



Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2024-2025

Aeroporto Internacional de Florianópolis - SC

IQS	Serviços Diretos	2024												2025	Padrão	Acumulado	2023-2024
		Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar				
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	97,39%	97,13%	97,09%	98,18%	98,89%	99,01%								95,00%	97,95%	98,90%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	82,61%	82,52%	91,30%	70,80%	88,66%	80,22%								95,00%	82,69%	73,59%
IQS	Disponibilidade de Equipamentos	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Padrão	Acumulado	2023-2024	
3	Percentual do tempo de disp. de elevadores (Q)	99,90%	99,90%	99,89%	99,72%	99,88%	99,88%							98,20%	99,86%	99,77%	
4	Percentual do tempo de disp. escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas (Q)	99,69%	99,71%	99,64%	99,71%	99,64%	99,78%							98,20%	99,68%	99,45%	
5	Percentual do tempo de disp. sistema de proc. bagagens - emb e des. (Q)	99,67%	99,68%	99,69%	99,70%	99,66%	99,66%							98,20%	99,68%	99,61%	
IQS	Instalações Lado Ar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Padrão	Acumulado	2023-2024	
6	Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)	100,00%	100,00%	99,84%	99,78%	99,84%	99,95%							65,00%	99,90%	99,62%	
7	Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)	100,00%	100,00%	100,00%	99,84%	100,00%	100,00%							95,00%	99,97%	99,96%	
IQS	Pesquisa de Satisfação de Passageiros	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Padrão	Acumulado	2023-2024	
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	4,71	4,63	4,69	4,68	4,67	4,58							4,09	4,66	4,67	
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	4,68	4,52	4,66	4,62	4,50	4,54							4,15	4,59	4,61	
10	Limpeza de banheiros (Q)	4,63	4,49	4,71	4,58	4,44	4,39							4,11	4,54	4,69	
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	4,68	4,57	4,65	4,69	4,59	4,50							4,19	4,61	4,62	
12	Disponibilidade de Wi-Fi oficial do Operador Aeroportuário (Q)	4,43	4,51	4,59	4,41	4,36	4,37							3,38	4,44	4,34	
13	Conforto na área de embarque (Q)	4,51	4,39	4,44	4,39	4,28	4,31							4,09	4,38	4,42	
14	Conforto térmico (Q)	4,52	4,42	4,49	4,63	4,35	4,45							4,15	4,48	4,46	
15	Conforto acústico	4,50	4,34	4,50	4,47	4,34	4,40							4,01	4,42	4,50	
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,75	4,71	4,74	4,78	4,69	4,65							4,34	4,72	4,80	
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	4,54	4,37	4,46	4,51	4,46	4,42							3,72	4,46	4,53	
18	Tempo de espera na fila do check-in	4,52	4,49	4,45	4,40	4,28	4,27							NA	4,40	4,47	
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	4,13	3,94	4,12	4,20	4,06	3,82							NA	4,04	4,13	
20	Relação Preço-Qualidade da alimentação no aeroporto	3,27	3,39	3,30	3,37	3,35	3,45							NA	3,36	3,34	

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

