

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

3º TRIMESTRE de 2021

CONSIDERAÇÕES

1. Devido à Pandemia de Covid-19, **no 3º trimestre de 2021**, não houve aplicação da Pesquisa de Satisfação e Desempenho Operacional no mês de **julho** de 2021.
2. Também devido à pandemia e o retorno gradual da movimentação internacional nos aeroportos brasileiros observado à partir de agosto de 2021, não foi possível a realização das medições referentes ao estrato internacional em todos os aeroportos internacionais participantes da pesquisa **nesse trimestre**.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	03
RESULTADOS GERAIS	04
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	
RESULTADOS INDICADORES	07
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	
RESULTADOS INDICADORES	14
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	
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 Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pelo 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.

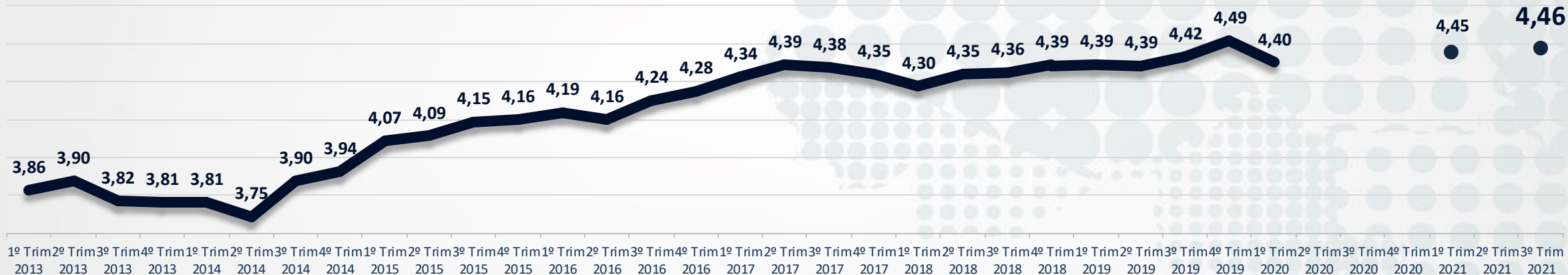
Os indicadores relativos aos processos aeroportuários são coletados mediante a utilização de técnica de observação direta, onde o pesquisador registra o horário de início e conclusão do processo avaliado, além de outras informações relevantes para a gestão aeroportuária.



RESULTADOS GERAIS

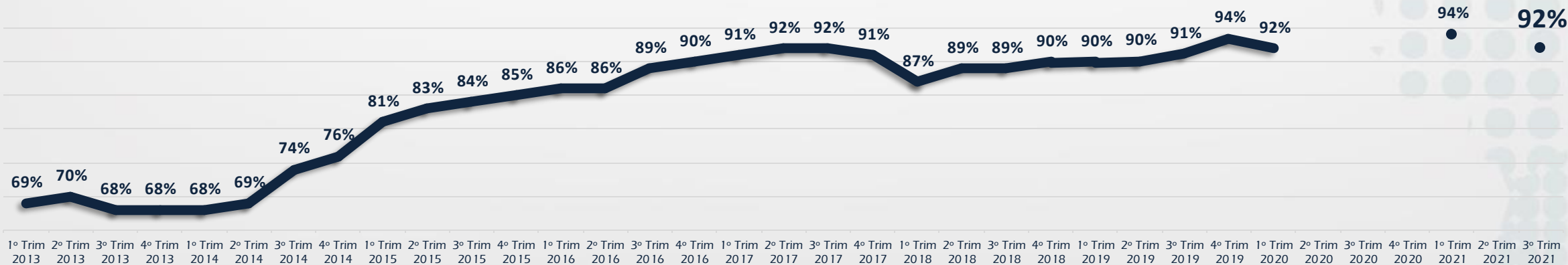
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

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.

