

Ministério de
PORTOS E AEROPORTOS

PESQUISA NACIONAL DE
**SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO**



4º Trimestre de 2023

MINISTÉRIO DE
PORTOS E
AEROPORTOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	03
RESULTADOS GERAIS	04
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	
RESULTADOS INDICADORES	07
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	
RESULTADOS INDICADORES	14
DESEMPENHO OPERACIONAL	
A PESQUISA EM NÚMEROS	23

INTRODUÇÃO

Desde 2013, a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) realiza a "Pesquisa Nacional de Satisfação do Passageiro e de Desempenho Aeroportuário", a qual avalia a experiência do passageiro em diversos itens de infraestrutura, atendimento e serviços, bem como monitora o desempenho de diferentes processos aeroportuários como check-in, inspeção de segurança, restituição de bagagens entre outros, nos principais aeroportos do país.

A realização da pesquisa visa contribuir para o desenvolvimento da gestão aeroportuária e o aumento da capacidade e eficiência da infraestrutura dos aeroportos do país, constituindo um importante referencial para administração dos aeroportos pesquisados.

Ela é coordenada por equipe técnica da SAC e realizada pela Ágora Pesquisa, empresa contratada pelo Ministério de Portos e Aeroportos, originado do antigo Ministério da Infraestrutura, mediante licitação pública para realização das coletas nos 20 principais aeroportos brasileiros, ao lado identificados, responsáveis por 87% do total de passageiros da aviação regular transportados no país.

A Pesquisa é composta por indicadores que avaliam a satisfação do passageiro com os processos e serviços aeroportuários a ele oferecidos e também por indicadores que monitoram o tempo dos processos aos quais os passageiros são submetidos.

A coleta de dados relacionados à satisfação do passageiro consiste na realização de entrevista presencial nas salas de embarque e desembarque dos aeroportos pesquisados.. O entrevistado deve avaliar um total de 17 indicadores atribuindo "notas" de 1 a 5 para cada um deles, sendo 1 a pior nota possível e 5 a melhor nota possível, assim classificadas: 1 (muito ruim), 2 (ruim), 3 (regular), 4 (bom), 5 (muito bom). Ao fim do questionário, o passageiro ainda avalia sua satisfação geral com o aeroporto.

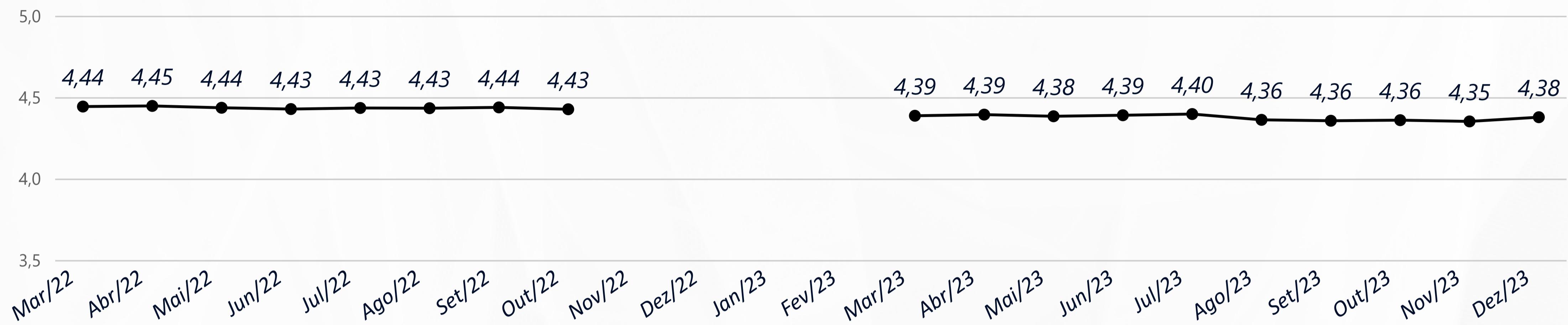
Os indicadores relativos aos processos aeroportuários são coletados mediante a utilização de técnica de observação direta, onde o pesquisador registra o horário de início e conclusão do processo avaliado, além de outras informações relevantes para a gestão aeroportuária.



