

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2024-2025
Aeroporto de Vitória - ES

Item	Inspeção de Segurança	2024					2025					Padrão	Acumulado	2023-2024		
		Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai				Jun	Jul
1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,57	4,81										3,80	4,69	4,69	
2	Organização do processo de inspeção de segurança	4,63	4,78										4,00	4,71	4,72	
3	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,49	4,76										4,20	4,63	4,75	
Item	Mobilidade	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Padrão	Acumulado	2023-2024
4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,68	4,87											3,90	4,77	4,80
5	Disponibilidade de informações de voos	4,45	4,79											4,00	4,62	4,66
6	Distância caminhada no terminal	4,46	4,61											3,80	4,54	4,66
Item	Conveniência	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Padrão	Acumulado	2023-2024
7	Qualidade e variedade de restaurantes / instalações para alimentação	3,61	4,04											3,50	3,83	4,13
8	Qualidade e variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,90	4,01											3,40	3,96	4,08
9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,69	3,94											3,40	3,82	3,89
Item	Serviços Básicos	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Padrão	Acumulado	2023-2024
10	Limpeza dos banheiros	4,35	4,57											4,00	4,45	4,62
11	Disponibilidade dos banheiros	4,45	4,62											4,00	4,53	4,64
12	Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	4,09	4,08											3,40	4,08	4,28
13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,53	4,59											4,00	4,56	4,57
Item	Ambiente	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Padrão	Acumulado	2023-2024
14	Conforto nas áreas de embarque	4,31	4,52											3,60	4,42	4,53
15	Conforto térmico	4,46	4,69											4,00	4,58	4,60
16	Conforto acústico	4,44	4,70											3,90	4,57	4,73
17	Limpeza geral do aeroporto	4,69	4,79											4,20	4,74	4,80
Item	Acesso	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Padrão	Acumulado	2023-2024
18	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio)	4,53	4,80											3,50	4,67	4,69
19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,80	4,12											3,20	3,98	4,20
20	Qualidade das instalações do estacionamento	4,05	4,27											3,50	4,17	4,37
Item	Valor	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Padrão	Acumulado	2023-2024
21	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,26	3,60											3,50	3,45	3,61
22	Relação preço-qualidade dos restaurantes	2,91	2,96											3,20	2,93	3,16
23	Relação preço-qualidade das lojas	3,13	3,32											3,20	3,23	3,36
Item	Check-in	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Padrão	Acumulado	2023-2024
24	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,45	4,69											NA	4,57	4,56
25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,52	4,74											NA	4,64	4,65
26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,56	4,80											NA	4,68	4,76
Item	Satisfação	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Padrão	Acumulado	2023-2024
27	Satisfação geral	8,71	9,12											NA	8,92	9,03
28	Atendimento das expectativas	8,87	9,15											NA	9,01	9,16
29	Comparação com um aeroporto ideal	8,69	9,10											NA	8,89	8,95

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

