Ciclo 2023-2024 |
| 4 | Facilidade de encontrar seu caminho no terminal | 4,68 | 4,87 | 4,73 | 4,81 | 4,76 | 4,85 | 4,80 | 4,88 | 4,83 | 4,88 | 4,89 | 4,87 | 3,90 | 4,82 | 4,80 |
| 5 | Disponibilidade de informações de voos | 4,45 | 4,79 | 4,50 | 4,71 | 4,55 | 4,66 | 4,60 | 4,73 | 4,59 | 4,65 | 4,63 | 4,77 | 4,00 | 4,64 | 4,66 |
| 6 | Distância caminhada no terminal | 4,46 | 4,61 | 4,64 | 4,65 | 4,49 | 4,59 | 4,67 | 4,67 | 4,67 | 4,74 | 4,70 | 4,67 | 3,80 | 4,63 | 4,66 |
| Item | Conveniência | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Padrão | Acumulado | Ciclo 2023-2024 |
| 7 | Qualidade e variedade de restaurantes / instalações para alimentação | 3,61 | 4,04 | 3,70 | 3,96 | 4,07 | 3,94 | 4,04 | 4,05 | 3,99 | 4,03 | 3,97 | 4,04 | 3,50 | 3,96 | 4,13 |
| 8 | Qualidade e variedade de lojas e estabelecimentos comerciais | 3,90 | 4,01 | 3,90 | 4,16 | 3,97 | 3,90 | 4,07 | 4,08 | 4,09 | 4,01 | 4,06 | 4,10 | 3,40 | 4,02 | 4,08 |
| 9 | Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio | 3,69 | 3,94 | 3,42 | 3,88 | 3,73 | 3,80 | 3,96 | 4,12 | 4,13 | 3,61 | 3,93 | 4,03 | 3,40 | 3,86 | 3,89 |
| Item | Serviços Básicos | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Padrão | Acumulado | Ciclo 2023-2024 |
| 10 | Limpeza dos banheiros | 4,35 | 4,57 | 4,46 | 4,64 | 4,62 | 4,63 | 4,66 | 4,70 | 4,62 | 4,68 | 4,63 | 4,74 | 4,00 | 4,61 | 4,62 |
| 11 | Disponibilidade dos banheiros | 4,45 | 4,62 | 4,56 | 4,70 | 4,53 | 4,61 | 4,69 | 4,73 | 4,61 | 4,65 | 4,60 | 4,66 | 4,00 | 4,62 | 4,64 |
| 12 | Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário | 4,09 | 4,08 | 4,08 | 4,26 | 4,15 | 4,33 | 4,08 | 4,26 | 4,46 | 4,14 | 4,31 | 4,21 | 3,40 | 4,21 | 4,28 |
| 13 | Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas | 4,53 | 4,59 | 4,61 | 4,29 | 4,23 | 4,46 | 4,48 | 4,58 | 4,47 | 4,42 | 4,45 | 4,47 | 4,00 | 4,46 | 4,57 |
| Item | Ambiente | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Padrão | Acumulado | Ciclo 2023-2024 |
| 14 | Conforto nas áreas de embarque | 4,31 | 4,52 | 4,46 | 4,55 | 4,40 | 4,48 | 4,51 | 4,58 | 4,50 | 4,55 | 4,56 | 4,54 | 3,60 | 4,50 | 4,53 |
| 15 | Conforto térmico | 4,46 | 4,69 | 4,61 | 4,65 | 4,54 | 4,73 | 4,45 | 4,52 | 4,70 | 4,56 | 4,69 | 4,69 | 4,00 | 4,61 | 4,60 |
| 16 | Conforto acústico | 4,44 | 4,70 | 4,59 | 4,68 | 4,63 | 4,73 | 4,72 | 4,66 | 4,70 | 4,72 | 4,70 | 4,70 | 3,90 | 4,66 | 4,73 |
| 17 | Limpeza geral do aeroporto | 4,69 | 4,79 | 4,76 | 4,80 | 4,79 | 4,76 | 4,82 | 4,85 | 4,84 | 4,87 | 4,86 | 4,79 | 4,20 | 4,80 | 4,80 |