RESULTADOS GERAIS

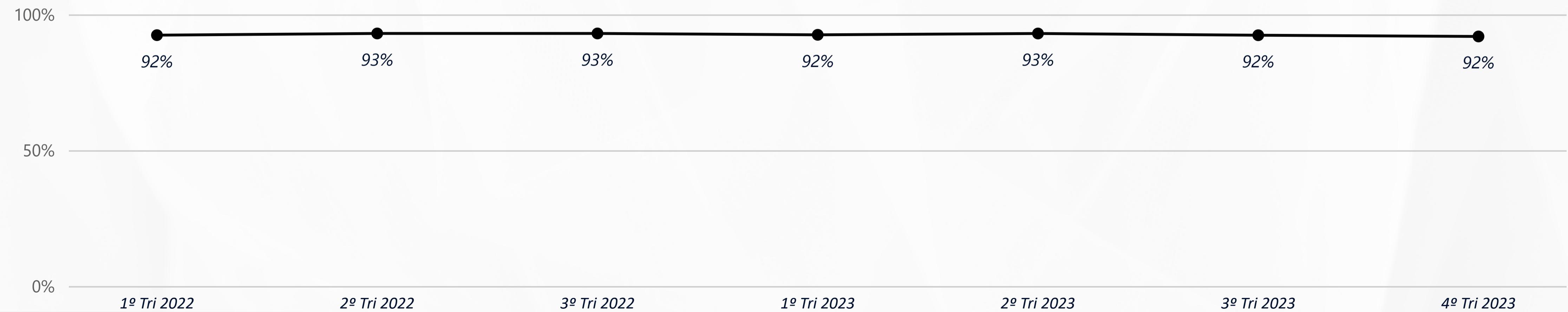
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução da satisfação geral do passageiro



Evolução da avaliação positiva dos aeroportos

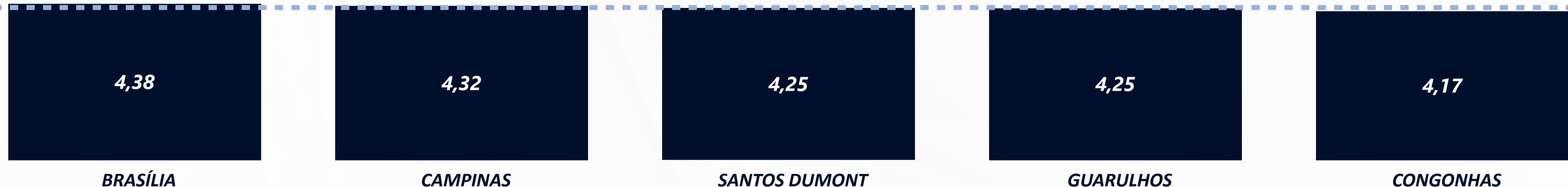
Percentual de passageiros que avaliaram os aeroportos como “bons” ou “muito bons”, considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5.



RESULTADOS GERAIS

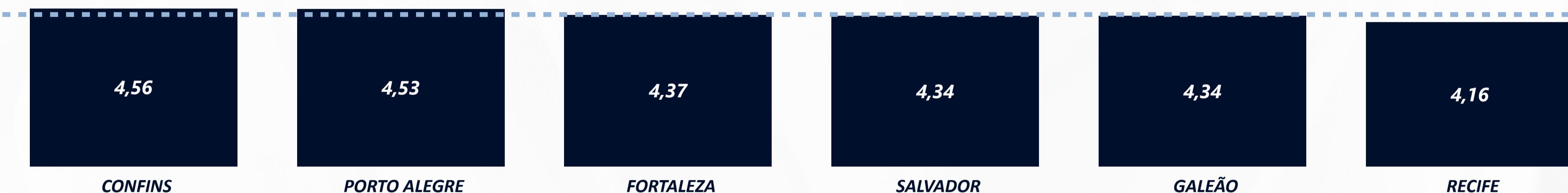
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Aeroportos acima de 10 milhões de passageiros



4,27

Aeroportos entre 5 e 10 milhões de passageiros



4,39

Aeroportos até 5 milhões de passageiros



4,40

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



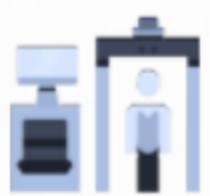
AQUISIÇÃO
DA PASSAGEM

4,34



ACESSO

4,19



INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,44



CHECK-IN

4,40



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

4,51



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

4,06



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
IMIGRAÇÃO
E ADUANA

4,50



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,14



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,24

SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,36

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



Processo de aquisição da passagem

Média geral

4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
92%

Notas 1, 2 ou 3
8%

Sem Notas
0%

6271 avaliações

ACESSO



Facilidade de desembarque no meio-fio

Média geral

4,33

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
89%

Notas 1, 2 ou 3
11%

Sem Notas
0%

8694 avaliações



Opções de transporte até o aeroporto

Média geral

4,02

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
74%

Notas 1, 2 ou 3
20%

Sem Notas
7%

7652 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



Processo de check-in

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
90%

Notas 1, 2 ou 3
10%

Sem Notas
0%

3299 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
94%

Notas 1, 2 ou 3
5%

Sem Notas
0%

9208 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
94%

Notas 1, 2 ou 3
5%

Sem Notas
0%

2578 avaliações



Controle Aduaneiro

Média geral

4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
89%

Notas 1, 2 ou 3
3%

Sem Notas
8%

1271 avaliações

* Controle Migratório de saída do país (emigração) e Controle Migratório de entrada no país (imigração)

