

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2026-2027

Aeroporto Internacional de Florianópolis - SC

IQS	Serviços Diretos	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	Padrão	Acumulado
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	99,65%	97,95%	97,45%										95,00%	98,35%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	97,74%	99,12%	99,10%											98,65%
IQS	Disponibilidade de Equipamentos	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	Padrão	Acumulado
3	Percentual do tempo de disp. de elevadores (Q)	99,79%	99,36%	99,80%										98,20%	99,65%
4	Percentual do tempo de disp. escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas (Q)	99,43%	99,58%	99,35%											99,45%
5	bagagens - emb e des. (Q)	99,43%	99,38%	99,39%											99,40%
IQS	Instalações Lado Ar	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	Padrão	Acumulado
6	Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)	99,96%	99,84%	99,84%										65,00%	99,88%
7	Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)	99,42%	99,68%	100,00%										95,00%	99,70%
IQS	Pesquisa de Satisfação de Passageiros	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	Padrão	Acumulado
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	4,81	4,77	4,78										4,09	4,79
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	4,71	4,74	4,83										4,15	4,75
10	Limpeza de banheiros (Q)	4,72	4,67	4,83										4,11	4,74
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	4,70	4,76	4,74										4,19	4,73
12	Disponibilidade de Wi-Fi oficial do Operador Aeroportuário (Q)	4,55	4,77	4,61										3,38	4,64
13	Conforto na área de embarque (Q)	4,51	4,51	4,53										4,09	4,52
14	Conforto térmico (Q)	4,44	4,51	4,59										4,15	4,51
15	Conforto acústico	4,62	4,66	4,57										4,01	4,62
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,81	4,79	4,80										4,34	4,80
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	4,59	4,67	4,63										3,72	4,63
18	Tempo de espera na fila do check-in	98,81%	96,00%	98,57%										NA	97,46%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	96,49%	100,00%	97,78%										NA	97,42%
20	Relação Preço-Qualidade da alimentação no aeroporto	80,00%	83,64%	88,89%										NA	84,26%

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