

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º. TRIMESTRE de 2020



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	02
RESULTADOS GERAIS	03
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	
RESULTADOS INDICADORES	06
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	
RESULTADOS INDICADORES	13
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	
A PESQUISA EM NÚMEROS	22

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, ao lado identificados, responsáveis por 87% do total de passageiros da aviação regular transportados no país.

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.

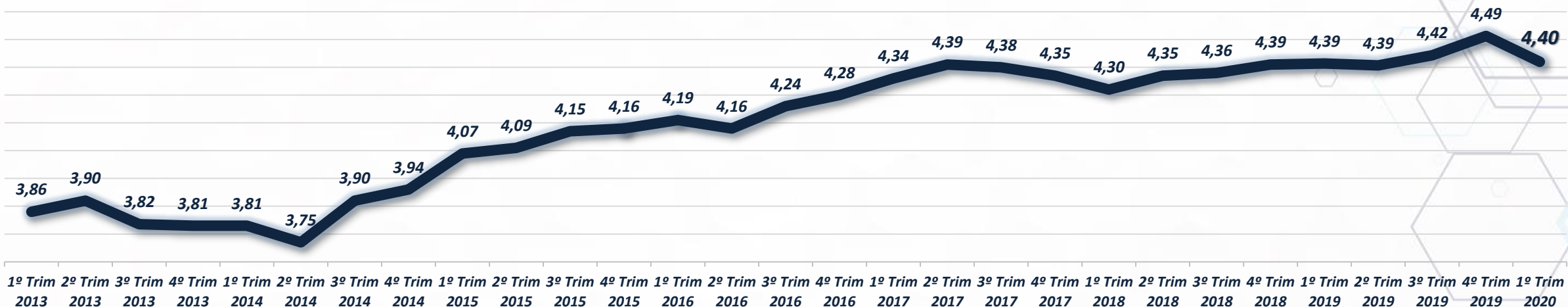
Os indicadores relativos aos processos aeroportuários são coletados mediante a utilização de técnica de observação direta, onde o pesquisador registra o horário de início e conclusão do processo avaliado, além de outras informações relevantes para a gestão aeroportuária.



RESULTADOS GERAIS

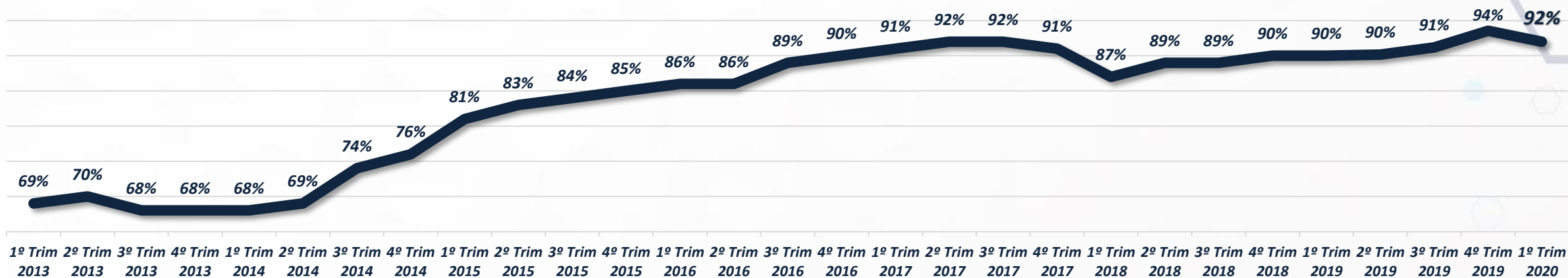
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução da satisfação geral do passageiro



Evolução da avaliação positiva dos aeroportos

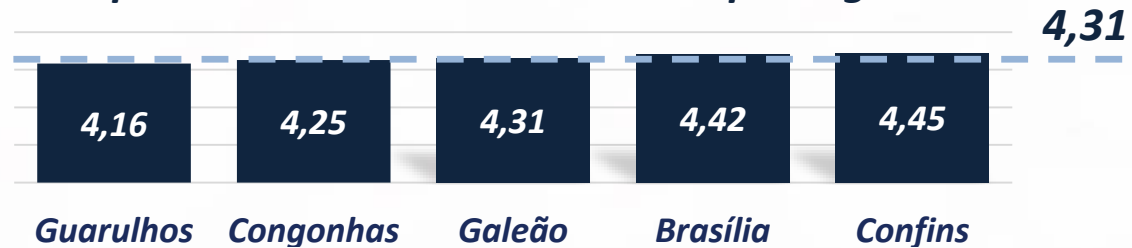
Percentual de passageiros que avaliaram os aeroportos como "bons" ou "muito bons", considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5.



RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

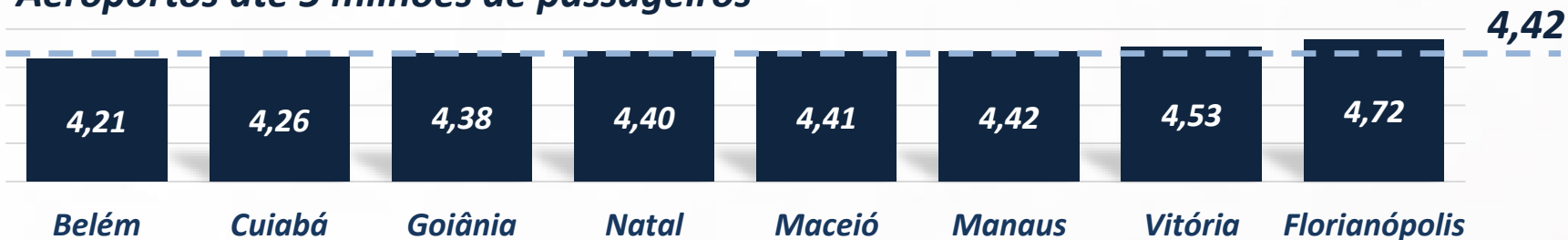
Aeroportos acima de 10 milhões de passageiros