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

COMÉRCIO E SERVIÇOS



Estabelecimentos de alimentação

Média geral

4,02

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
78%

Notas 1, 2 ou 3
22%

Sem Notas
0%

5548 avaliações



Estabelecimentos comerciais

Média geral

4,19

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
86%

Notas 1, 2 ou 3
14%

Sem Notas
0%

2066 avaliações



Estacionamento

Média geral

3,90

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
71%

Notas 1, 2 ou 3
27%

Sem Notas
2%

512 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
87%

Notas 1, 2 ou 3
12%

Sem Notas
0%

25556 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

3,99

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
77%

Notas 1, 2 ou 3
23%

Sem Notas
0%

12785 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,74

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
55%

Notas 1, 2 ou 3
32%

Sem Notas
13%

12785 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



*Internet disponibilizada
pelo aeroporto*

Média geral

4,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
85%

Notas 1, 2 ou 3
15%

Sem Notas
0%

3535 avaliações



Sanitários

Média geral

4,13

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
81%

Notas 1, 2 ou 3
19%

Sem Notas
0%

8777 avaliações



*Limpeza geral do
aeroporto*

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
94%

Notas 1, 2 ou 3
6%

Sem Notas
0%

12785 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



*Processo restituição de
bagagens*

Média geral

4,24

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
83%

Notas 1, 2 ou 3
14%

Sem Notas
3%

9380 avaliações

Notas 4 ou 5

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL

Com o objetivo de melhor identificar o desempenho dos processos aeroportuários objetos de medição no âmbito da pesquisa, seus resultados são apresentados a partir de um parâmetro de referência dos tempos considerados adequados para cada processo acompanhado.

Os parâmetros de referência utilizados são aqueles estabelecidos pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) nos Contratos de Concessão¹ firmados com as empresas responsáveis pela administração dos aeroportos concedidos à iniciativa privada, parâmetros adotados no presente relatório também para os aeroportos sob administração da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero).

Os tempos de referência para os processos sob a responsabilidade dos órgãos públicos (controle migratório e controle aduaneiro) são aqueles utilizados como parâmetro de atendimento trimestral em horários de pico do aeroporto, estabelecidos pela Resolução nº1, de 2015, da CONAERO.

Assim, apresentamos os resultados dos indicadores de processos aeroportuários de modo a identificar o percentual de medições cujos tempos verificados foram iguais ou inferiores aos parâmetros adotados, apresentados ao lado.

Os resultados dos processos sob responsabilidade direta das companhias aéreas (check-in e restituição de bagagens) são apresentados identificando os percentuais de atendimento aos tempos de referência de cada companhia em cada aeroporto, uma vez que tais processos não são desempenhados pelas administrações aeroportuárias.

PARÂMETROS DE REFERÊNCIA DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



CHECK-IN

DOM 20 min

INT 30 min



INSPEÇÃO DE SEGURANÇA

DOM 10 min

INT 15 min



RESTITUIÇÃO DE BAGAGEM

DOM 30 min

INT 45 min



EMIGRAÇÃO

16 min



IMIGRAÇÃO

16 min

ADUANA

8 min

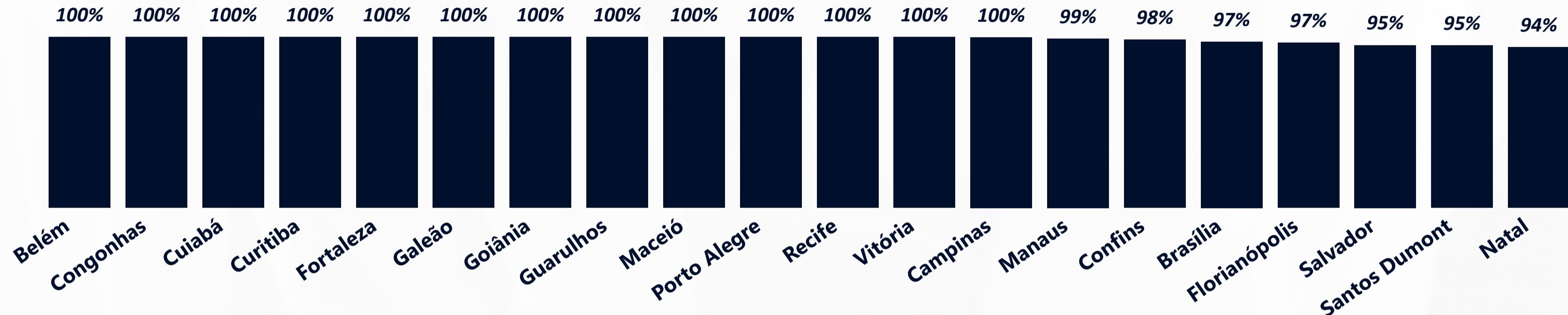
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL

