

# Relatório de Qualidade do Serviço

Fevereiro de 2026



## IQS Objetivos

Grupo	Indicadores de Qualidade do Serviço (IQS)	Resultados Fev-26
Serviços Diretos	Tempo em Fila de Inspeção de Segurança	Q
	% de passageiros aguardando até 5min	<b>99,11%</b>
	% de passageiros aguardando até 15min	<b>100,00%</b>
	Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE	
	% mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente com tempo inferior a 30 minutos	<b>100,00%</b>
	% mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio com tempo inferior a 35 minutos	<b>100,00%</b>
	% mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente com tempo inferior a 30 minutos	<b>100,00%</b>
	% mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio com tempo inferior a 35 minutos	<b>100,00%</b>
Disponibilidade de Equipamentos	Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Q <b>99,58%</b>
	Sistema de processamento de bagagens	Q <b>99,57%</b>
	Sistema de restituição de bagagens	Q <b>99,79%</b>
Instalações do Lado Ar	Atendimento em pontes de embarque	Q
	% de passageiros domésticos	<b>99,94%</b>
	% de passageiros internacionais	<b>99,85%</b>

Q Indicadores considerados no cálculo do Fator Q 2026.

Fonte: RIOgaleão – fevereiro 2026.

## IQS Subjetivos

Grupo	Indicadores de Qualidade do Serviço (IQS)	Resultado Fev-26
<b>Mobilidade</b>	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal <span>Q</span>	<b>4,44</b>
	Facilidade de acessar informações de voos <span>Q</span>	<b>4,34</b>
<b>Serviços Básicos</b>	Limpeza de banheiros <span>Q</span>	<b>4,17</b>
	Disponibilidade de banheiros	<b>4,40</b>
	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário <span>Q</span>	<b>3,82</b>
<b>Serviços Básicos</b>	Conforto na área de embarque	<b>4,10</b>
	Conforto térmico <span>Q</span>	<b>4,26</b>
	Conforto acústico	<b>4,11</b>
	Limpeza geral do aeroporto <span>Q</span>	<b>4,38</b>
<b>Acesso</b>	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada <span>Q</span>	<b>4,46</b>

**Q** Indicadores considerados no cálculo do Fator Q 2026.

Fonte: FIPE – fevereiro 2026.