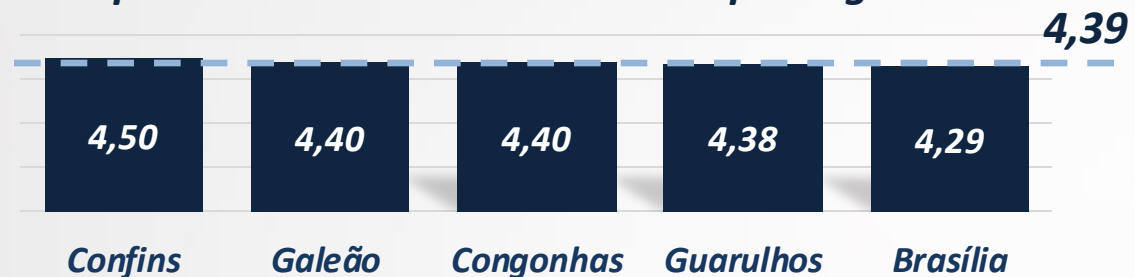


* Os trimestres sem notas ou valores se referem aos períodos de suspensão da Pesquisa de Satisfação devido à pandemia de Covid-19

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

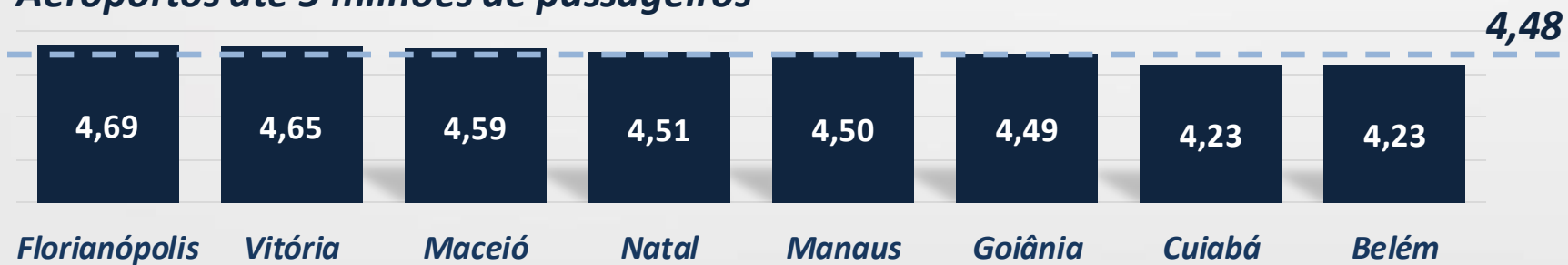
Aeroportos acima de 10 milhões de passageiros



Aeroportos entre 5 e 10 milhões de passageiros



Aeroportos até 5 milhões de passageiros



RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



 AQUISIÇÃO DA PASSAGEM **4,48**

 ACESSO **4,31**

 INSPEÇÃO DE SEGURANÇA **4,65**

 CHECK-IN **4,48**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (EMIGRAÇÃO) **4,72**

 COMÉRCIO E SERVIÇOS **4,13**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (IMIGRAÇÃO E ADUANA) **4,68**

 AMBIENTE AEROPORTUÁRIO **4,32**

 RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS **4,50**

 **SATISFAÇÃO GERAL DO PASSAGEIRO** **4,46**

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,6%

Notas 1, 2 ou 3

10,2%

Sem Notas

0,3%

5.072 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,38

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,4%

Notas 1, 2 ou 3

10,2%

Sem Notas

1,4%

6.168 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,7%

Notas 1, 2 ou 3

19,0%

Sem Notas

3,4%

5.343 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
88,1%

Notas 1, 2 ou 3
11,8%

Sem Notas
0,1%

2.985 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,65

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
94,4%

Notas 1, 2 ou 3
5,4%

Sem Notas
0,2%

6.544 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média geral

4,67

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
91,9%

Notas 1, 2 ou 3
7,8%

Sem Notas
0,3%

644 avaliações



Controle Aduaneiro

Média geral

4,74

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
86,4%

Notas 1, 2 ou 3
3,3%

Sem Notas
10,3%

273 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,06

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

74,1%

Notas 1, 2 ou 3

25,7%

Sem Notas

0,2%

4.145 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,30

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,6%

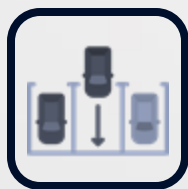
Notas 1, 2 ou 3

17,0%

Sem Notas

0,5%

1.410 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,23

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,9%

Notas 1, 2 ou 3

19,9%

Sem Notas

2,1%

376 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
88,5%

Notas 1, 2 ou 3
11,0%

Sem Notas
0,5%

12.978 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
4,19

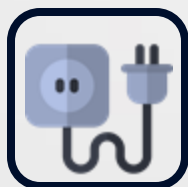
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
80,2%

Notas 1, 2 ou 3
19,7%

Sem Notas
0,1%

9.627 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
3,89

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
51,9%

Notas 1, 2 ou 3
26,7%

Sem Notas
21,5%

9.627 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral
4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
85,3%