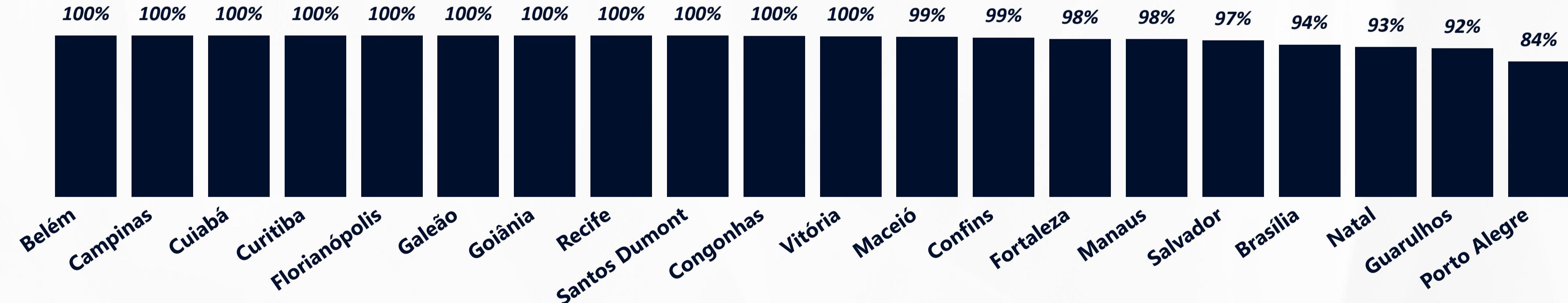


Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 20 minutos



5000 observações



4548 observações

Excluídas as medições em que o passageiro observado abandonou a fila. As observações são o número de ocorrências que o pesquisador registrou em todas as medições.

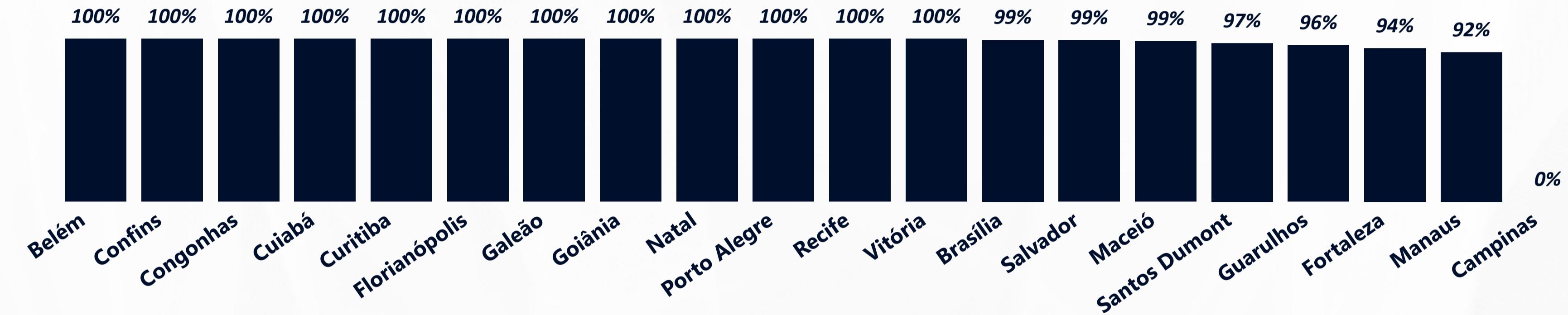
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

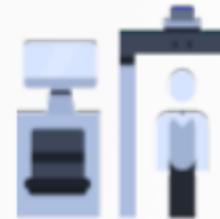
Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 20 minutos



5203 observações

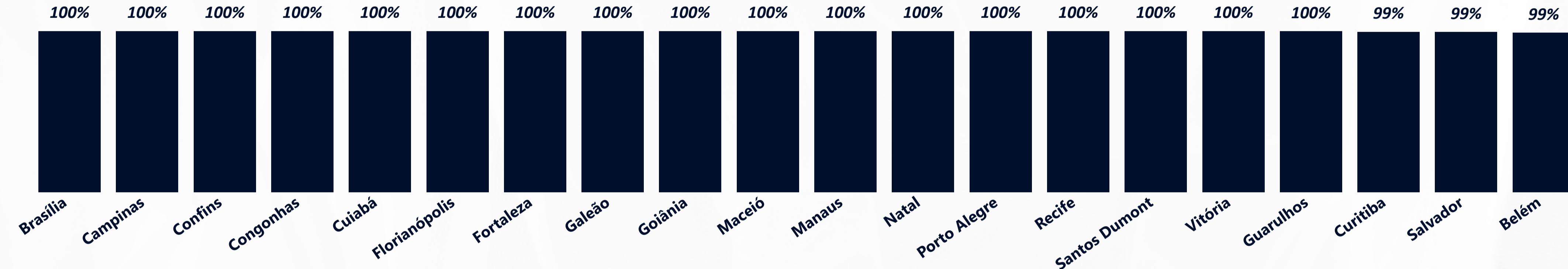
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL

