

## Aeroporto de Vitória - ES

| Item     | Categoria   | Indicador   | PADRÃO<br>MÍNIMO              | Janeiro/21 | Fevereiro/21 | Março/21 | Abril/21 | Maior/21 | Junho/21 | Julho/21 | Média<br>2021 |     |
|----------|---|---|-------------------------------|------------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|-----|
| ITEM_1   | Inspeção de<br>Segurança  | Tempo de espera na fila de inspeção de segurança  | 3,80                          | 4,64       | 4,67         | 4,67     | 4,6      | 4,7      | 4,7      | 4,7      | 4,7           |     |
| ITEM_2   |   | Organização do processo de inspeção de segurança  | 4,00                          | 4,54       | 4,60         | 4,71     | 4,7      | 4,6      | 4,7      | 4,7      | 4,6           |     |
| ITEM_3   |   | Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança                           | 4,20                          | 4,63       | 4,69         | 4,73     | 4,7      | 4,7      | 4,7      | 4,7      | 4,7           |     |
| ITEM_4   | Mobilidade  | Facilidade de encontrar seu caminho no terminal   | 3,90                          | 4,60       | 4,64         | 4,66     | 4,7      | 4,6      | 4,6      | 4,7      | 4,6           |     |
| ITEM_5   |   | Disponibilidade de informações de voos  | 4,00                          | 4,41       | 4,40         | 4,40     | 4,6      | 4,6      | 4,6      | 4,6      | 4,5           |     |
| ITEM_6   |   | Distância caminhada no terminal   | 3,80                          | 4,41       | 4,41         | 4,46     | 4,5      | 4,6      | 4,6      | 4,6      | 4,5           |     |
| ITEM_7   | Conveniência  | Restaurante e Alimentação   | 3,50                          | 3,65       | 3,39         | 3,82     | 3,8      | 3,8      | 3,6      | 3,8      | 3,7           |     |
| ITEM_7_1 |   | Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação  | 3,50                          | 3,72       | 3,55         | 3,99     | 4,2      | 4,0      | 3,8      | 3,9      | 3,9           |     |
| ITEM_7_2 |   | Variedade de restaurantes / instalações para alimentação  | 3,50                          | 3,58       | 3,23         | 3,66     | 3,6      | 3,7      | 3,4      | 3,7      | 3,6           |     |
| ITEM_8   |   | Estabelecimentos Comerciais   | 3,40                          | 3,55       | 3,53         | 3,78     | 3,5      | 3,7      | 3,5      | 3,7      | 3,6           |     |
| ITEM_8_1 |   | Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais  | 3,40                          | 3,63       | 3,70         | 3,94     | 3,6      | 3,8      | 3,6      | 3,8      | 3,7           |     |
| ITEM_8_2 |   | Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais  | 3,40                          | 3,47       | 3,36         | 3,61     | 3,5      | 3,7      | 3,4      | 3,6      | 3,5           |     |
| ITEM_9   |   | Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio                                     | 3,40                          | 3,61       | 3,79         | 3,87     | 3,8      | 3,8      | 3,6      | 3,6      | 3,7           |     |
| ITEM_10  |   | Serviços Básicos  | Limpeza dos banheiros         | 4,00       | 4,44         | 4,51     | 4,67     | 4,8      | 4,8      | 4,8      | 4,6           | 4,6 |
| ITEM_11  |   |   | Disponibilidade dos banheiros | 4,00       | 4,52         | 4,56     | 4,55     | 4,7      | 4,7      | 4,7      | 4,7           | 4,6 |
| 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     | 4,0      | 4,0      | 3,9      | 4,1      | 4,0           |     |
| ITEM_13  | Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas  |   | 4,00                          | 4,33       | 4,20         | 4,38     | 4,4      | 4,4      | 4,3      | 4,5      | 4,4           |     |
| ITEM_14  | Ambiente  | Conforto nas áreas de embarque  | 3,60                          | 4,62       | 4,56         | 4,62     | 4,4      | 4,4      | 4,5      | 4,4      | 4,5           |     |
| ITEM_15  |   | Conforto térmico  | 4,00                          | 4,60       | 4,56         | 4,59     | 4,6      | 4,6      | 4,6      | 4,7      | 4,6           |     |
| ITEM_16  |   | Conforto acústico   | 3,90                          | 4,65       | 4,53         | 4,60     | 4,6      | 4,6      | 4,6      | 4,7      | 4,6           |     |
| ITEM_17  |   | Limpeza geral do aeroporto  | 4,20                          | 4,82       | 4,76         | 4,87     | 4,8      | 4,8      | 4,9      | 4,9      | 4,8           |     |
| 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     | 4,5      | 4,5      | 4,4      | 4,5      | 4,4           |     |
| ITEM_19  |   | Disponibilidade de vagas de estacionamento  | 3,20                          | 4,39       | 4,24         | 4,58     | 4,4      | 4,3      | 4,2      | 4,5      | 4,4           |     |
| ITEM_20  |   | Qualidade das instalações do estacionamento   | 3,50                          | 4,35       | 4,33         | 4,62     | 4,4      | 4,4      | 4,2      | 4,5      | 4,4           |     |
| ITEM_21  | Valor   | Relação preço-qualidade dos estacionamentos   | 3,50                          | 3,23       | 3,26         | 3,65     | 3,7      | 3,4      | 3,7      | 3,6      | 3,5           |     |
| ITEM_22  |   | Relação preço-qualidade dos restaurantes  | 3,20                          | 2,99       | 2,83         | 3,23     | 3,4      | 3,3      | 3,4      | 3,2      | 3,2           |     |
| ITEM_23  |   | Relação preço-qualidade das lojas   | 3,20                          | 3,00       | 2,96         | 3,29     | 3,5      | 3,5      | 3,2      | 3,4      | 3,2           |     |
| ITEM_24  | Check-in  | Tempo de espera de check-in no aeroporto  |                               | 4,45       | 4,46         | 4,33     | 4,5      | 4,4      | 4,4      | 4,5      | 4,4           |     |
| ITEM_25  |   | Eficiência do processo de check-in no aeroporto   |                               | 4,53       | 4,51         | 4,48     | 4,6      | 4,5      | 4,5      | 4,5      | 4,5           |     |
| ITEM_26  |   | Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in   |                               | 4,61       | 4,60         | 4,73     | 4,6      | 4,7      | 4,7      | 4,8      | 4,7           |     |
| ITEM_27  | Satisfação  | Satisfação geral  |                               | 8,70       | 8,42         | 8,78     | 9,4      | 9,2      | 9,4      | 9,1      | 9,0           |     |
| ITEM_28  |   | Atendimento das expectativas  |                               | 8,66       | 8,59         | 8,85     | 9,3      | 9,3      | 9,5      | 9,1      | 9,0           |     |
| ITEM_29  |   | Comparação com um aeroporto ideal   |                               | 8,23       | 8,09         | 8,33     | 9,0      | 9,1      | 9,0      | 8,7      | 8,6           |     |