Notas 1, 2 ou 3
14,1%

Sem Notas
0,6%

2.417 avaliações



Sanitários

Média geral
4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
82,0%

Notas 1, 2 ou 3
17,9%

Sem Notas
0,1%

6.394 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral
4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
94,6%

Notas 1, 2 ou 3
5,2%

Sem Notas
0,2%

9.627 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,50

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,0%

Notas 1, 2 ou 3

10,0%

Sem Notas

8,0%

6.579 avaliações

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

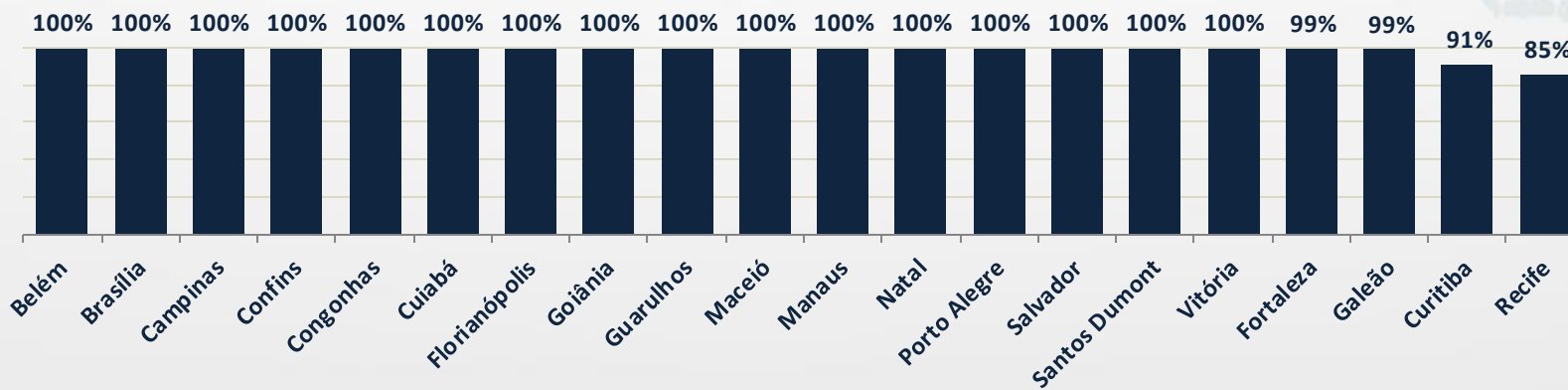
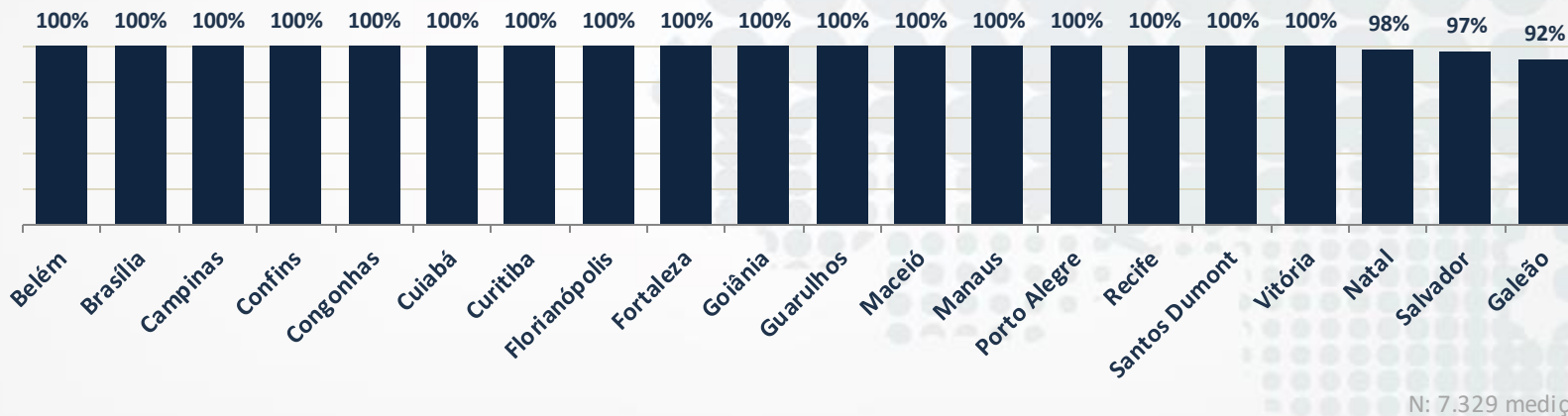
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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



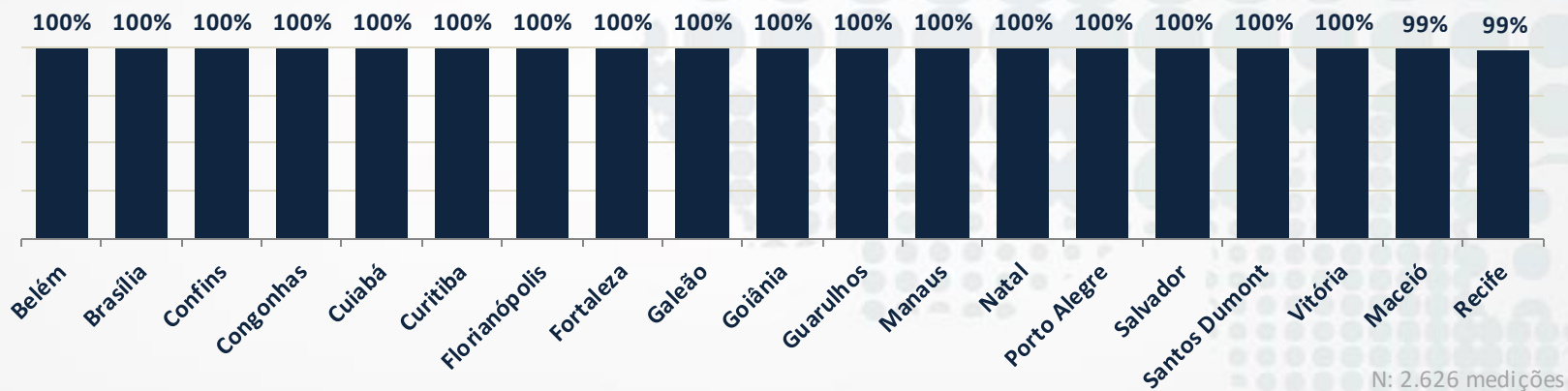
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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



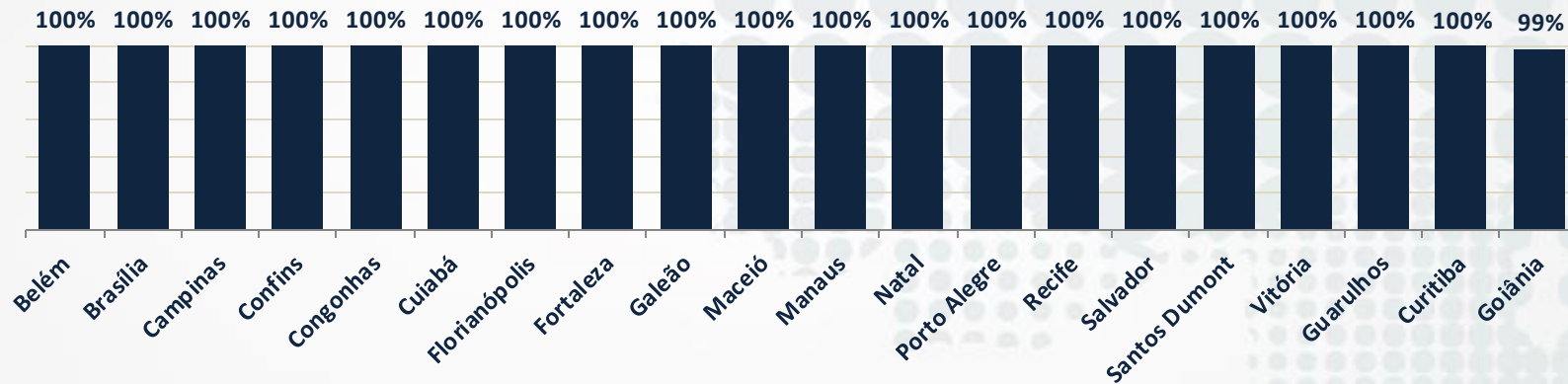
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