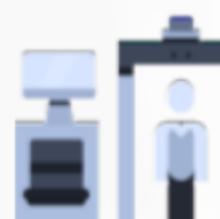


Inspeção de segurança embarque doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 10 minutos

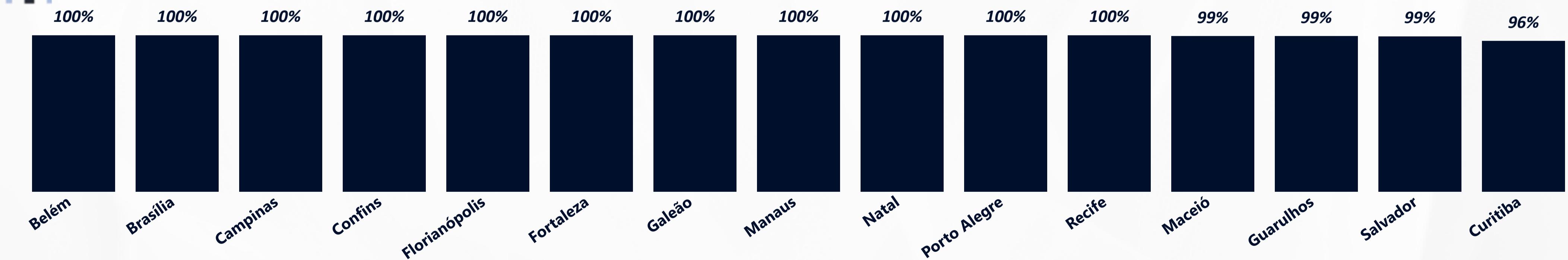


32340 observações



Inspeção de segurança embarque internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 15 minutos



8218 observações

Excluídas as medições em que o passageiro observado abandonou a fila

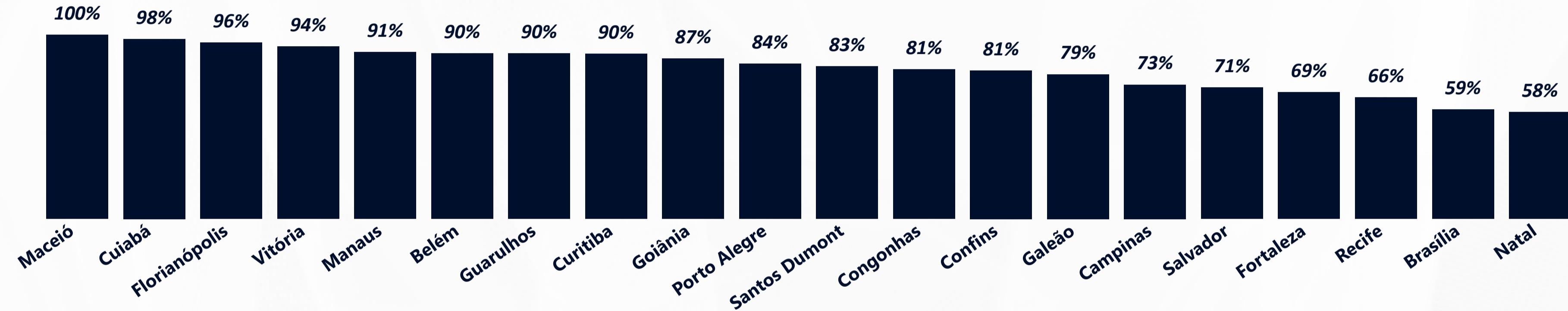
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL

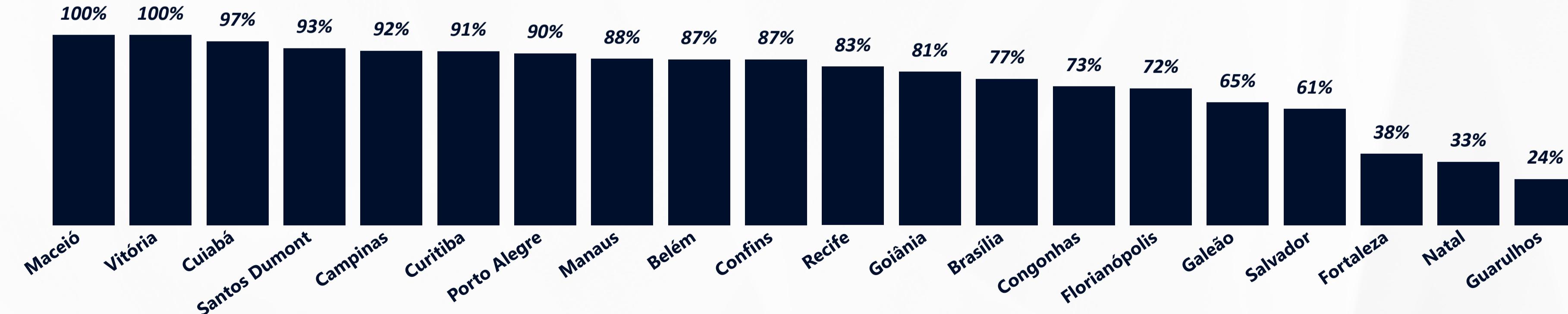


Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de bagagens restituídas em até 30 minutos, a partir da parada da aeronave.



