

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL LUIZ
EDUARDO MAGALHÃES
SALVADOR (SBSV)**

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 LUIZ EDUARDO MAGALHÃES - SALVADOR (SBSV)**, obtidos a partir da realização de **1117** 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

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

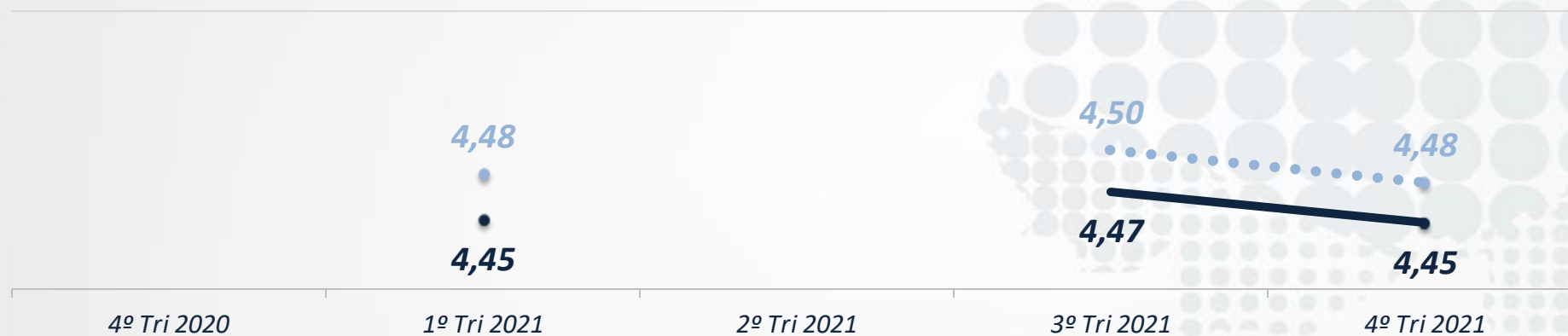
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

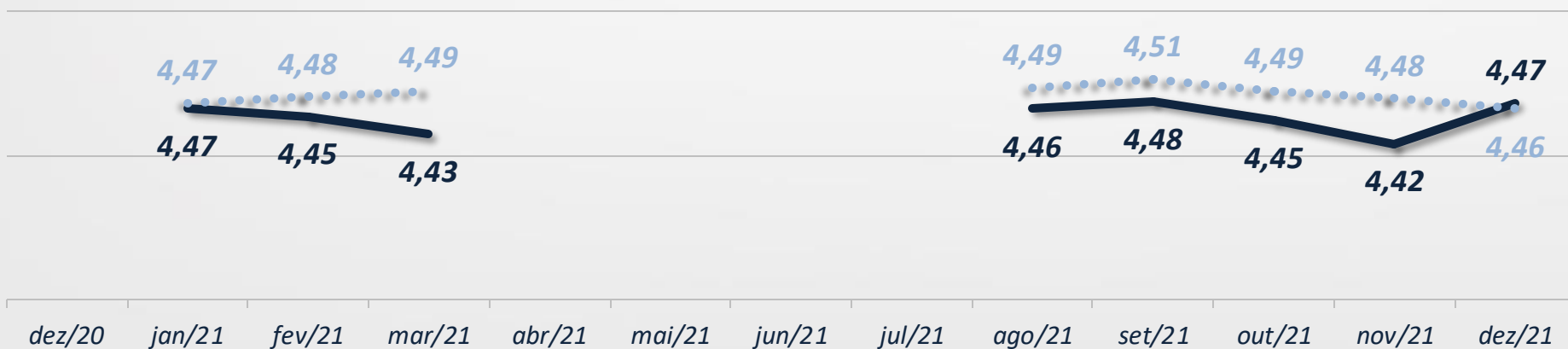
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



* 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

4,40



ACESSO

4,45



INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,60



CHECK-IN

4,48



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

-



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

4,14



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

-



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,29



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,52



SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,45

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,1%

Notas 1, 2 ou 3

11,9%

Sem Notas

0,0%

463 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,2%

Notas 1, 2 ou 3

8,8%

Sem Notas

0,0%

657 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,3%

Notas 1, 2 ou 3

13,4%

Sem Notas

8,3%

568 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,7%

Notas 1, 2 ou 3

12,0%

Sem Notas

0,3%

391 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,2%

Notas 1, 2 ou 3

5,4%

Sem Notas

0,4%

687 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

4,04

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

74,6%

Notas 1, 2 ou 3

25,4%

Sem Notas

0,0%

398 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,41

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,7%

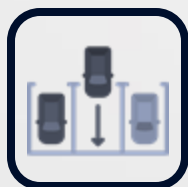
Notas 1, 2 ou 3

12,3%

Sem Notas

0,0%

154 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,07

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

73,3%

Notas 1, 2 ou 3

23,3%

Sem Notas

3,3%

30 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,0%

Notas 1, 2 ou 3

12,0%

Sem Notas

0,0%

1.117 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,25

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,1%

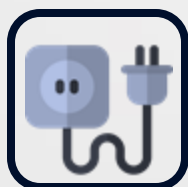
Notas 1, 2 ou 3

16,8%

Sem Notas

0,1%

833 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,87

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

46,9%

Notas 1, 2 ou 3

26,1%

Sem Notas

27,0%

833 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,5%

Notas 1, 2 ou 3

19,2%

Sem Notas

1,3%

151 avaliações



Sanitários

Média geral

4,12

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,3%

Notas 1, 2 ou 3

23,6%

Sem Notas

0,2%

573 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,6%

Notas 1, 2 ou 3

4,0%

Sem Notas

0,5%

833 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,52

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,5%

Notas 1, 2 ou 3

8,6%

Sem Notas

14,0%

222 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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

AZUL

97%

1.267 medições

GOL

100%

LATAM

94%

Tempo médio de espera

8min 01seg



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%

7.942 medições

Tempo médio de espera

1min 24seg



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

54%

154 medições

GOL

50%

LATAM

47%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera*

13 min 52 seg

Tempo máximo de espera*

0 min 00 seg



Emigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg



Imigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg

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