

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

AEROPORTOS ATÉ 5 MILHÕES  
DE PASSAGEIROS

1º. TRIMESTRE de 2020



# ÍNDICE

**INTRODUÇÃO** ..... **02**

**RESULTADOS GERAIS** ..... **03**  
*SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO*

**RESULTADOS INDICADORES** ..... **05**  
*SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO*

**RESULTADOS INDICADORES** ..... **12**  
*DESEMPENHO OPERACIONAL*



# 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 responsáveis por 87% do total de passageiros da aviação regular transportados no país. **Este relatório apresenta os resultados dos aeroportos que processaram até 5 milhões de passageiros em 2019, ao lado identificados.** O resultado acumulado de todos os aeroportos pesquisados pode ser verificado em relatório específico, bem como o das demais categorias, ambos também disponibilizados pela SAC em seu sítio eletrônico.

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.

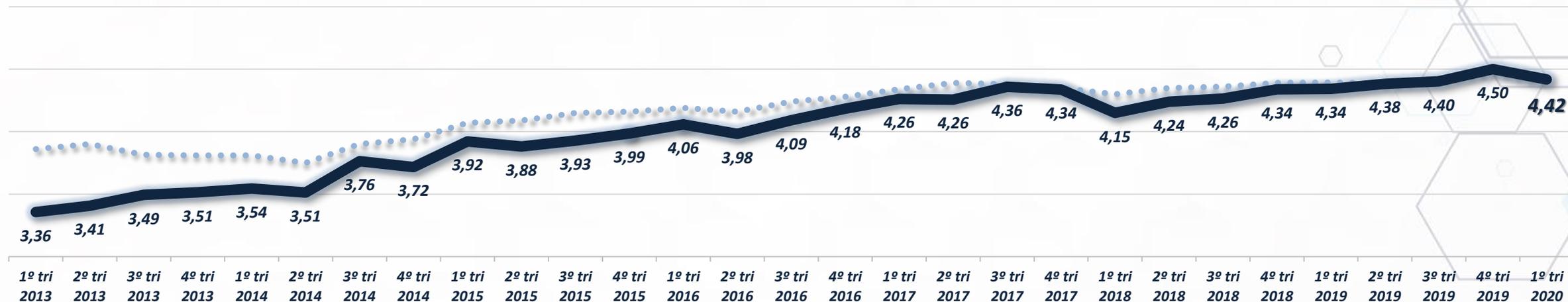
Os indicadores relativos aos processos aeroportuários são coletados mediante a utilização de técnica de observação direta, onde o pesquisador registra o horário de início e conclusão do processo avaliado, além de outras informações relevantes para a gestão aeroportuária.



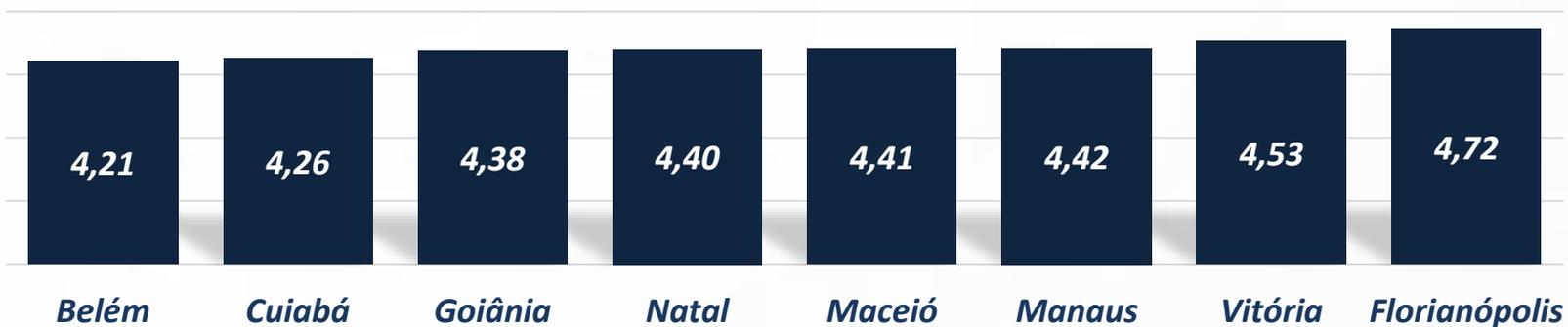
# RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos até 5 milhões de passageiros

## Evolução da satisfação geral do passageiro



## Média da satisfação geral dos passageiros – 1º trimestre de 2020



— Média Categoria

..... Média Geral

# RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos até 5 milhões de passageiros



 AQUISIÇÃO DA PASSAGEM **4,53**

 ACESSO **4,36**

 INSPEÇÃO DE SEGURANÇA **4,47**

 CHECK-IN **4,39**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (EMIGRAÇÃO) **4,58**

 COMÉRCIO E SERVIÇOS **4,04**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (IMIGRAÇÃO E ADUANA) **4,56**

 AMBIENTE AEROPORTUÁRIO **4,31**

 RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS **4,53**

 **SATISFAÇÃO GERAL DO PASSAGEIRO 4,42**

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos até 5 milhões de passageiros

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



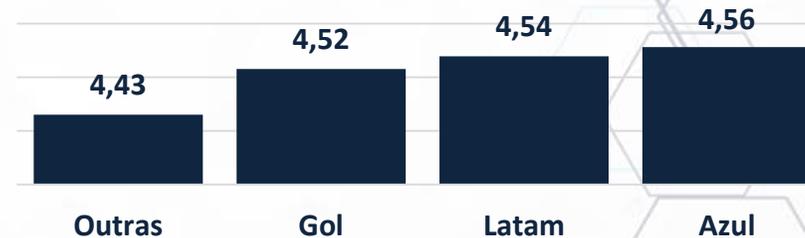
Processo de aquisição da passagem

Média Geral

4,53

Média Categoria

4,53



## ACESSO



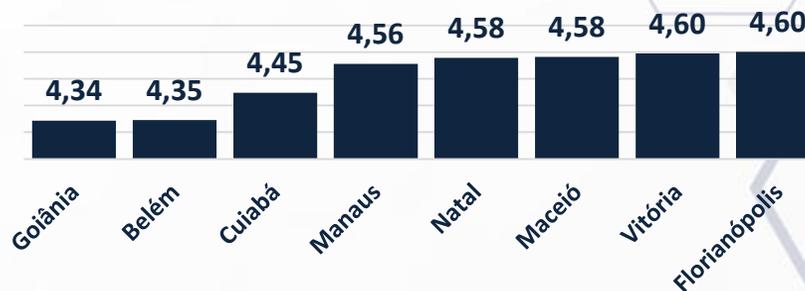
Facilidade de desembarque no meio-fio

Média Geral

4,45

Média Categoria

4,54



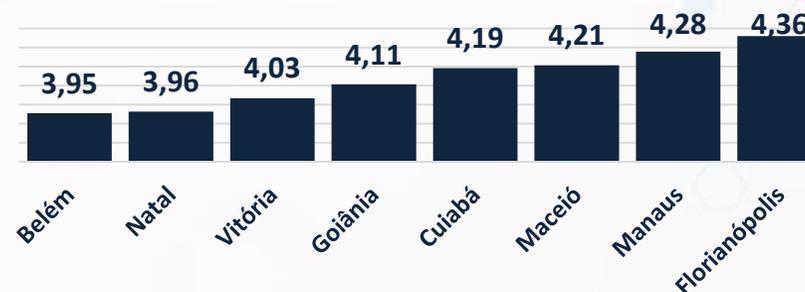
Opções de transporte até o aeroporto

Média Geral

4,13

Média Categoria

4,13



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos até 5 milhões de passageiros

## CHECK-IN



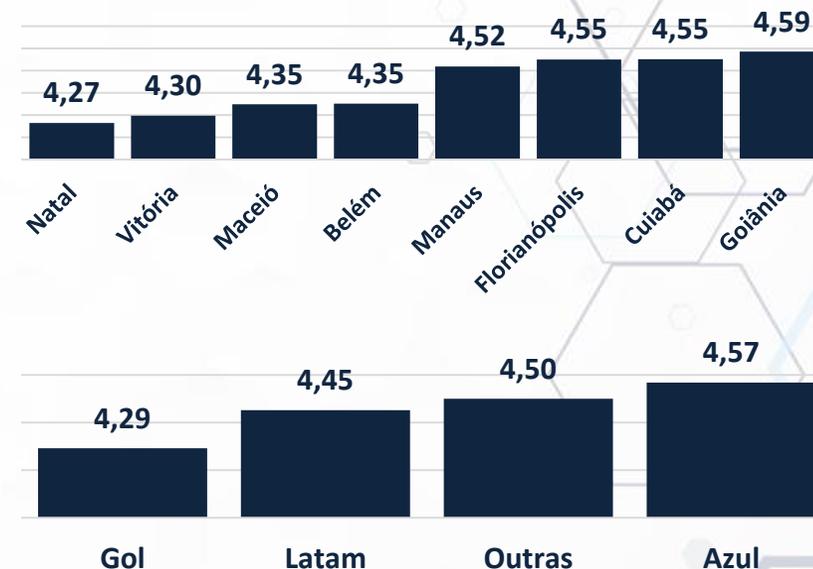
Processo de check-in

Média Geral

4,44

Média da Categoria

4,39



## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média Geral

4,46

Média da Categoria

4,47



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos até 5 milhões de passageiros