779 observações



720 observações

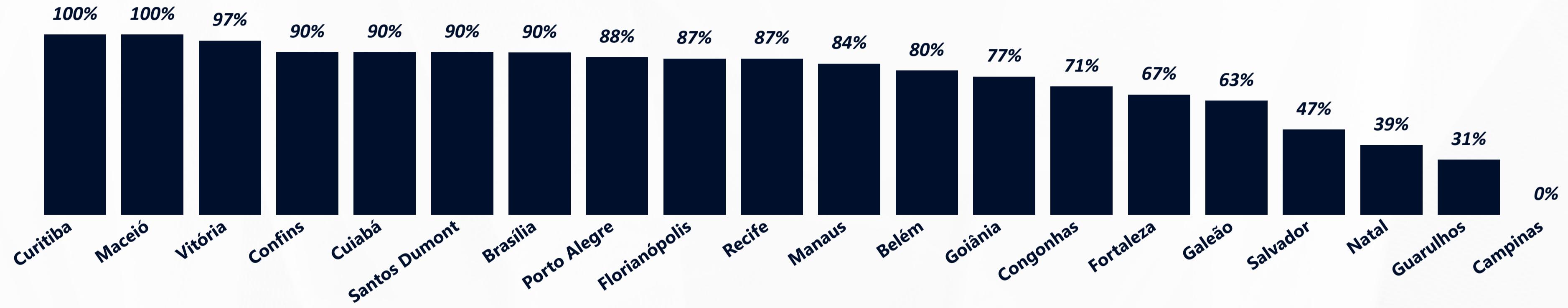
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de bagagens restituídas em até 30 minutos, a partir da parada da aeronave.



742 observações

RESULTADOS INDICADORES

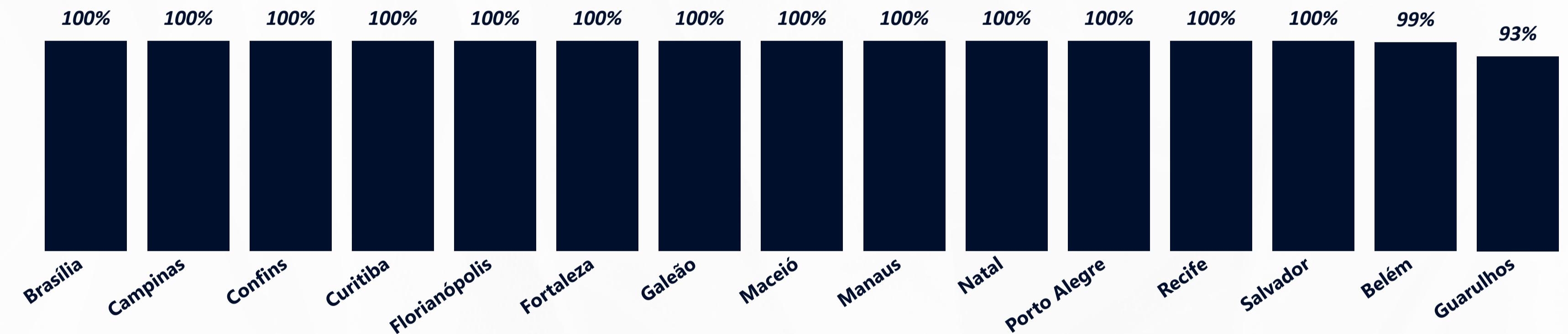
DESEMPENHO OPERACIONAL

Tendo em vista a variedade de companhias aéreas internacionais atuantes nos aeroportos pesquisados, bem como o fato de que nem todas operam em cada um dos 20 terminais nos horários de pesquisa, apresentamos a seguir os resultados dos processos das operações internacionais sob responsabilidade das cias. aéreas por aeroporto, ressaltando que as administrações aeroportuárias não são as responsáveis por tais processos.



Check-in Internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 30 minutos.

