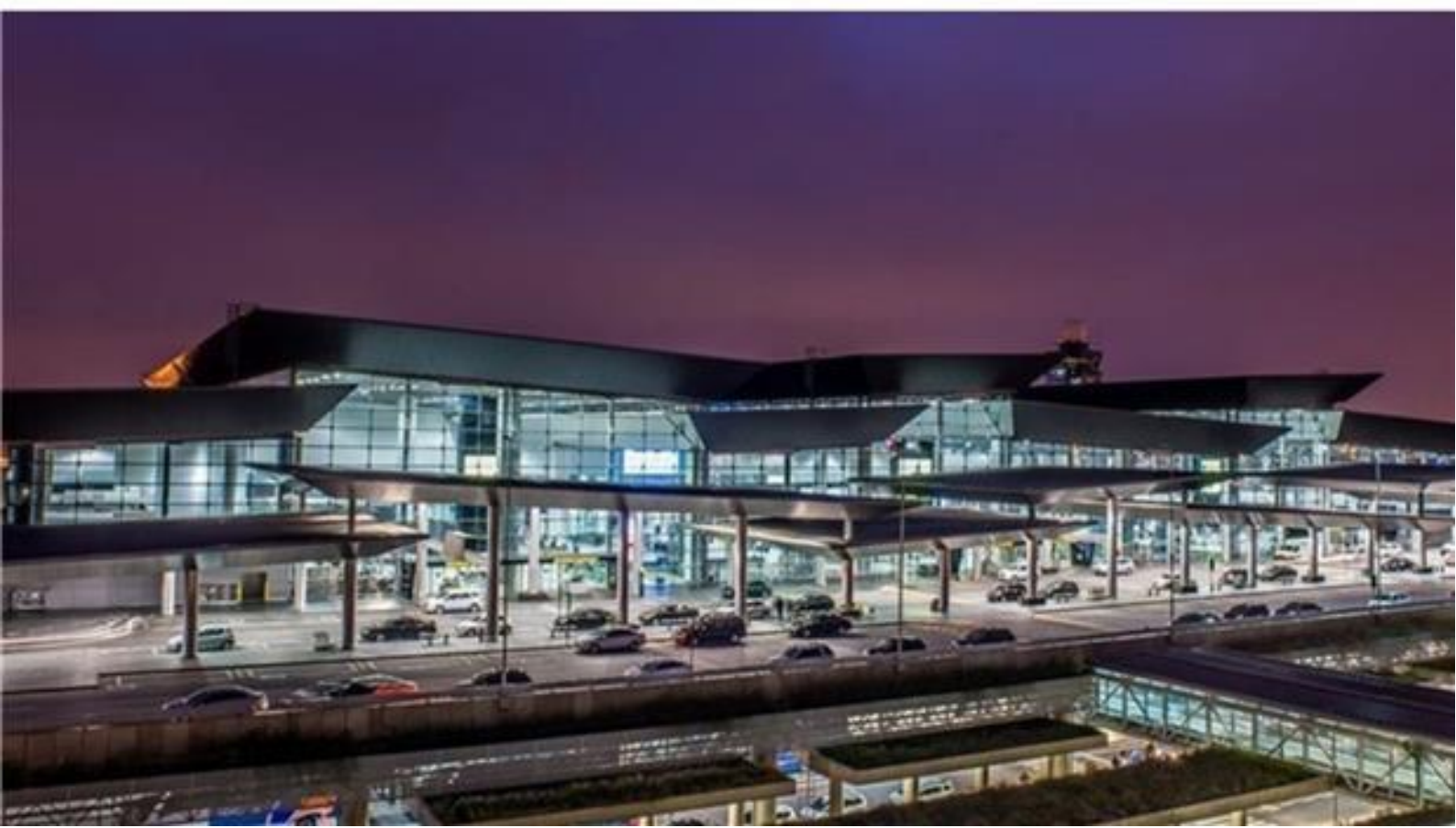


2026

Relatório de Qualidade de Serviço - RQS

GRUAIRPORT

AEROPORTO
INTERNACIONAL
DE SÃO PAULO



Indicadores de Qualidade de Serviço ("IQS") 2026

Os Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) são índices 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):

[illegible]

[illegible]