



Relatório de Qualidade do Serviço

Maio de 2026



IQS Objetivos

Grupo	Indicadores de Qualidade do Serviço (IQS)	Resultados Mai-26
Serviços Diretos	Tempo em Fila de Inspeção de Segurança Q	
	% de passageiros aguardando até 5min	99,57%
	% de passageiros aguardando até 15min	100,00%
	Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE	
	% mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente com tempo inferior a 30 minutos	100,00%
	% mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio com tempo inferior a 35 minutos	100,00%
	% mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente com tempo inferior a 30 minutos	100,00%
	% mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio com tempo inferior a 35 minutos	100,00%
Disponibilidade de Equipamentos	Elevadores, escadas e esteiras rolantes Q	99,39%
	Sistema de processamento de bagagens Q	99,74%
	Sistema de restituição de bagagens Q	99,80%
Instalações do Lado Ar	Atendimento em pontes de embarque Q	
	% de passageiros domésticos	100,00%
	% de passageiros internacionais	100,00%

Q Indicadores considerados no cálculo do Fator Q 2026.

Fonte: RIOgaleão – maio 2026.

IQS Subjetivos

Grupo	Indicadores de Qualidade do Serviço (IQS)	Resultado Mai-26
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal Q	4,26
	Facilidade de acessar informações de voos Q	4,33
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros Q	4,30
	Disponibilidade de banheiros	4,40
	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário Q	3,99
Serviços Básicos	Conforto na área de embarque	3,97
	Conforto térmico Q	4,43
	Conforto acústico	3,91
	Limpeza geral do aeroporto Q	4,52
Acesso	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada Q	4,38

Q Indicadores considerados no cálculo do Fator Q 2026.

Fonte: FIPE – maio 2026.