

Indicadores de Qualidade de Serviço – Ciclo 2020-2021

Aeroporto de Vitória - ES

Item	Categoria	Indicador	PADRÃO MÍNIMO	jan/21	fev/21	mar/21	Média 2021
ITEM_1	Inspeção de Segurança	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	3,80	4,64	4,67	4,67	4,66
ITEM_2		Organização do processo de inspeção de segurança	4,00	4,54	4,60	4,71	4,62
ITEM_3		Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,20	4,63	4,69	4,73	4,68
ITEM_4	Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	3,90	4,60	4,64	4,66	4,63
ITEM_5		Disponibilidade de informações de voos	4,00	4,41	4,40	4,40	4,40
ITEM_6		Distância caminhada no terminal	3,80	4,41	4,41	4,46	4,43
ITEM_7	Conveniência	Restaurante e Alimentação	3,50	3,65	3,39	3,82	3,62
ITEM_7_1		Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação	3,50	3,72	3,55	3,99	3,75
ITEM_7_2		Variedade de restaurantes / instalações para alimentação	3,50	3,58	3,23	3,66	3,49
ITEM_8		Estabelecimentos Comerciais	3,40	3,55	3,53	3,78	3,62
ITEM_8_1		Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,40	3,63	3,70	3,94	3,76
ITEM_8_2		Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,40	3,47	3,36	3,61	3,48
ITEM_9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,40	3,61	3,79	3,87	3,76	
ITEM_10	Serviços Básicos	Limpeza dos banheiros	4,00	4,44	4,51	4,67	4,54
ITEM_11		Disponibilidade dos banheiros	4,00	4,52	4,56	4,55	4,54
ITEM_12		Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto	3,40	4,05	3,94	4,21	4,07
ITEM_13		Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,00	4,33	4,20	4,38	4,30
ITEM_14	Ambiente	Conforto nas áreas de embarque	3,60	4,62	4,56	4,62	4,60
ITEM_15		Conforto térmico	4,00	4,60	4,56	4,59	4,58
ITEM_16		Conforto acústico	3,90	4,65	4,53	4,60	4,59
ITEM_17		Limpeza geral do aeroporto	4,20	4,82	4,76	4,87	4,81
ITEM_18	Acesso	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal - (meio-fio)	3,50	4,47	4,29	4,45	4,40
ITEM_19		Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,20	4,39	4,24	4,58	4,40
ITEM_20		Qualidade das instalações do estacionamento	3,50	4,35	4,33	4,62	4,44
ITEM_21	Valor	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,50	3,23	3,26	3,65	3,38
ITEM_22		Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,20	2,99	2,83	3,23	3,02
ITEM_23		Relação preço-qualidade das lojas	3,20	3,00	2,96	3,29	3,08
ITEM_24	Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto		4,45	4,46	4,33	4,42
ITEM_25		Eficiência do processo de check-in no aeroporto		4,53	4,51	4,48	4,50
ITEM_26		Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in		4,61	4,60	4,73	4,65
ITEM_27	Satisfação	Satisfação geral		8,70	8,42	8,78	8,64
ITEM_28		Atendimento das expectativas		8,66	8,59	8,85	8,70
ITEM_29		Comparação com um aeroporto ideal		8,23	8,09	8,33	8,22