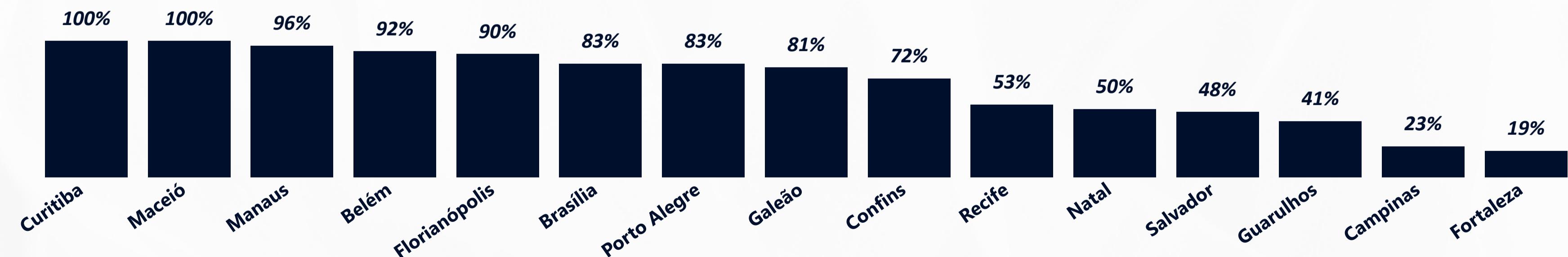


3328 observações



Restituição de Bagagem Internacional

Percentual de bagagens restituídas em até 45 minutos, a partir da parada da aeronave.



Tempo decorrido entre a parada total da aeronave e a colocação da última bagagem do voo na esteira de restituição

Excluídas as medições em que o passageiro observado abandonou a fila

426 observações

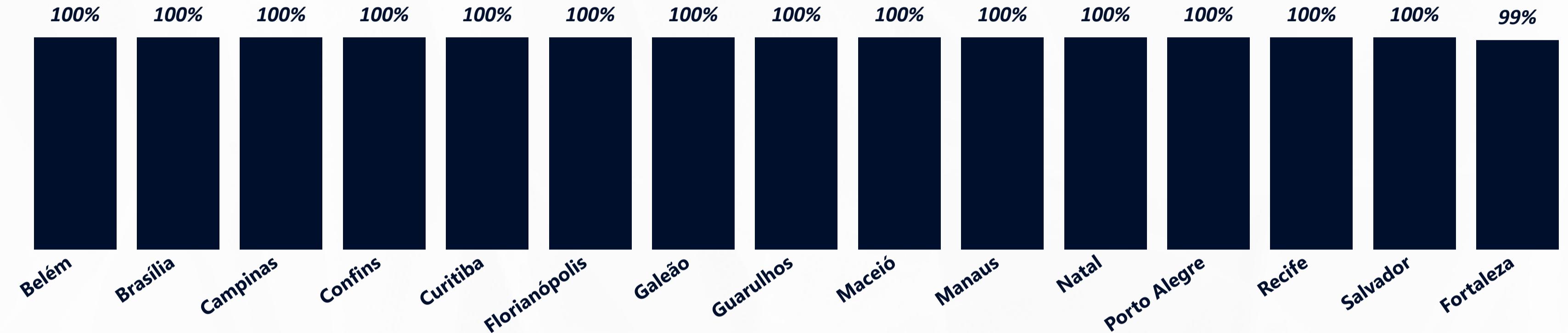
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Emigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 16 minutos

