

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

**AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI  
DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)**

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 ZUMBI DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)**, obtidos a partir da realização de **1173** entrevistas ao longo do **4º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria até 5 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>	

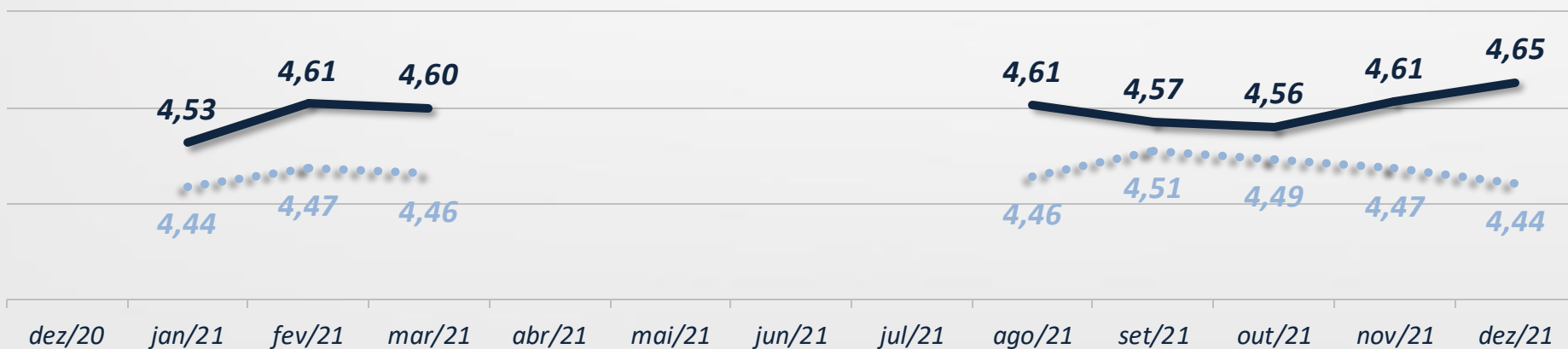
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBMO  
..... 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



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,62**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,3%**

Sem Notas

**0,2%**

494 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,63**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,8%**

Sem Notas

**0,0%**

807 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,50**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,9%**

Sem Notas

**9,5%**

751 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,51**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,5%**

Sem Notas

**0,0%**

370 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,86**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**98,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**1,8%**

Sem Notas

**0,0%**

836 avaliações

### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral

-

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

0,0%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

0,0%

0 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral

-

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

0,0%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

0,0%

0 avaliações



### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,96**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**66,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**33,0%**

Sem Notas

**0,6%**

351 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,10**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**72,7%**

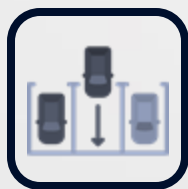
Notas 1, 2 ou 3

**27,3%**

Sem Notas

**0,0%**

132 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,54**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**82,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,8%**

Sem Notas

**3,4%**

29 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,76**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,4%**

Sem Notas

**1,9%**

1.173 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,43**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,4%**

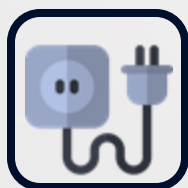
Notas 1, 2 ou 3

**12,6%**

Sem Notas

**0,0%**

866 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,14**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**64,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,7%**

Sem Notas

**12,4%**

866 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,70**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,6%**

Sem Notas

**0,5%**

197 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,71**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,4%**

Sem Notas

**0,2%**

573 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,83**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**98,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**1,2%**

Sem Notas

**0,1%**

866 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,75**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,8%**

Sem Notas

**3,6%**

252 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%

364 medições

GOL

98%

LATAM

98%

Tempo médio de espera

4min 26seg



### Check-in Internacional

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

GERAL

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0min 00seg



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

2.926 medições

Tempo médio de espera

0min 36seg



### Inspeção de segurança embarque internacional

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0min 00seg

# 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

**32%**

156 medições

GOL

**49%**

LATAM

**51%**

GERAL

**0%**

0 medições

Tempo máximo de espera\*

**18min 06seg**

Tempo máximo de espera\*

**0min 00seg**



### Emigração

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**



### Imigração

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**

# 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