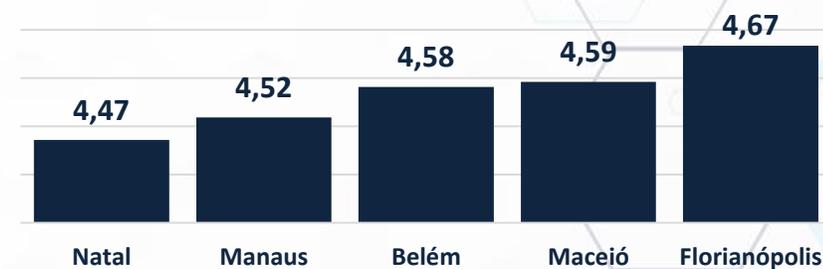
## ÓRGÃOS PÚBLICOS



**Controle Migratório\***

Média Geral Média da Categoria

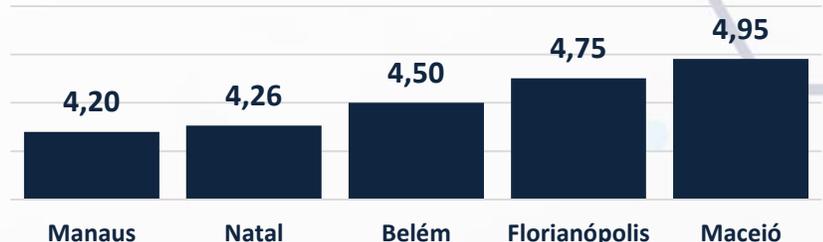
**4,61 4,61**



**Controle Aduaneiro**

Média Geral Média da Categoria

**4,62 4,55**



\* - Controle Migratório de saída do país (emigração) e Controle Migratório de entrada no país (imigração)

# RESULTADOS INDICADORES

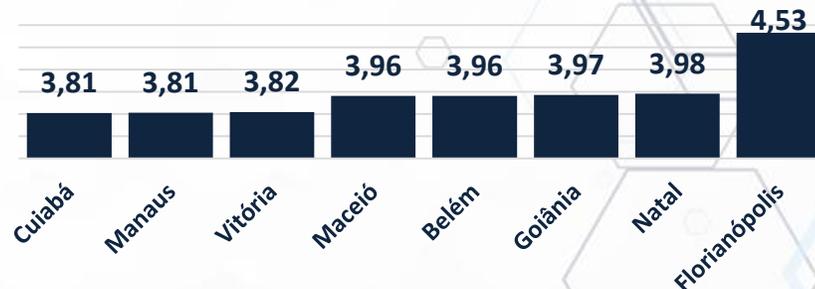
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos até 5 milhões de passageiros

## COMÉRCIO E SERVIÇOS



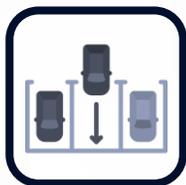
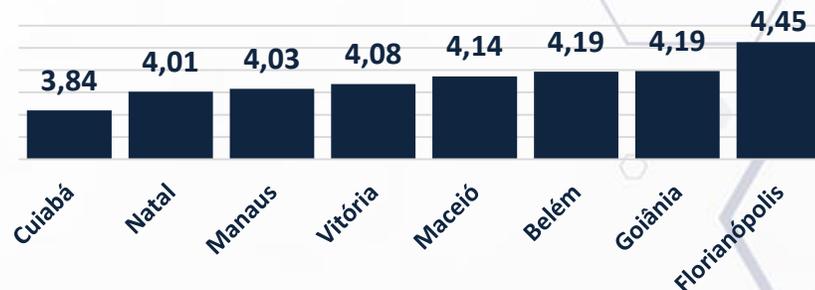
**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média Geral **4,04** Média da Categoria **3,99**



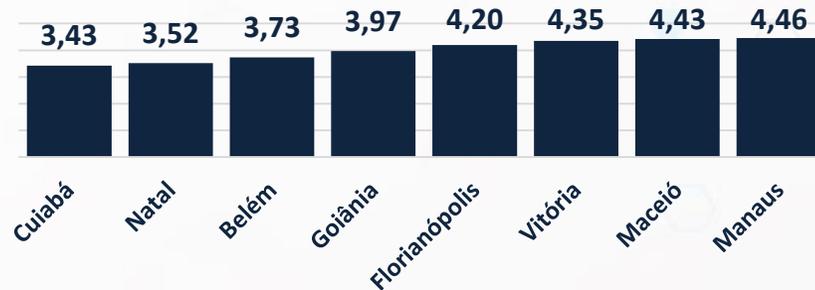
**Estabelecimentos  
comerciais**

Média Geral **4,20** Média da Categoria **4,15**



**Estacionamento**

Média Geral **4,12** Média da Categoria **4,10**



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos até 5 milhões de passageiros

## AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



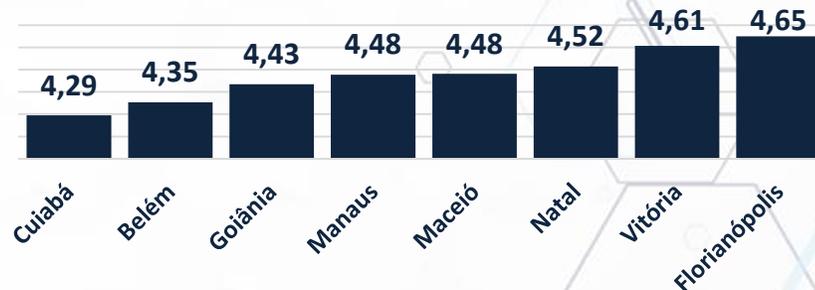
**Localização e deslocamento**

Média Geral

**4,36**

Média Categoria

**4,48**



**Conforto da sala de embarque**

Média Geral

**4,18**

Média Categoria

**4,18**



**Disponibilidade de tomadas**

Média Geral

**3,91**

Média Categoria

**3,94**



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos até 5 milhões de passageiros

## AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média Geral

**4,25**

Média da categoria

**4,25**



**Sanitários**

Média Geral

**4,17**

Média da categoria

**4,22**



**Limpeza geral do aeroporto**

Média Geral

**4,55**

Média da categoria

**4,56**



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos até 5 milhões de passageiros

## RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição  
de bagagens**

Média Geral  
**4,44**

Média da Categoria  
**4,53**



# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos até 5 milhões de passageiros

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 Concessão<sup>1</sup> 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

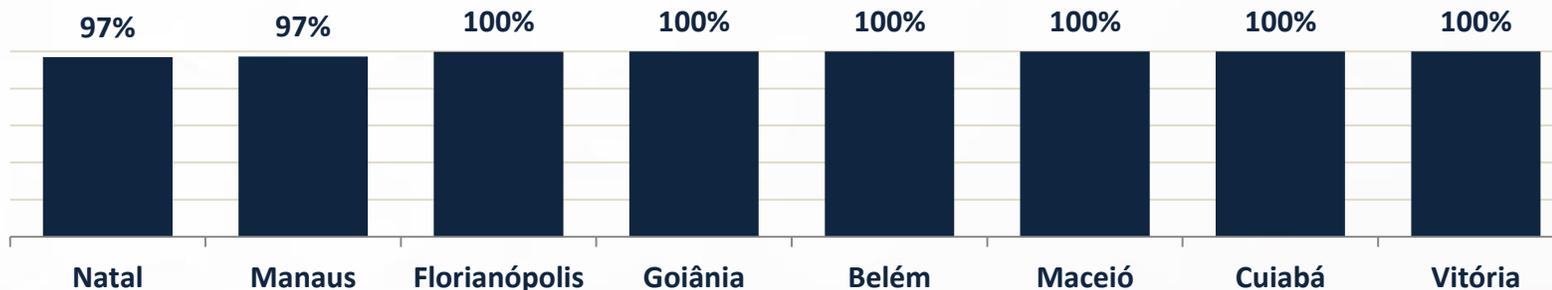
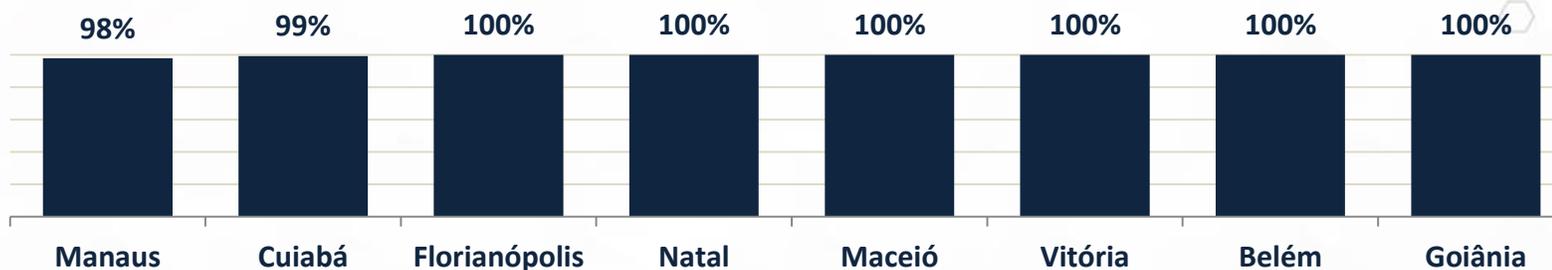
# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos até 5 milhões de passageiros