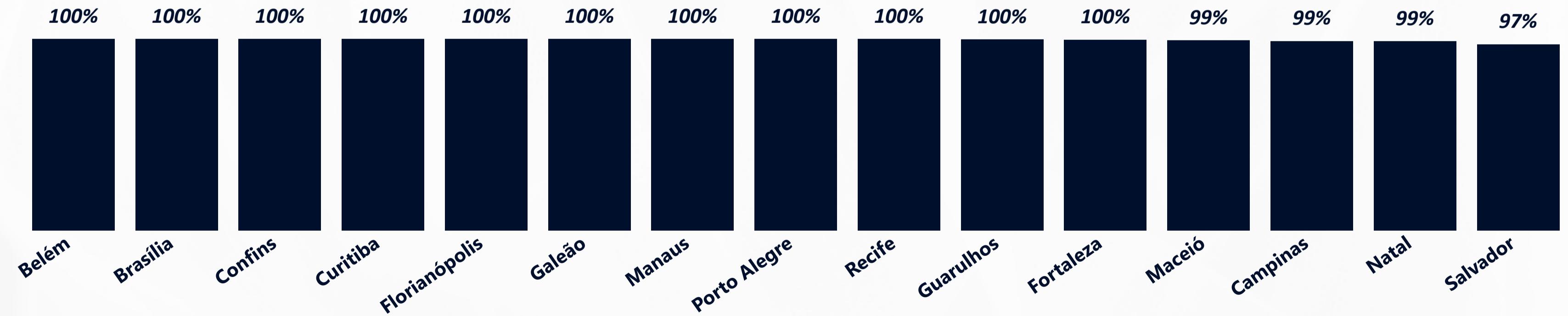


6326 observações



Imigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 16 minutos



11885 observações

Excluídas as medições em que o passageiro observado abandonou a fila

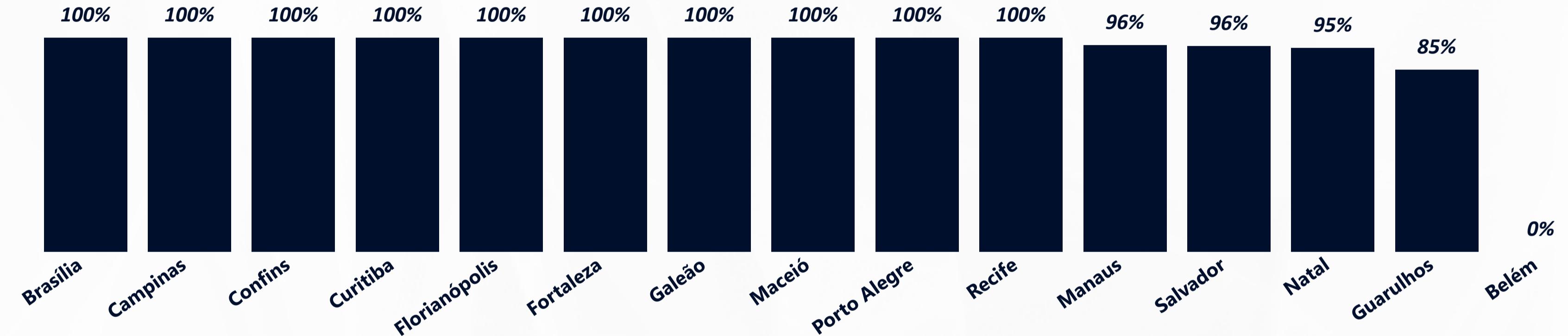
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 8 minutos

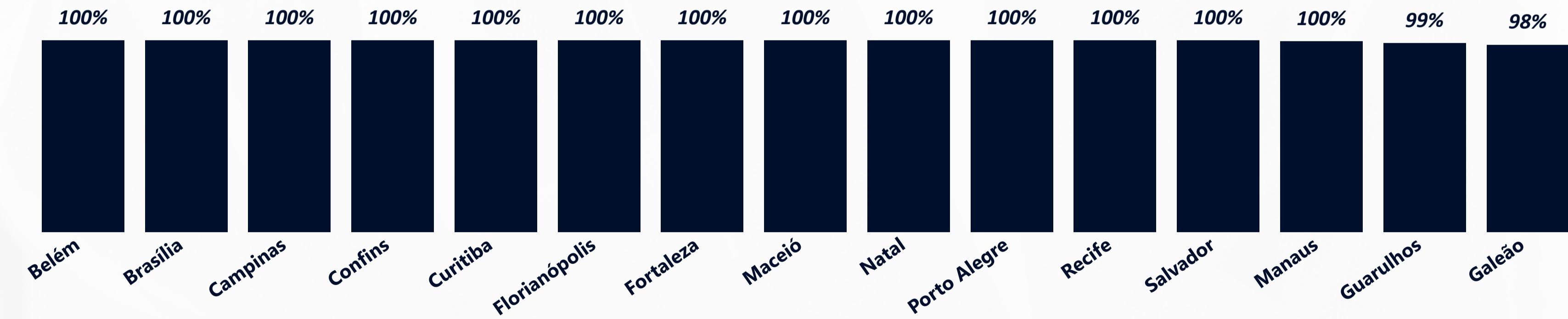


871 observações



Aduana – Nada a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 8 minutos



5478 observações

Excluídas as medições em que o passageiro observado abandonou a fila.

No aeroporto de Belém, não há uma fila específica de bens a declarar, logo, não haverá medições para esse tipo de fila.

A PESQUISA EM NÚMEROS



25556

Entrevistas realizadas no mês



92%

*De avaliações positivas
(bom/muito bom)*



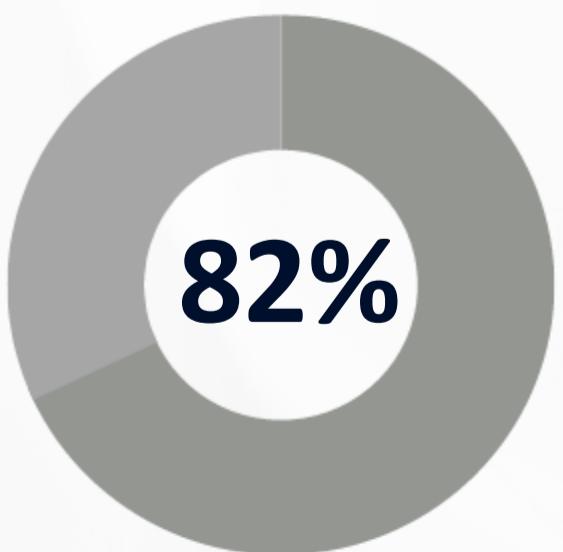
4,36

*Média do indicador
de satisfação geral
dos passageiros com
os aeroportos*



4,72

*Maior média do indicador
de satisfação geral de um
aeroporto no trimestre.
(VITÓRIA)*



*Dos 17 indicadores avaliados, 14
(82%) obtiveram média superior
a 4 (bom), meta estabelecida
pela CONAERO*

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO



MINISTÉRIO DE
PORTOS E
AEROPORTOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO