FLORIPA AIRPORT

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

## Aeroporto Internacional de Florianópolis - SC

| | | 2026 | | | | | | | | | 2027 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **IQS** | **Serviços Diretos** | **Abr** | **Mai** | **Jun** | **Jul** | **Ago** | **Set** | **Out** | **Nov** | **Dez** | **Jan** | **Fev** | **Mar** | **Padrão** | **Acumulado** | **Ciclo 2025-2026** |
| 1 | Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q) | 99,65% | 97,95% | 97,45% | 91,77% | 79,75% | 89,18% | | | | | | | 95,00% | 92,63% | 98,63% |
| 2 | Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q) | 97,74% | 99,12% | 99,09% | 96,86% | 98,04% | | | | | | | | 95,00% | 98,17% | 94,42% |
| **IQS** | **Disponibilidade de Equipamentos** | **Abr** | **Mai** | **Jun** | **Jul** | **Ago** | **Set** | **Out** | **Nov** | **Dez** | **Jan** | **Fev** | **Mar** | **Padrão** | **Acumulado** | **Ciclo 2025-2026** |
| 3 | Percentual do tempo de disp. de elevadores (Q) | 99,79% | 99,36% | 99,80% | 99,65% | 99,74% | 99,77% | | | | | | | 98,20% | 99,68% | 99,78% |
| 4 | Percentual do tempo de disp.escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas (Q) | 99,43% | 99,58% | 99,35% | 99,50% | 99,55% | 99,46% | | | | | | | 98,20% | 99,48% | 99,48% |
| 5 | Percentual do tempo de disp. sistema de proc. bagagens - emb e des. (Q) | 99,43% | 99,38% | 99,39% | 99,36% | 99,39% | 99,36% | | | | | | | 98,20% | 99,38% | 99,73% |
| **IQS** | **Instalações Lado Ar** | **Abr** | **Mai** | **Jun** | **Jul** | **Ago** | **Set** | **Out** | **Nov** | **Dez** | **Jan** | **Fev** | **Mar** | **Padrão** | **Acumulado** | **Ciclo 2025-2026** |
| 6 | Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q) | 99,96% | 99,84% | 99,84% | 99,98% | 99,96% | 99,90% | | | | | | | 65,00% | 99,91% | 99,78% |
| 7 | Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q) | 99,42% | 99,68% | 100,00% | 99,72% | 100,00% | 100,00% | | | | | | | 95,00% | 99,80% | 98,29% |
| **IQS** | **Pesquisa de Satisfação de Passageiros** | **Abr** | **Mai** | **Jun** | **Jul** | **Ago** | **Set** | **Out** | **Nov** | **Dez** | **Jan** | **Fev** | **Mar** | **Padrão** | **Acumulado** | **Ciclo 2025-2026** |
| 8 | Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q) | 4,81 | 4,77 | 4,78 | 4,72 | 4,78 | 4,72 | | | | | | | 4,09 | 4,76 | 4,65 |
| 9 | Facilidade de acessar informações de voos (Q) | 4,71 | 4,74 | 4,83 | 4,65 | 4,72 | 4,59 | | | | | | | 4,15 | 4,70 | 4,57 |
| 10 | Limpeza de banheiros (Q) | 4,72 | 4,67 | 4,83 | 4,60 | 4,63 | 4,69 | | | | | | | 4,11 | 4,69 | 4,48 |
| 11 | Disponibilidade de banheiros (Q) | 4,70 | 4,76 | 4,74 | 4,66 | 4,70 | 4,68 | | | | | | | 4,19 | 4,71 | 4,59 |
| 12 | Disponibilidade de Wi-Fi oficial do Operador Aeroportuário (Q) | 4,55 | 4,77 | 4,61 | 4,68 | 4,57 | 4,53 | | | | | | | 3,38 | 4,61 | 4,41 |
| 13 | Conforto na área de embarque (Q) | 4,51 | 4,51 | 4,53 | 4,49 | 4,51 | 4,53 | | | | | | | 4,09 | 4,51 | 4,38 |
| 14 | Conforto térmico (Q) | 4,44 | 4,51 | 4,59 | 4,52 | 4,48 | 4,43 | | | | | | | 4,15 | 4,49 | 4,46 |
| 15 | Conforto acústico | 4,62 | 4,66 | 4,57 | 4,57 | 4,55 | 4,58 | | | | | | | 4,01 | 4,59 | 4,43 |
| 16 | Limpeza geral do aeroporto (Q) | 4,81 | 4,79 | 4,80 | 4,79 | 4,81 | 4,75 | | | | | | | 4,34 | 4,79 | 4,70 |
| 17 | Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q) | 4,59 | 4,67 | 4,63 | 4,57 | 4,70 | 4,56 | | | | | | | 3,72 | 4,62 | 4,50 |
| 18 | Tempo de espera na fila do check-in | 98,81% | 95,12% | 98,57% | 98,51% | 97,14% | 98,99% | | | | | | | NA | 97,97% | 93,37% |
| 19 | Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário | 96,49% | 98,08% | 97,83% | 97,62% | 93,02% | 94,03% | | | | | | | NA | 95,99% | 89,46% |
| 20 | Relação Preço-Qualidade da alimentação no aeroporto | 80,00% | 84,48% | 89,06% | 70,97% | 85,07% | 85,71% | | | | | | | NA | 82,60% | 78,74% |

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