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	4,72										4,64	3,80
	ITEM_2	Organização do processo de inspeção de segurança	4,59	4,68	4,78										4,69	4,00
	ITEM_3	Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,67	4,79	4,89										4,78	4,20
Mobilidade	ITEM_4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,69	4,71	4,86										4,75	3,90
	ITEM_5	Disponibilidade de informações de voos	4,44	4,58	4,76										4,59	4,00
	ITEM_6	Distância caminhada no terminal	4,48	4,74	4,73										4,64	3,80
Conveniência	ITEM_7	Restaurante e Alimentação	3,66	3,95	3,74										3,77	3,45
	ITEM_7_1	Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação	3,81	4,10	3,89										3,92	3,50
	ITEM_7_2	Variedade de restaurantes / instalações para alimentação	3,51	3,81	3,58										3,63	3,40
	ITEM_8	Estabelecimentos Comerciais	3,59	3,68	3,71										3,66	3,40
	ITEM_8_1	Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,70	3,77	3,74										3,73	3,40
	ITEM_8_2	Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,49	3,59	3,68										3,58	3,40
	ITEM_9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,59	3,88	3,89										3,77	3,40
Serviços Básicos	ITEM_10	Limpeza dos banheiros	4,61	4,65	4,77										4,68	4,00
	ITEM_11	Disponibilidade dos banheiros	4,57	4,69	4,76										4,67	4,00
	ITEM_12	Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador	3,78	4,30	4,27										4,10	3,40
	ITEM_13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,45	4,28	4,57										4,45	4,00
Ambiente	ITEM_14	Conforto nas áreas de embarque	4,33	4,40	4,58										4,44	3,60
	ITEM_15	Conforto térmico	4,55	4,72	4,73										4,66	4,00
	ITEM_16	Conforto acústico	4,59	4,65	4,70										4,65	3,90
	ITEM_17	Limpeza geral do aeroporto	4,74	4,86	4,87										4,82	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										4,49	3,50
	ITEM_19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	4,15	4,53	4,43										4,36	3,20
	ITEM_20	Qualidade das instalações do estacionamento	4,21	4,57	4,58										4,45	3,50
Valor	ITEM_21	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,73	3,66	3,91										3,77	3,50
	ITEM_22	Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,37	3,27	3,65										3,43	3,20
	ITEM_23	Relação preço-qualidade das lojas	3,22	3,32	3,91										3,46	3,20
Check-in	ITEM_24	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,36	4,32	4,67										4,46	
	ITEM_25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,48	4,43	4,67										4,53	
	ITEM_26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,77	4,61	4,79										4,73	
Satisfação	ITEM_27	Satisfação geral	9,36	9,38	9,39										9,38	
	ITEM_28	Atendimento das expectativas	9,38	9,28	9,54										9,40	
	ITEM_29	Comparação com um aeroporto ideal	9,10	9,10	9,12										9,11	