VIX

Avenida Roza Helena Schorling Albuquerque, S/N
Aeroporto, Vitória - ES, Brasil - CEP: 29075-685

Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS's

INDICADOR	PADRÃO MÍNIMO	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
INSPEÇÃO DE SEGURANÇA - (Notas de 1 a 5)											
Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	3,80	4,61									
Organização do processo de inspeção de segurança	4,00	4,55									
Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,20	4,62									
MOBILIDADE - (Notas de 1 a 5)											
Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	3,90	4,58									
Disponibilidade de informações de voos	4,00	4,42									
Distância caminhada no terminal	3,80	4,51									
CONVENIÊNCIA - (Notas de 1 a 5)											
Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação	3,50	3,69									
Variedade de restaurantes / instalações para alimentação	3,50	3,55									
Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,40	3,66									
Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,40	3,45									
Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,40	3,86									
SERVIÇOS BÁSICOS - (Notas de 1 a 5)											
Limpeza dos banherios	4,00	4,59									
Disponibilidade dos banheiros	4,00	4,53									
Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto	3,40	3,70									
Disponibilidade de carrinhos para baggem nas áreas públicas	4,00	4,38									
AMBIENTE - (Notas de 1 a 5)											
Conforto nas áreas de embarque	3,60	4,52									
Conforto térmico	4,00	4,60									
Conforto acústico	3,90	4,54									
Limpeza geral do aeroporto	4,20	4,76									
ACESSO - (Notas de 1 a 5)											
Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal - (meio-fio)	3,50	4,38									
Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,20	4,46									
Qualidade das instalações do estacionamento	3,50	4,50									
VALOR - (Notas de 1 a 5)											
Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,50	3,50									
Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,20	3,10									
Relação preço-qualidade das lojas	3,20	3,10									
CHECK-IN - (Notas de 1 a 5)											
Tempo de espera de check-in no aeroporto		4,60									
Eficiência do processo de check-in no aeroporto		4,62									
Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in		4,61									
SATISAFAÇÃO - (Notas de 1 a 10)											
Satisfação geral		8,75									
Atendimento das expectativas		8,75									
Comparação com um aeroporto ideal		8,42									