| Item | Acesso | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Padrão | Acumulado | Ciclo 2023-2024 |
| 18 | Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio) | 4,53 | 4,80 | 4,74 | 4,75 | 4,60 | 4,67 | 4,61 | 4,81 | 4,67 | 4,84 | 4,72 | 4,70 | 3,50 | 4,70 | 4,69 |
| 19 | Disponibilidade de vagas de estacionamento | 3,80 | 4,12 | 4,21 | 4,23 | 3,90 | 4,22 | 4,30 | 4,36 | 4,25 | 4,17 | 4,35 | 4,18 | 3,20 | 4,18 | 4,20 |
| 20 | Qualidade das instalações do estacionamento | 4,05 | 4,27 | 4,32 | 4,42 | 4,25 | 4,53 | 4,40 | 4,50 | 4,45 | 4,38 | 4,55 | 4,46 | 3,50 | 4,38 | 4,37 |
| Item | Valor | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Padrão | Acumulado | Ciclo 2023-2024 |
| 21 | Relação preço-qualidade dos estacionamentos | 3,26 | 3,60 | 3,74 | 3,55 | 3,55 | 3,78 | 3,66 | 3,81 | 3,83 | 3,35 | 3,53 | 3,74 | 3,50 | 3,62 | 3,61 |
| 22 | Relação preço-qualidade dos restaurantes | 2,91 | 2,96 | 2,93 | 2,97 | 2,85 | 2,95 | 3,02 | 3,04 | 3,05 | 3,02 | 2,97 | 2,96 | 3,20 | 2,97 | 3,16 |
| 23 | Relação preço-qualidade das lojas | 3,13 | 3,32 | 3,08 | 3,10 | 3,06 | 3,19 | 3,02 | 3,26 | 3,28 | 3,30 | 3,24 | 3,23 | 3,20 | 3,19 | 3,36 |
| Item | Check-in | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Padrão | Acumulado | Ciclo 2023-2024 |
| 24 | Tempo de espera de check-in no aeroporto | 4,45 | 4,69 | 4,56 | 4,62 | 4,40 | 4,45 | 4,51 | 4,63 | 4,56 | 4,70 | 4,79 | 4,45 | NA | 4,57 | 4,56 |
| 25 | Eficiência do processo de check-in no aeroporto | 4,52 | 4,74 | 4,65 | 4,71 | 4,50 | 4,65 | 4,61 | 4,71 | 4,69 | 4,86 | 4,84 | 4,71 | NA | 4,68 | 4,65 |
| 26 | Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in | 4,56 | 4,80 | 4,69 | 4,76 | 4,53 | 4,61 | 4,69 | 4,82 | 4,81 | 4,92 | 4,80 | 4,80 | NA | 4,73 | 4,76 |
| Item | Satisfação | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Padrão | Acumulado | Ciclo 2023-2024 |
| 27 | Satisfação geral | 8,71 | 9,12 | 8,63 | 8,95 | 8,82 | 8,87 | 8,87 | 9,17 | 8,93 | 8,91 | 9,07 | 8,98 | NA | 8,92 | 9,03 |
| 28 | Atendimento das expectativas | 8,87 | 9,15 | 8,88 | 9,02 | 9,02 | 9,06 | 9,05 | 9,24 | 9,06 | 9,05 | 9,12 | 9,12 | NA | 9,05 | 9,16 |
| 29 | Comparação com um aeroporto ideal | 8,69 | 9,10 | 8,57 | 8,85 | 8,79 | 8,74 | 8,68 | 9,24 | 8,83 | 8,82 | 8,93 | 8,86 | NA | 8,84 | 8,95 |

Notas:

1 - Q - Indicadores de Qualidade de Serviço que compõem o Fator Q

2 - NA - Não se aplica ou não medido no mês indicado

3 - Pesquisa de Satisfação e aferição de Indicadores com base na Resolução ANAC nº 372, de 15 de dezembro de 2015