

Zurich Airport Brasil

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2022-2023 Aeroporto de Florianópolis - SC

Item	Serviços Diretos	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado	2021/2022
1	Filas de Inspeção de Segurança - Passageiros aguardando mais de 5 minutos (Q)	0,3%	0,6%	0,8%	2,2%	0,4%	0,5%	0,2%	0,6%	0,6%	0,2%	0,3%	1,0%	0,6%	0,2%
1	Filas de Inspeção de Segurança - Passageiros aguardando mais de 15 minutos (Q)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	Tempo de Atendimento a passageiro com Necessidades de assistência especial PNAE	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:01:02
3	Número de eventos graves relatados	7	10	8	7	2	4	9	5	11	15	22	9	109	60
Item	Disponibilidade de Equipamentos e Instalações	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado	2021/2022
4	Elevadores, Escadas e Esteiras Rolantes (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
5	Sistema de Processamento de Bagagens (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
6	Sistema de Restituição de Bagagens (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
7	Equipamento para Embarque e Desembarque de PNAE (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
8	Ar pré-condicionado (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
9	Pontes de Embarque (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
10	Fonte de Energia Elétrica Auxiliar (Q)	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
11	Posições de Pátio (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
12	Atendimento em Pontes de Embarque Doméstico (Q)	99,8%	99,7%	100,0%	99,8%	99,9%	100,0%	99,8%	99,8%	99,8%	100,0%	99,9%	99,9%	99,9%	100,0%
12	Atendimento em Pontes de Embarque Internacional (Q)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Item	Pesquisa de Satisfação	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Acumulado	2021/2022
13	Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros (Q)	4,8	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,7	4,7	4,7
14	Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8
15	Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)	4,7	4,5	4,5	4,5	4,4	4,5	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5
16	Limpeza geral do Aeroporto (Q)	4,9	4,9	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9
17	Cordialidade dos funcionários do Aeroporto (Q)	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,8
18	Disponibilidade de carrinhos de bagagem (Q)	4,7	4,7	4,5	4,6	4,6	4,7	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,8
19	Disponibilidade de vagas no estacionamento (Q)	4,6	4,6	4,4	4,6	4,4	4,5	4,2	4,4	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4	4,6
20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	4,5	4,4	4,5	4,4	4,3	4,4	4,3	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3
21	Custo benefício das lojas e praças de alimentação	3,6	3,4	3,3	3,4	3,3	3,4	3,5	3,4	3,2	3,4	3,5	3,3	3,4	3,5
22	Satisfação Geral em relação ao Aeroporto	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,8
23	Conforto térmico e acústico (Q)	4,7	4,6	4,7	4,6	4,6	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7
24	Percepção de segurança no aeroporto	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
25	Opções de estacionamento e custo-benefício	3,8	3,6	3,3	3,7	3,5	3,4	3,6	3,3	3,4	3,7	3,6	3,6	3,5	4,0
26	Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	4,5	4,4	4,3	4,4	4,2	4,2	4,4	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3	4,5
27	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros	4,7	4,6	4,7	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5	4,5	4,6	4,5	4,6	4,6	4,8
28	Organização das filas de inspeção de segurança	4,7	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6	4,7
29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	4,3	4,1	3,9	4,2	4,0	3,9	4,0	3,9	3,9	3,9	4,1	4,1	4,0	4,0
30	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet	4,4	4,3	4,3	4,4	4,2	4,3	4,2	4,2	4,4	4,4	4,4	4,2	4,3	4,4

Notas:

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

2 - ND - Concessionária não dispõe do equipamento ou Informação não disponível

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