

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

**AEROPORTO EURICO DE AGUIAR  
SALLES - VITÓRIA (SBVT)**

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 EURICO DE AGUIAR SALLES - VITÓRIA (SBVT)**, obtidos a partir da realização de **1106** 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>11</b>
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

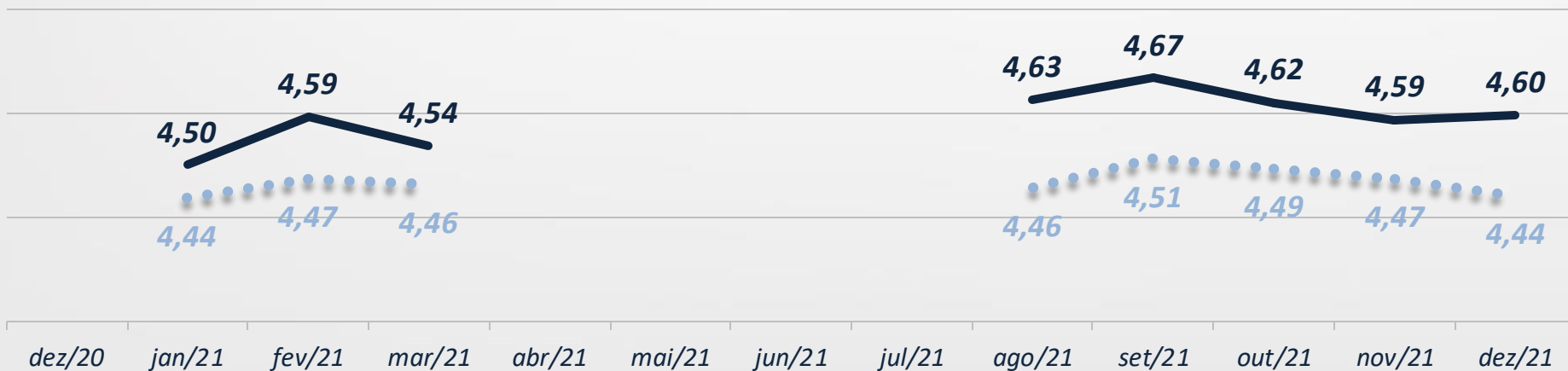
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBVT  
..... 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



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,8%**

Sem Notas

**0,9%**

452 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,54**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,5%**

Sem Notas

**0,0%**

746 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,04**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**69,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**22,4%**

Sem Notas

**8,4%**

646 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,27**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**15,3%**

Sem Notas

**1,0%**

307 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,55**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,6%**

Sem Notas

**0,9%**

787 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,96**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**71,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**27,9%**

Sem Notas

**0,9%**

222 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,39**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**14,3%**

Sem Notas

**0,0%**

56 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,25**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,8%**

Sem Notas

**2,4%**

41 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,64**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**96,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,1%**

Sem Notas

**0,6%**

1.106 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,32**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,1%**

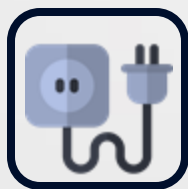
Notas 1, 2 ou 3

**11,9%**

Sem Notas

**0,0%**

824 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,88**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**55,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**26,8%**

Sem Notas

**17,4%**

824 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,49**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,3%**

Sem Notas

**0,0%**

162 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,54**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,5%**

Sem Notas

**0,0%**

526 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,73**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**99,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**0,6%**

Sem Notas

**0,4%**

824 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,56**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,7%**

Sem Notas

**0,4%**

272 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%**

425 medições

GOL

**86%**

LATAM

**100%**

Tempo médio de espera

**4min 42seg**



## Inspeção de segurança embarque doméstico

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

**99%**

2.169 medições

Tempo médio de espera

**1min 08seg**

# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



## Restituição de bagagem Doméstica

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

AZUL

68%

144 medições

GOL

42%

LATAM

41%

Tempo máximo de espera\*

16min 01seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL