Relatório de Qualidade do Serviço

Agosto de 2026

RIOgaleão

IQS Objetivos

Grupo	Indicadores de Qualidade do Serviço (IQS)	Resultados Ago-26
Serviços Diretos	Tempo em Fila de Inspeção de Segurança Q	
	% de passageiros aguardando até 5min	**99,23%**
	% 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	**99,69%**
	Sistema de processamento de bagagens Q	**99,62%**
	Sistema de restituição de bagagens Q	**99,70%**
Instalações do Lado Ar	Atendimento em pontes de embarque Q	
	% de passageiros domésticos	**99,99%**
	% de passageiros internacionais	**100,00%**

Q Indicadores considerados no cálculo do Fator Q 2026.

Fonte: RIOgaleão – agosto 2026.

IQS Subjetivos

Grupo	Indicadores de Qualidade do Serviço (IQS)	Resultado Ago-26
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal **Q**	**4,47**
	Facilidade de acessar informações de voos **Q**	**4,44**
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros **Q**	**4,25**
	Disponibilidade de banheiros	**4,37**
	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário **Q**	**3,77**
Serviços Básicos	Conforto na área de embarque	**3,95**
	Conforto térmico **Q**	**4,34**
	Conforto acústico	**4,06**
	Limpeza geral do aeroporto **Q**	**4,56**
Acesso	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada **Q**	**4,36**

Q Indicadores considerados no cálculo do Fator Q 2026.

Fonte: FIPE – agosto 2026.