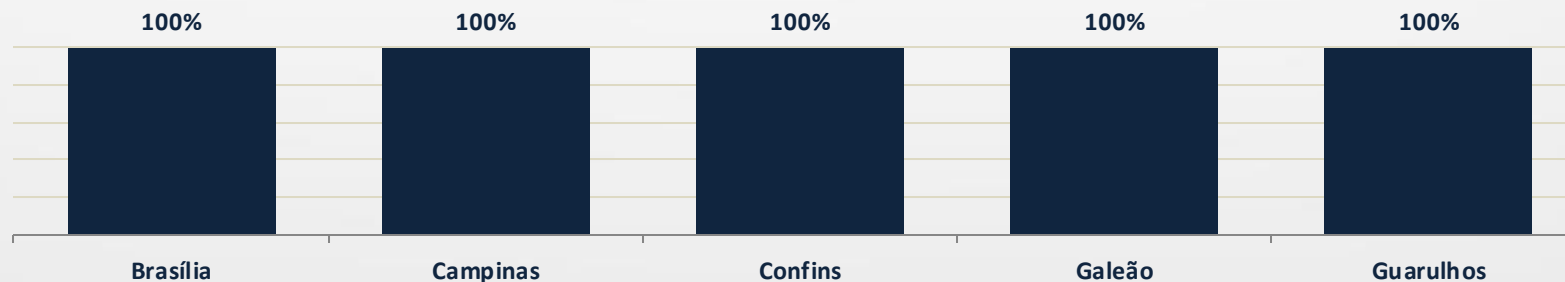


N: 51.860 medições



Inspeção de segurança embarque internacional*

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



N: 3.400 medições

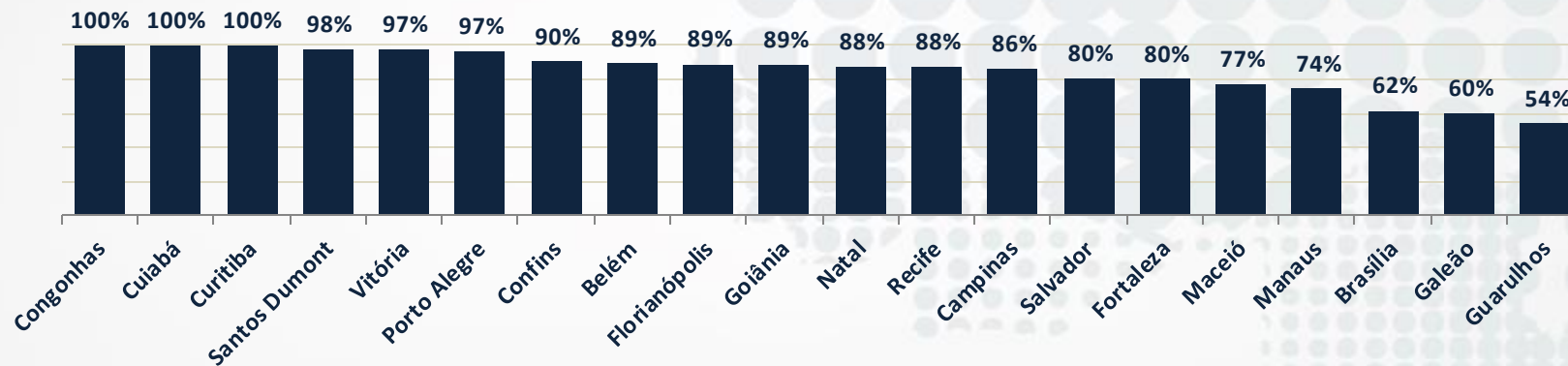
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL

