

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

**AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO  
MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)**

4º Trimestre de 2021

# CONSIDERAÇÕES

1. 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**.

# INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)**, obtidos a partir da realização de **1121** entrevistas ao longo do **4º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria entre 5 e 10 milhões de passageiros**, de acordo com sua movimentação no ano de 2019, e os resultados aqui apresentados são comparados aos demais aeroportos da mesma categoria.

O resultado de todos os aeroportos pesquisados pode ser verificado no Relatório Geral, disponível no **sítio eletrônico da Secretaria Nacional de Aviação Civil**.

## ÍNDICE

<b>RESULTADOS GERAIS</b> .....	<b>03</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>12</b>
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

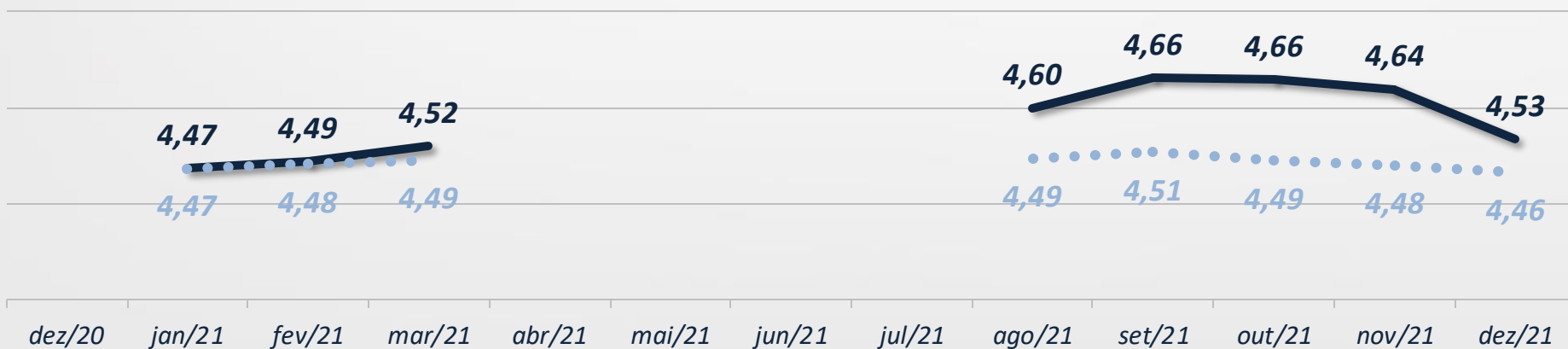
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBFZ  
..... Média Categoria

\* 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



AQUISIÇÃO  
DA PASSAGEM

4,41



ACESSO

4,39



INSPEÇÃO DE  
SEGURANÇA

4,60



CHECK-IN

4,47



ÓRGÃOS  
PÚBLICOS  
(EMIGRAÇÃO)

4,51



COMÉRCIO  
E SERVIÇOS

4,20



ÓRGÃOS  
PÚBLICOS  
(IMIGRAÇÃO  
E ADUANA)

4,54



AMBIENTE  
AEROPORTUÁRIO

4,44



RESTITUIÇÃO  
DE BAGAGENS

4,59



SATISFAÇÃO GERAL  
DO PASSAGEIRO

4,61

### AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,8%**

Sem Notas

**0,7%**

437 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,45**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,5%**

Sem Notas

**0,0%**

692 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,32**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**82,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,5%**

Sem Notas

**3,6%**

613 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,0%**

Sem Notas

**0,0%**

424 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,60**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,0%**

Sem Notas

**0,6%**

726 avaliações

### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral

**4,57**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,9%**

Sem Notas

**1,5%**

68 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral

**4,27**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**37,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,7%**

Sem Notas

**59,3%**

27 avaliações



### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**4,16**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**19,9%**

Sem Notas

**0,0%**

271 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,29**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,7%**

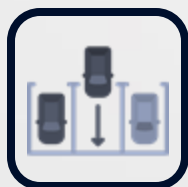
Notas 1, 2 ou 3

**13,6%**

Sem Notas

**0,7%**

147 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,19**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**14,7%**

Sem Notas

**5,9%**

34 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,8%**

Sem Notas

**0,4%**

1.121 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,35**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,9%**

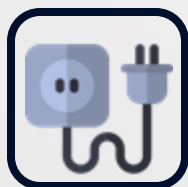
Notas 1, 2 ou 3

**12,0%**

Sem Notas

**0,1%**

824 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,04**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**57,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**19,5%**

Sem Notas

**22,7%**

824 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,64**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,4%**

Sem Notas

**0,7%**

278 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,43**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,4%**

Sem Notas

**0,0%**

498 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,65**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**96,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,2%**

Sem Notas

**0,2%**

824 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,59**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,8%**

Sem Notas

**0,3%**

294 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Check-in Doméstico

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

AZUL

**100%**

916 medições

GOL

**100%**

LATAM

**100%**

Tempo médio de espera

**5 min 34 seg**



### Check-in Internacional

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

GERAL

**100%**

90 medições

Tempo médio de espera

**4 min 31 seg**



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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

**100%**

4.606 medições

Tempo médio de espera

**0 min 58 seg**



### Inspeção de segurança embarque internacional

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

**100%**

141 medições

Tempo médio de espera

**3 min 00 seg**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Restituição de bagagem Doméstica

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



### Restituição de bagagem Internacional

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

AZUL

**38%**

157 medições

GOL

**53%**

LATAM

**32%**

GERAL

**25%**

4 medições

Tempo máximo de espera\*

**19min 10seg**

Tempo máximo de espera\*

**40min 50seg**



### Emigração

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

**100%**

260 medições

Tempo médio de espera

**2min 35seg**



### Imigração

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

**100%**

393 medições

Tempo médio de espera

**1min 26seg**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Aduana – Bens a declarar

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 00seg**



### Aduana – Nada a declarar

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 00seg**

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL