

**Zurich Airport
Brasil**

**Zurich Airport Brasil
Aeroporto 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	4,72	4,56	4,67	4,48	4,68	4,71	4,50	4,58	-	-	4,61	3,80
	ITEM_2	Organização do processo de inspeção de segurança	4,59	4,68	4,78	4,72	4,71	4,55	4,76	4,79	4,57	4,54	-	-	4,67	4,00
	ITEM_3	Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,67	4,79	4,89	4,85	4,78	4,70	4,85	4,85	4,70	4,72	-	-	4,78	4,20
Mobilidade	ITEM_4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,69	4,71	4,86	4,86	4,78	4,68	4,75	4,73	4,63	4,71	-	-	4,74	3,90
	ITEM_5	Disponibilidade de informações de voos	4,44	4,58	4,76	4,71	4,64	4,60	4,59	4,57	4,54	4,53	-	-	4,60	4,00
	ITEM_6	Distância caminhada no terminal	4,48	4,74	4,73	4,72	4,68	4,58	4,62	4,74	4,65	4,60	-	-	4,65	3,80
Conveniência	ITEM_7	Restaurante e Alimentação	3,66	3,95	3,73	3,84	3,51	3,81	3,88	3,67	3,80	3,81	-	-	3,76	3,45
	ITEM_7_1	Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação	3,81	4,10	3,89	4,05	3,80	3,89	4,08	3,89	4,04	4,09	-	-	3,96	3,50
	ITEM_7_2	Variedade de restaurantes / instalações para alimentação	3,51	3,81	3,58	3,64	3,26	3,74	3,69	3,47	3,58	3,56	-	-	3,58	3,40
	ITEM_8	Estabelecimentos Comerciais	3,59	3,68	3,71	3,74	3,51	3,68	3,87	3,56	3,66	3,56	-	-	3,66	3,40
	ITEM_8_1	Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,70	3,77	3,74	3,82	3,68	3,73	3,97	3,68	3,74	3,65	-	-	3,75	3,40
	ITEM_8_2	Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,49	3,59	3,68	3,67	3,35	3,64	3,77	3,43	3,59	3,48	-	-	3,57	3,40
ITEM_9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,59	3,88	3,89	3,69	3,53	3,65	3,61	3,54	3,67	3,42	-	-	3,64	3,40	
Serviços Básicos	ITEM_10	Limpeza dos banheiros	4,61	4,65	4,77	4,59	4,74	4,63	4,68	4,71	4,66	4,58	-	-	4,66	4,00
	ITEM_11	Disponibilidade dos banheiros	4,57	4,69	4,76	4,59	4,75	4,61	4,70	4,60	4,57	4,59	-	-	4,64	4,00
	ITEM_12	Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador	3,78	4,30	4,27	4,24	4,13	4,08	4,12	4,14	4,22	4,25	-	-	4,14	3,40
	ITEM_13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,45	4,28	4,57	4,55	4,61	4,37	4,32	4,44	4,44	4,36	-	-	4,44	4,00
Ambiente	ITEM_14	Conforto nas áreas de embarque	4,33	4,40	4,58	4,49	4,48	4,41	4,42	4,40	4,26	4,37	-	-	4,41	3,60
	ITEM_15	Conforto térmico	4,55	4,72	4,73	4,55	4,52	4,60	4,76	4,65	4,37	4,44	-	-	4,59	4,00
	ITEM_16	Conforto acústico	4,59	4,65	4,70	4,61	4,67	4,68	4,63	4,59	4,57	4,58	-	-	4,63	3,90
	ITEM_17	Limpeza geral do aeroporto	4,74	4,86	4,87	4,84	4,78	4,83	4,86	4,80	4,77	4,78	-	-	4,81	4,20
Acesso	ITEM_18	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal - (4,35	4,51	4,60	4,52	4,53	4,53	4,53	4,52	4,59	4,55	-	-	4,52	3,50
	ITEM_19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	4,15	4,53	4,43	4,57	4,35	4,18	4,26	4,47	4,40	4,49	-	-	4,37	3,20
	ITEM_20	Qualidade das instalações do estacionamento	4,21	4,57	4,58	4,42	4,48	4,23	4,35	4,50	4,48	4,41	-	-	4,42	3,50
Valor	ITEM_21	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,73	3,66	3,91	3,58	3,91	3,80	3,89	3,88	3,75	3,37	-	-	3,76	3,50
	ITEM_22	Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,37	3,27	3,65	3,27	3,40	3,39	3,57	3,21	3,34	3,23	-	-	3,37	3,20
	ITEM_23	Relação preço-qualidade das lojas	3,22	3,32	3,91	3,36	3,59	3,61	3,65	3,29	3,57	3,29	-	-	3,48	3,20
Check-in	ITEM_24	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,36	4,32	4,67	4,24	4,45	4,19	4,49	4,55	4,31	4,39	-	-	4,40	4,40
	ITEM_25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,48	4,43	4,67	4,38	4,59	4,36	4,62	4,56	4,39	4,46	-	-	4,49	4,40
	ITEM_26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,77	4,61	4,79	4,72	4,82	4,56	4,78	4,87	4,59	4,66	-	-	4,71	4,71
Satisfação	ITEM_27	Satisfação geral	9,36	9,38	9,39	9,33	9,21	9,19	9,28	9,34	9,15	9,36	-	-	9,30	9,30
	ITEM_28	Atendimento das expectativas	9,38	9,28	9,54	9,24	9,21	9,37	9,23	9,34	9,18	9,36	-	-	9,31	9,31
	ITEM_29	Comparação com um aeroporto ideal	9,10	9,10	9,12	8,98	9,00	9,08	9,05	8,93	9,01	8,99	-	-	9,04	9,04