2025

Relatório de Qualidade de Serviço - RQS

GRU AIRPORT

AEROPORTO
INTERNACIONAL
DE SÃO PAULO

Indicadores de Qualidade de Serviço ("IQS") 2025

Os Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) são indíces previstos no Contrato de Concessão utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária.

Os Indicadores são divididos nas seguintes categorias: (1) Serviços diretos, (2) Disponibilidade de equipamentos, (3) Instalações Lado Ar, (4) Pesquisa de Satisfação dos Passageiros e (5) Pesquisa de Acessibilidade.

Nos termos do art. 30, §2º da PORTARIA Nº 10.164/SRA, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2022, os resultados dos IQS são publicados no sítio eletrônico oficial da Concessionária em até 60 dias após o encerramento de cada mês.

No quadro abaixo, os itens em destaque **(Q)** são considerados no cálculo do Fator Q (fator de qualidade de serviço a ser aplicado no reajuste tarifário):

Categoria	Critério	Indicadores Realizados em 2025											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Serviços Diretos													
Filas de inspeção de segurança	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos **(Q)**	96,68%	98,55%	95,07%	94,61%								
	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos **(Q)**	92,65%	97,25%	95,73%	95,97%								
Disponibilidade de Equipamentos													
Elevadores	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento **(Q)**	99,68%	98,97%	99,84%	99,79%								
Escadas e esteiras rolantes		99,50%	99,44%	99,56%	99,47%								
Sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque		99,12%	99,51%	98,87%	98,57%								
Instalações Lado Ar													
Atendimento em pontes de embarque	Percentual de passageiros domésticos processados em Ponte de Embarque **(Q)**	71,03%	70,89%	69,49%	68,24%								
	Percentual de passageiros internacionais processados em Ponte de Embarque **(Q)**	86,32%	86,03%	87,08%	84,57%								

Categoria		Indicadores Realizados em 2025											
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Pesquisa de Satisfação de Passageiros													
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal **(Q)**	4,30	4,20	4,29	4,27								
	Facilidade de acessar informações de voos **(Q)**	4,41	4,18	4,29	4,32								
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros **(Q)**	4,20	3,98	4,17	4,24								
	Disponibilidade de banheiros **(Q)**	4,40	4,08	4,33	4,30								
	Disponibilidade de Wi-Fi oficial do operador aeroportuário **(Q)**	4,08	3,86	4,10	3,98								
Ambiente	Conforto na área de embarque **(Q)**	4,03	3,84	3,89	4,14								
	Conforto térmico **(Q)**	4,46	4,19	4,23	4,45								
	Conforto acústico	4,16	3,95	4,09	4,02								
	Limpeza geral do aeroporto **(Q)**	4,42	4,30	4,43	4,42								
Acesso	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada **(Q)**	4,38	4,00	4,39	4,30								