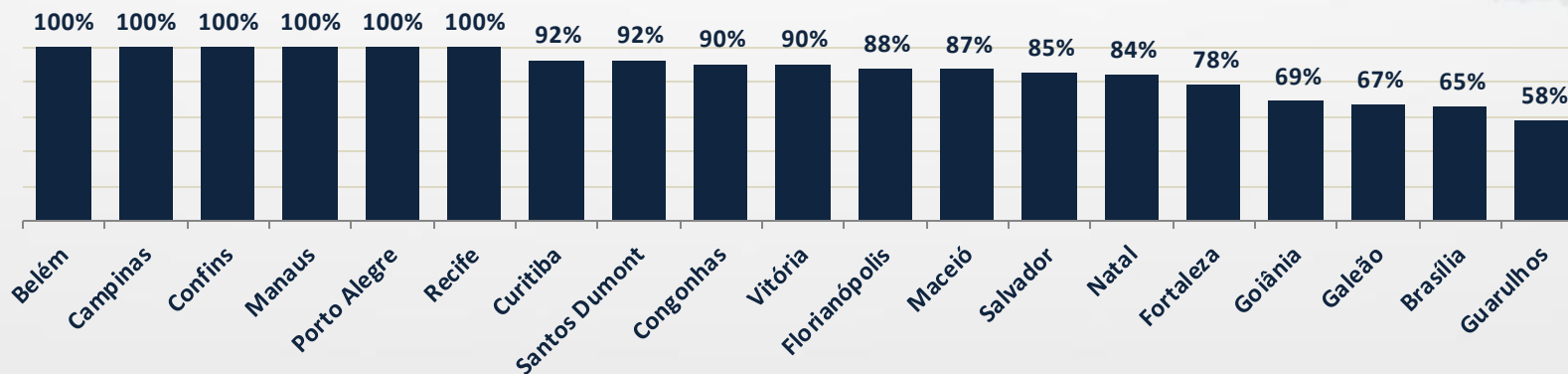


Restituição de bagagem Doméstica

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



N: 696 medições



Não houve medições de bagagem doméstica da companhia GOL no Aeroporto de Cuiabá nesse trimestre

N: 367 medições

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

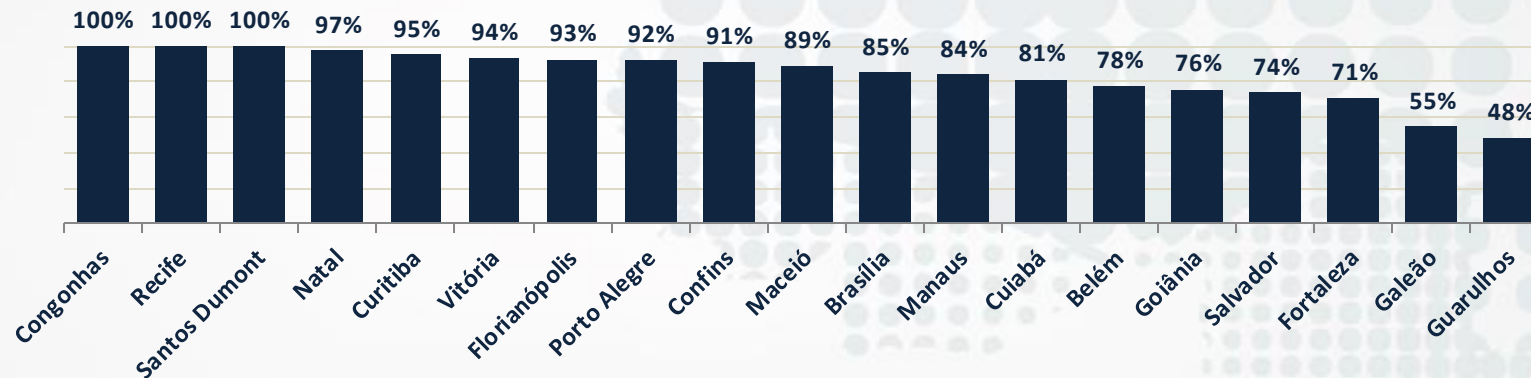
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Restituição de bagagem Doméstica

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



Não houve medições desta companhia no aeroporto de Viracopos nesse trimestre

N: 515 medições

RESULTADOS INDICADORES

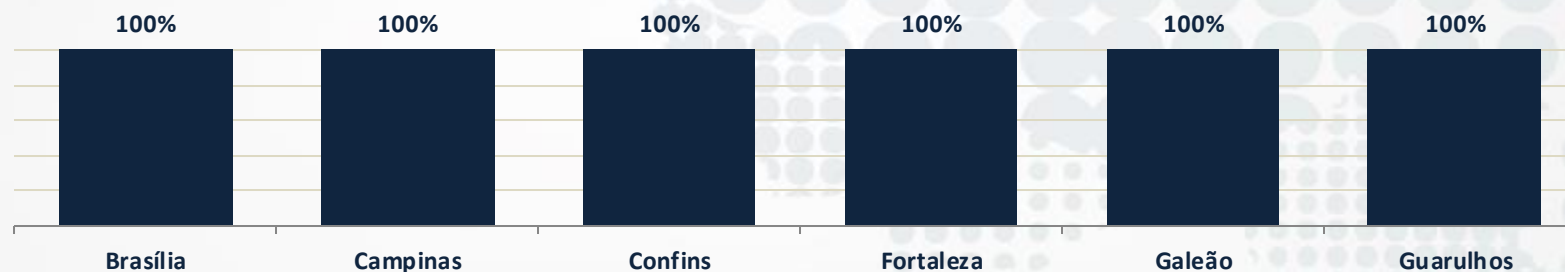
DESEMPENHO OPERACIONAL

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.

