

Zurich Airport Brasil

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2023-2024

Aeroporto Internacional de Florianópolis - SC

Item	Serviços Diretos	Padrão	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	95,00%	99,50%	97,80%	95,72%	98,57%	98,85%	99,19%	99,33%	97,78%	96,75%				98,43%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	95,00%	NA	NA	68,25%	92,31%	67,31%	83,33%	72,73%	NA	72,48%				71,65%
Item	Disponibilidade de Equipamentos	Padrão	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	98,20%	99,82%	99,78%	99,83%	99,61%	99,82%	99,65%	99,89%	99,87%	99,70%				99,77%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas (Q)	98,20%	99,41%	99,30%	99,47%	99,42%	99,50%	99,45%	99,72%	99,46%	99,30%				99,45%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	98,20%	99,51%	99,50%	99,50%	99,65%	99,73%	99,71%	99,67%	99,62%	99,63%				99,61%
Item	Instalações Lado Ar	Padrão	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado
6	Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)	65,00%	99,85%	99,30%	99,86%	99,91%	99,61%	98,20%	100,00%	99,81%	100,00%				99,62%
7	Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)	95,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,66%				99,96%
Item	Pesquisa de Satisfação de Passageiros	Padrão	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	4,09	4,67	4,64	4,68	4,64	4,70	4,67	4,61	4,70	4,69				4,67
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	4,15	4,58	4,58	4,60	4,63	4,62	4,66	4,50	4,65	4,61				4,60
10	Limpeza de banheiros (Q)	4,11	4,76	4,73	4,83	4,68	4,60	4,76	4,73	4,77	4,65				4,72
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	4,19	4,59	4,61	4,54	4,54	4,72	4,65	4,56	4,71	4,55				4,60
12	Disponibilidade de Wi-Fi oficial do Operador Aeroportuário (Q)	3,38	4,46	4,32	4,25	4,34	4,40	4,49	4,31	4,02	4,19				4,30
13	Conforto na área de embarque (Q)	4,09	4,49	4,47	4,34	4,35	4,46	4,46	4,36	4,50	4,45				4,43
14	Conforto térmico (Q)	4,15	4,53	4,49	4,43	4,38	4,48	4,53	4,42	4,45	4,43				4,46
15	Conforto acústico	4,01	4,61	4,52	4,44	4,48	4,52	4,48	4,48	4,50	4,49				4,50
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,15	4,84	4,81	4,82	4,72	4,86	4,87	4,76	4,83	4,79				4,81
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	3,72	4,59	4,59	4,52	4,52	4,53	4,49	4,46	4,59	4,47				4,53
Item	Índice de Satisfação	Padrão	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado
18	Tempo de espera na fila do check-in	NA	97,67%	97,73%	97,62%	99,03%	97,65%	97,83%	96,84%	98,15%	95,24%				97,52%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	NA	98,53%	94,83%	97,01%	94,29%	97,06%	92,19%	93,75%	93,90%	92,21%				94,82%
20	Relação Preço-Qualidade da alimentação no aeroporto	NA	84,13%	70,59%	88,73%	73,49%	75,81%	74,19%	84,13%	78,48%	81,33%				79,15%

Notas:

1 - Q - Indicadores de Qualidade de Serviço que compõem o Fator Q

2 - NA - Não se aplica ou não medido no mês indicado

3 - Pesquisa de Satisfação e aferição de Indicadores com base na Resolução ANAC nº 372, de 15 de dezembro de 2015