Zurich Airport Brasil

Zurich Airport BrasilAeroporto Eurico de Aguiar Sales – VIX

Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS's

Categoria	ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	Média 21_22	PADRÃO
Inspeção de Segurança	ITEM_1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,59	4,61											4,60	3,80
	ITEM_2	Organização do processo de inspeção de segurança	4,59	4,68											4,64	4,00
	ITEM_3	Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,66	4,79											4,72	4,20
Mobilidade	ITEM_4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,69	4,71											4,70	3,90
	ITEM_5	Disponibilidade de informações de voos	4,43	4,58											4,51	4,00
	ITEM_6	Distância caminhada no terminal	4,47	4,74											4,60	3,80
Conveniência	ITEM_7	Restaurante e Alimentação	3,66	3,95											3,79	3,45
	ITEM_7_1	Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação	3,81	4,10											3,94	3,50
	ITEM_7_2	Variedade de restaurantes / instalações para alimentação	3,51	3,81											3,65	3,40
	ITEM_8	Estabelecimentos Comerciais	3,59	3,68											3,63	3,40
	ITEM_8_1	Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,69	3,77											3,73	3,40
	ITEM_8_2	Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,49	3,59											3,54	3,40
	ITEM_9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,58	3,88											3,71	3,40
Serviços Básicos	ITEM_10	Limpeza dos banheiros	4,61	4,65											4,63	4,00
	ITEM_11	Disponibilidade dos banheiros	4,56	4,69											4,62	4,00
	ITEM_12	Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operado	3,77	4,30											4,01	3,40
	ITEM_13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,45	4,28											4,38	4,00
Ambiente	ITEM_14	Conforto nas áreas de embarque	4,32	4,40											4,36	3,60
	ITEM_15	Conforto térmico	4,55	4,72											4,63	4,00
	ITEM_16	Conforto acústico	4,59	4,65											4,62	3,90
	ITEM_17	Limpeza geral do aeroporto	4,73	4,86											4,80	4,20
Acesso	ITEM_18	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal - (	4,34	4,51											4,42	3,50
	ITEM_19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	4,14	4,53											4,32	3,20
	ITEM_20	Qualidade das instalações do estacionamento	4,20	4,57											4,37	3,50
Valor	ITEM_21	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,72	3,66											3,70	3,50
	ITEM_22	Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,37	3,27											3,33	3,20
	ITEM_23	Relação preço-qualidade das lojas	3,21	3,32											3,26	3,20
Check-in	ITEM_24	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,36	4,32											4,34	
	ITEM_25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,47	4,43											4,46	
	ITEM_26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,77	4,61											4,69	
Satisfação	ITEM_27	Satisfação geral	9,36	9,38											9,37	
	ITEM_28	Atendimento das expectativas	9,37	9,28											9,33	
	ITEM_29	Comparação com um aeroporto ideal	9,10	9,10											9,10	