## Check-in Doméstico

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



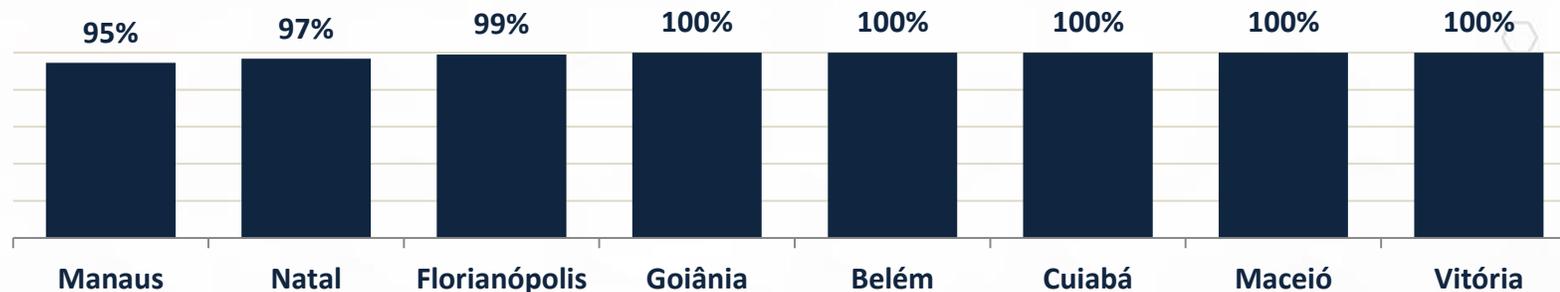
# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos até 5 milhões de passageiros



## Check-in Doméstico

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



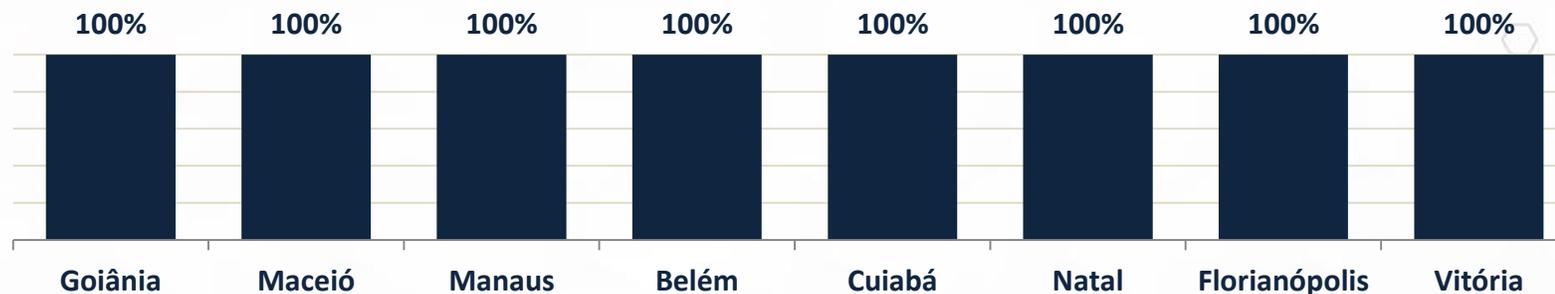
# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos até 5 milhões de passageiros



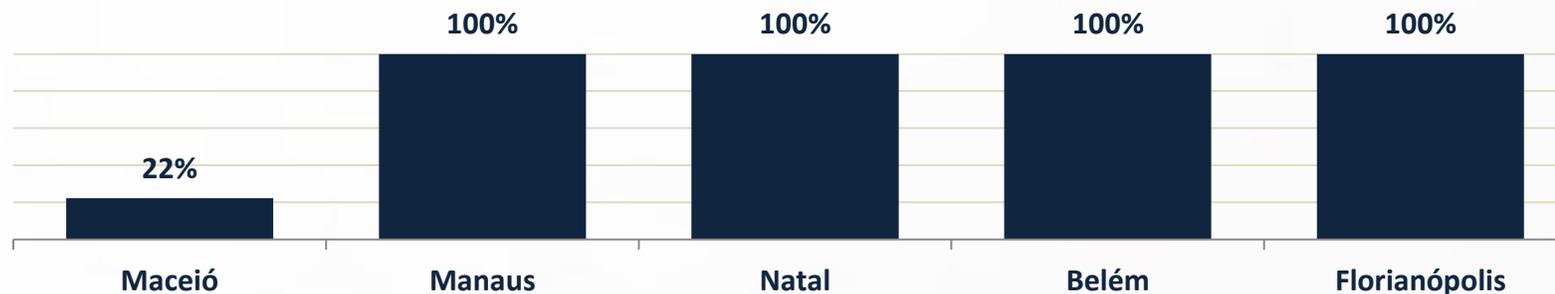
## Inspeção de segurança embarque doméstico