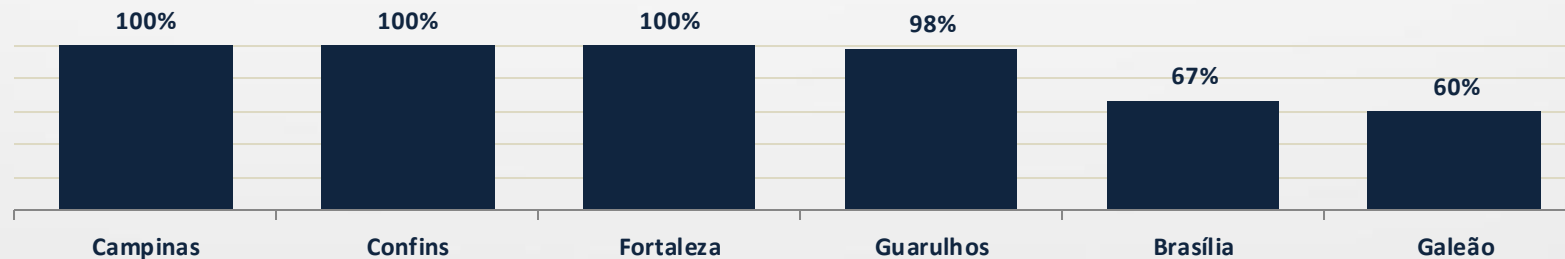


N: 1.391 medições



Restituição de Bagagem Internacional

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



N: 95 medições

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

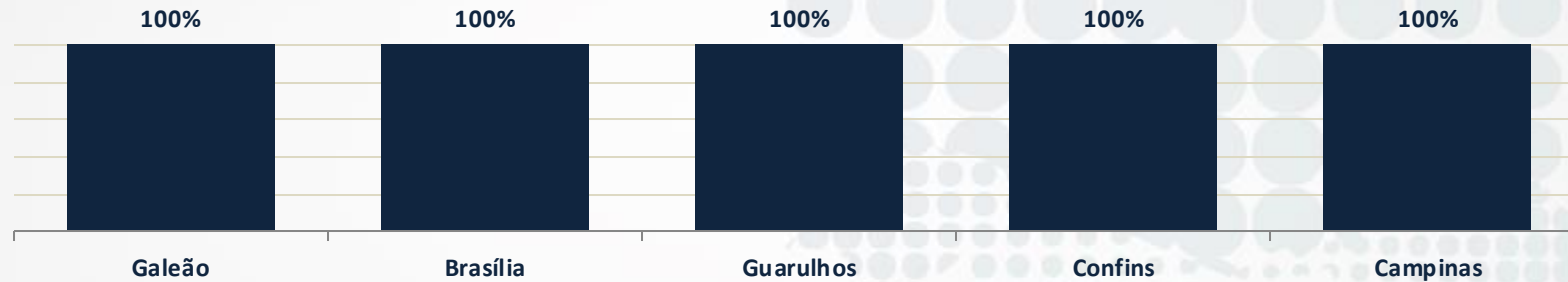
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Emigração

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

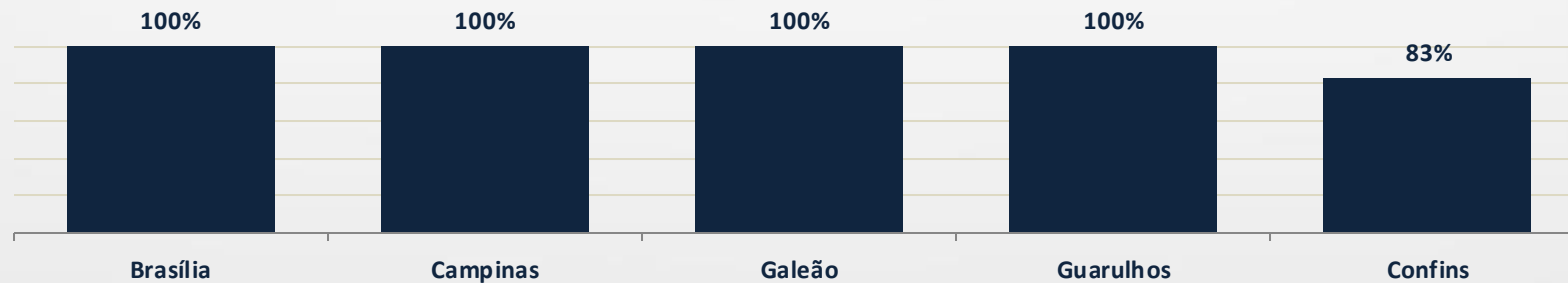


N: 1.786 medições



Imigração

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



N: 3.165 medições

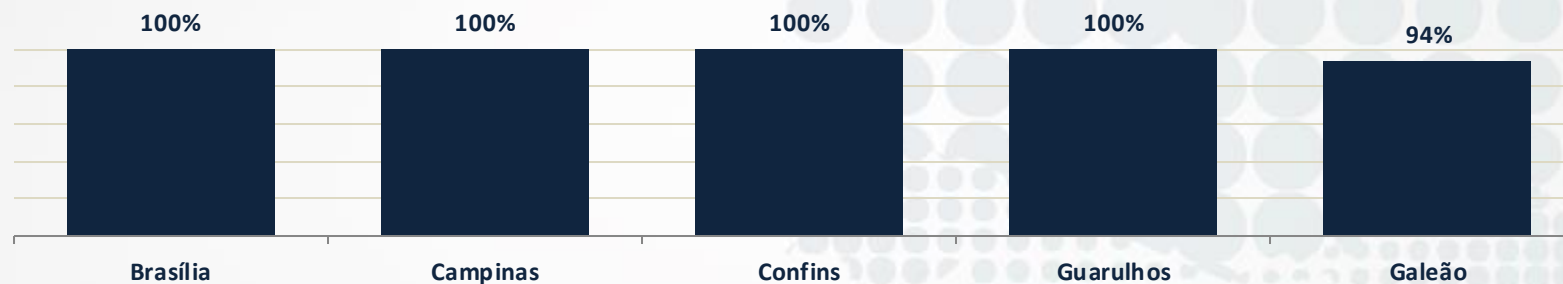
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

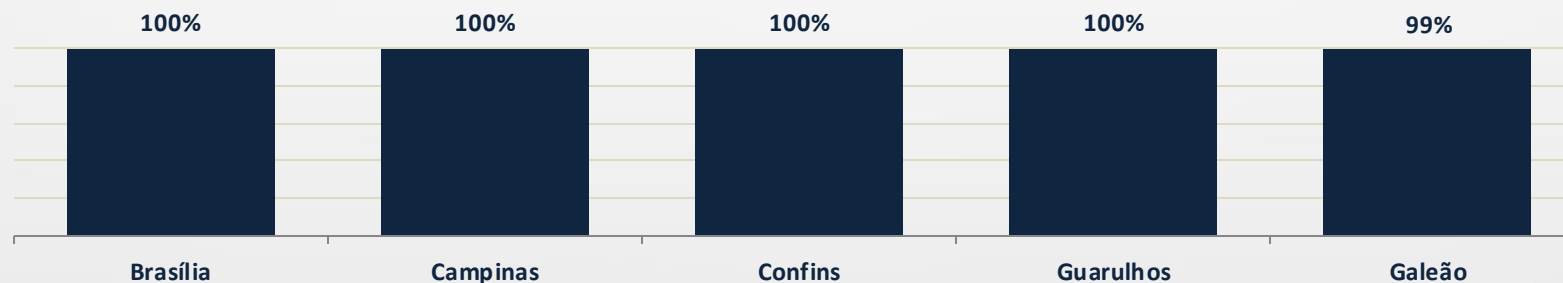


N: 363 medições



Aduana – Nada a declarar

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



N: 2891 medições

A PESQUISA EM NÚMEROS



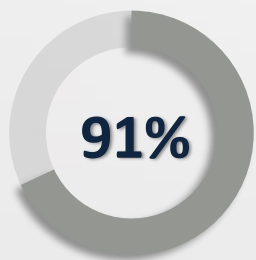
12.978

Entrevistas realizadas no trimestre



4,46

Média do indicador de satisfação geral dos passageiros com os aeroportos



Dos 17 indicadores avaliados, 16 (91%) obtiveram média superior a 4 (bom), meta estabelecida pela CONAERO



92%

De avaliações positivas (bom/muito bom)



4,69

Maior média do indicador de satisfação geral de um aeroporto no trimestre (Florianópolis)

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

ELABORAÇÃO:
SECRETARIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
Departamento de Planejamento e Gestão
Coordenação-Geral de Facilitação e Desempenho Operacional