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



## Inspeção de segurança embarque internacional

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



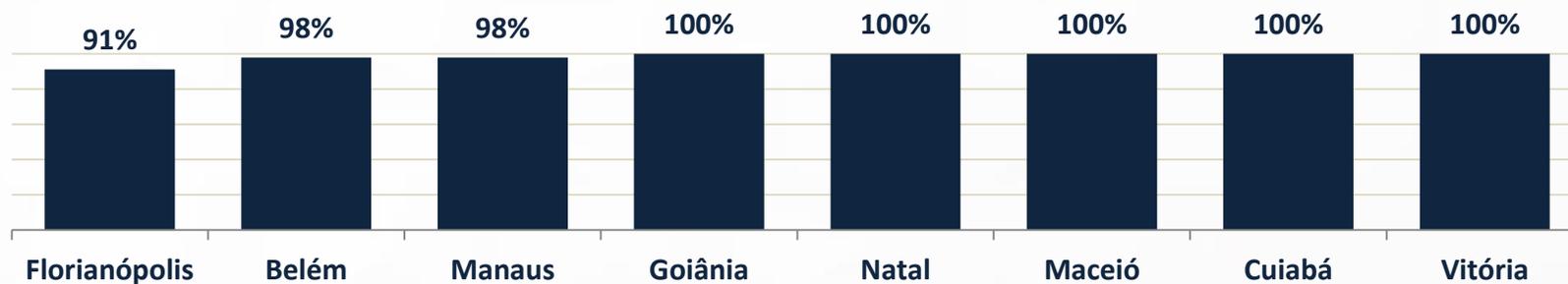
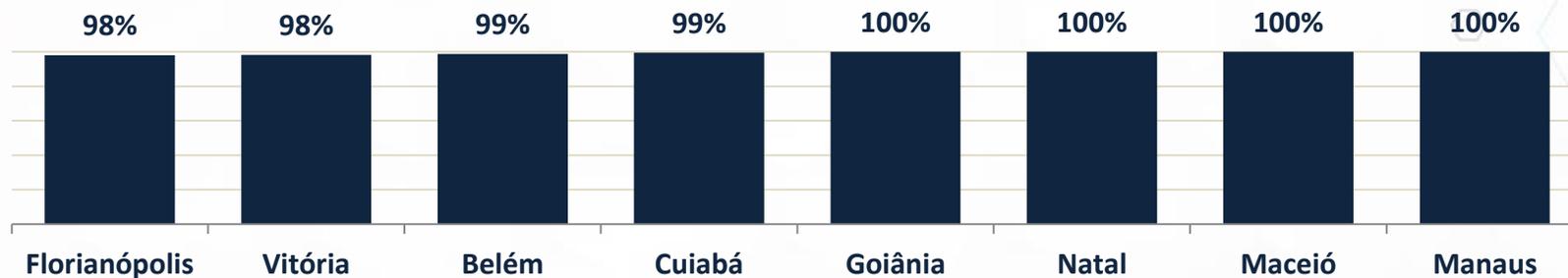
# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos até 5 milhões de passageiros



## Restituição de bagagem Doméstica

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



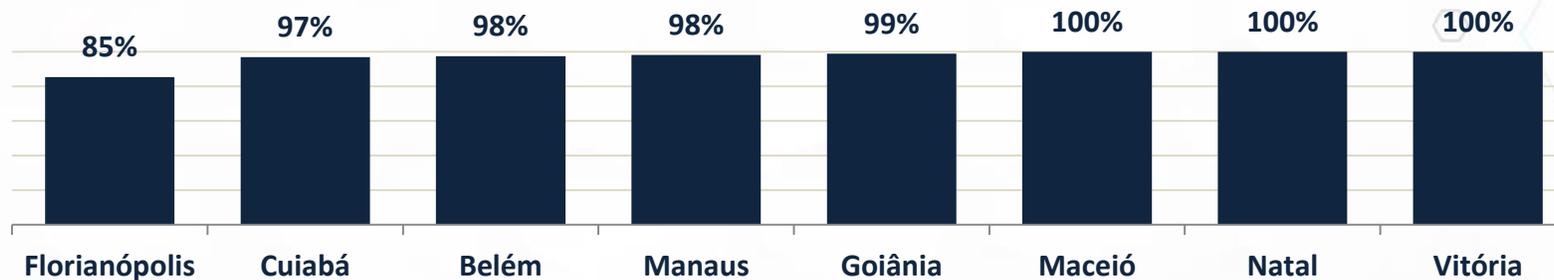
# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos até 5 milhões de passageiros



## Restituição de bagagem Doméstica

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



# RESULTADOS INDICADORES

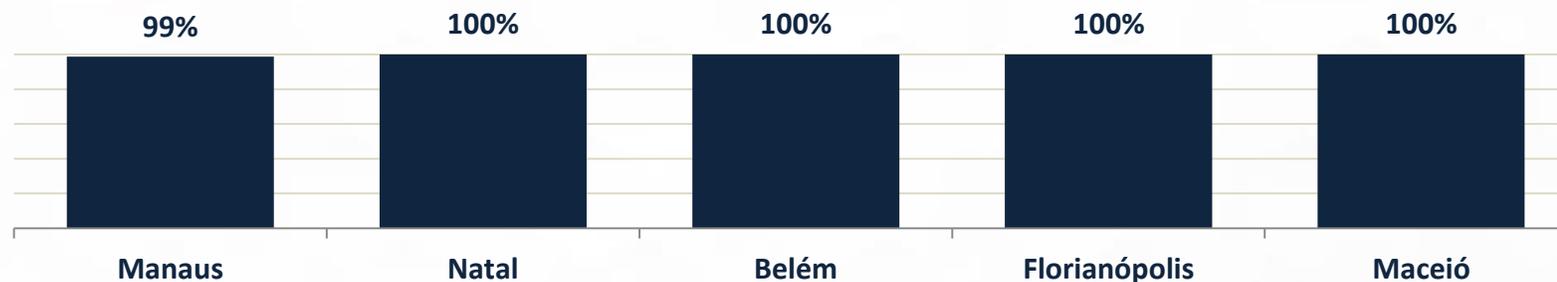
DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos até 5 milhões de passageiros

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.

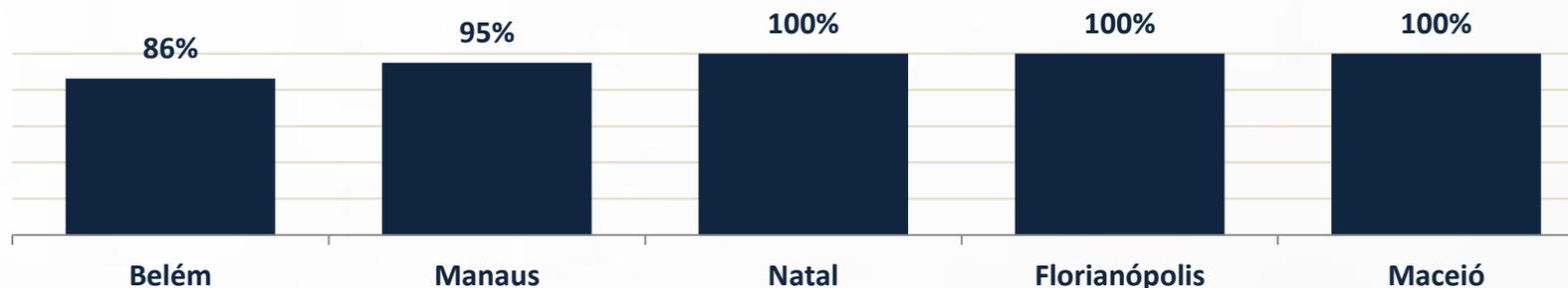


Incluídos os momentos nos quais não havia formação de filas



## Restituição de bagagem Internacional

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



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

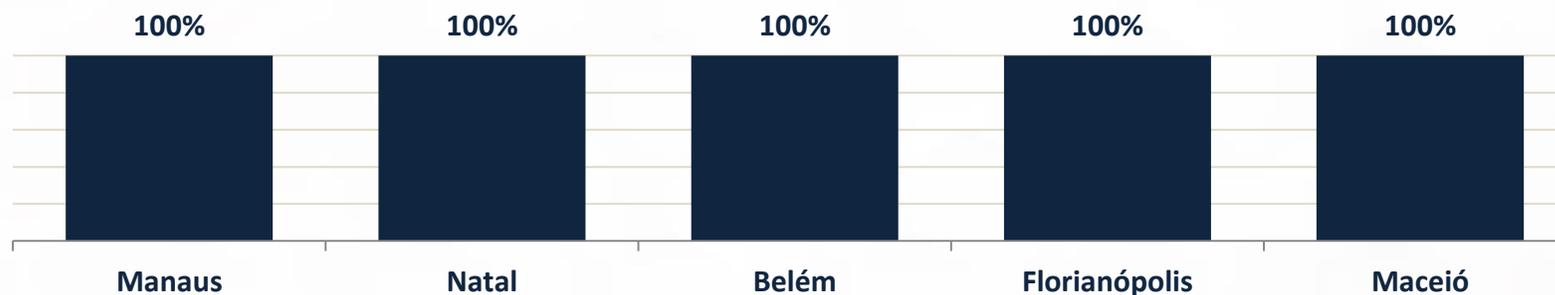
# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos até 5 milhões de passageiros



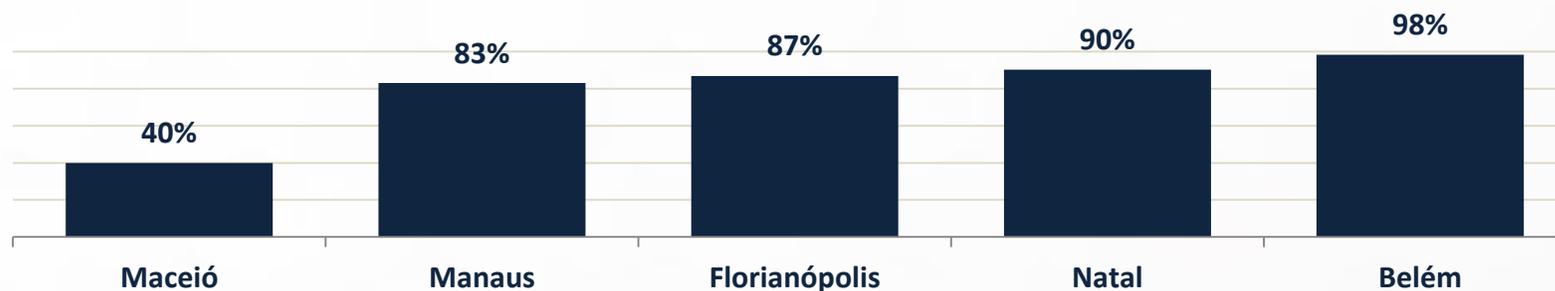
## Emigração

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



## Imigração

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



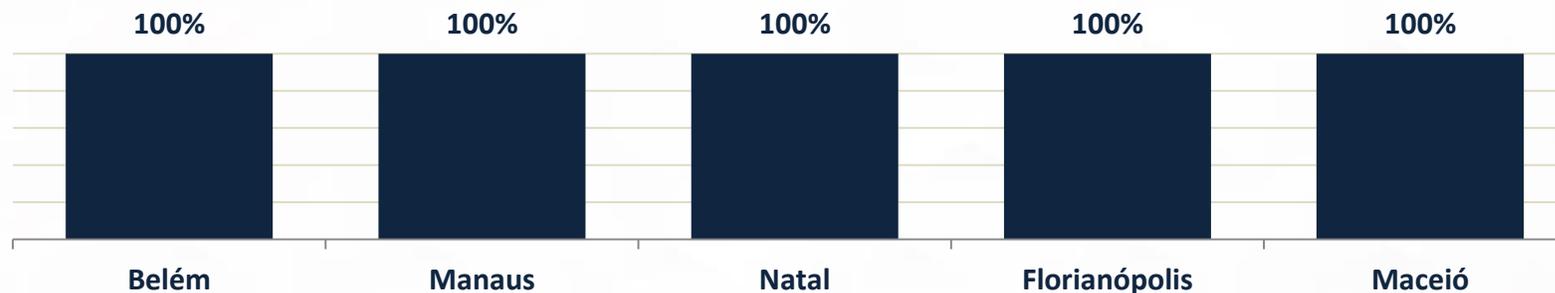
# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos até 5 milhões de passageiros



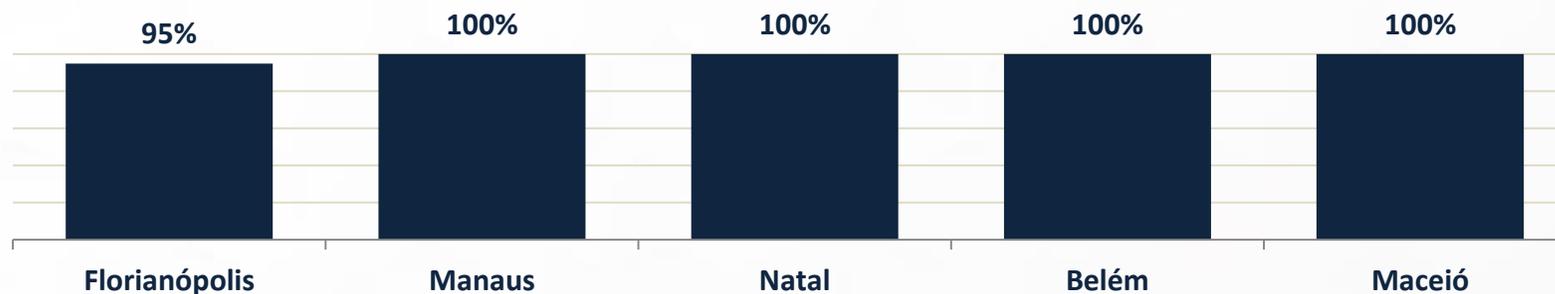
## Aduana – Bens a declarar

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



## Aduana – Nada a declarar

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



# PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E DESEMPENHO OPERACIONAL

1º. TRIMESTRE de 2020

AEROPORTOS ATÉ 5 MILHÕES  
DE PASSAGEIROS



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