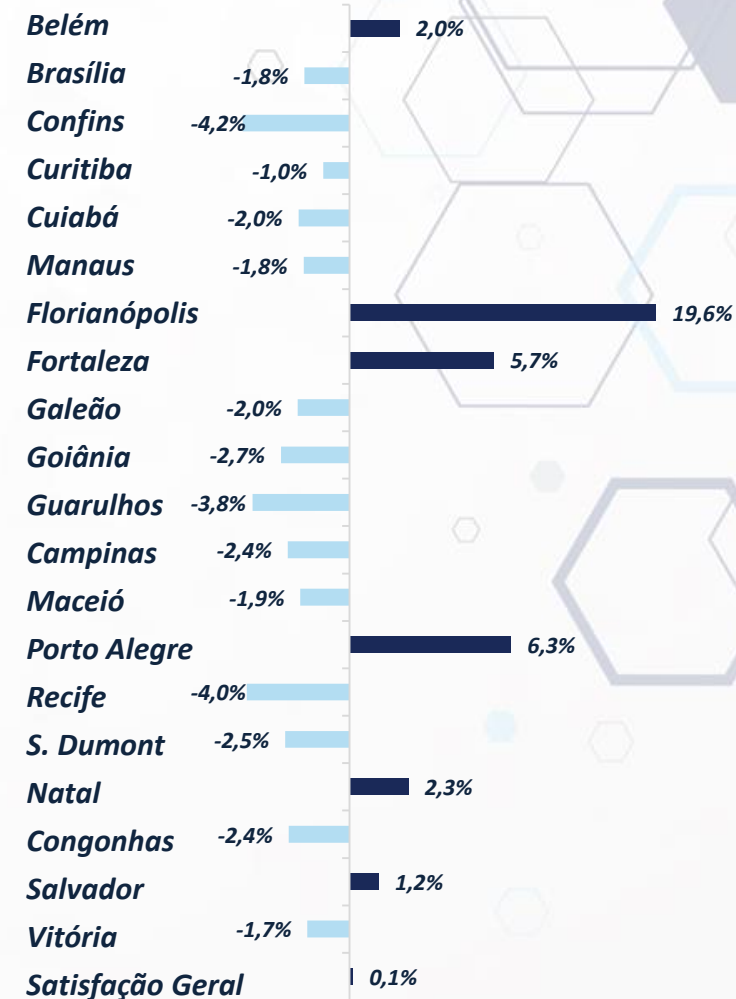
Aeroportos entre 5 e 10 milhões de passageiros



Aeroportos até 5 milhões de passageiros



Evolução em relação a 2019*



* - Diferença percentual entre os resultados do deste trimestre e do mesmo trimestre do ano anterior

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



 AQUISIÇÃO DA PASSAGEM **4,53**

 ACESSO **4,30**

 INSPEÇÃO DE SEGURANÇA **4,46**

 CHECK-IN **4,44**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (EMIGRAÇÃO) **4,65**

 COMÉRCIO E SERVIÇOS **4,09**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (IMIGRAÇÃO E ADUANA) **4,59**

 AMBIENTE AEROPORTUÁRIO **4,26**

 RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS **4,44**

 SATISFAÇÃO GERAL DO PASSAGEIRO **4,40**

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,6%

Notas 1, 2 ou 3

6,0%

Sem Notas

0,4%

8.794 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,45

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,7%

Notas 1, 2 ou 3

10,3%

Sem Notas

4,0%

10.227 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,13

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,8%

Notas 1, 2 ou 3

18,6%

Sem Notas

8,6%

8.993 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,8%

Notas 1, 2 ou 3

10,9%

Sem Notas

0,3%

5.043 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,9%

Notas 1, 2 ou 3

7,0%

Sem Notas

1,1%

10.765 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média geral
4,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
93,7%

Notas 1, 2 ou 3
5,8%

Sem Notas
0,5%

3.018 avaliações



Controle Aduaneiro

Média geral
4,62

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
87,9%

Notas 1, 2 ou 3
5,7%

Sem Notas
6,4%

1.256 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,04

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,8%

Notas 1, 2 ou 3

22,8%

Sem Notas

0,4%

6.628 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,0%

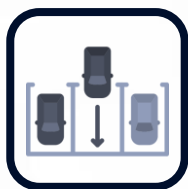
Notas 1, 2 ou 3

16,1%

Sem Notas

0,9%

2.599 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,12

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,0%

Notas 1, 2 ou 3

20,6%

Sem Notas

3,3%

538 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,36

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
87,1%

Notas 1, 2 ou 3
12,2%

Sem Notas
0,7%

23.434 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
4,18

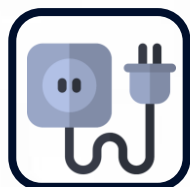
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
82,2%

Notas 1, 2 ou 3
17,1%

Sem Notas
0,1%

16.833 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
3,91

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
52,3%

Notas 1, 2 ou 3
24,4%

Sem Notas
23,3%

16.833 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,25

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,9%

Notas 1, 2 ou 3

17,4%

Sem Notas

0,7%

4.799 avaliações



Sanitários

Média geral

4,17

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,9%

Notas 1, 2 ou 3

20,0%

Sem Notas

0,1%

11.467 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,55

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,1%

Notas 1, 2 ou 3

4,6%

Sem Notas

0,3%

16.833 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral
4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
86,1%

Notas 1, 2 ou 3
9,7%

Sem Notas
4,3%

6.579 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL

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 Concessão¹ 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

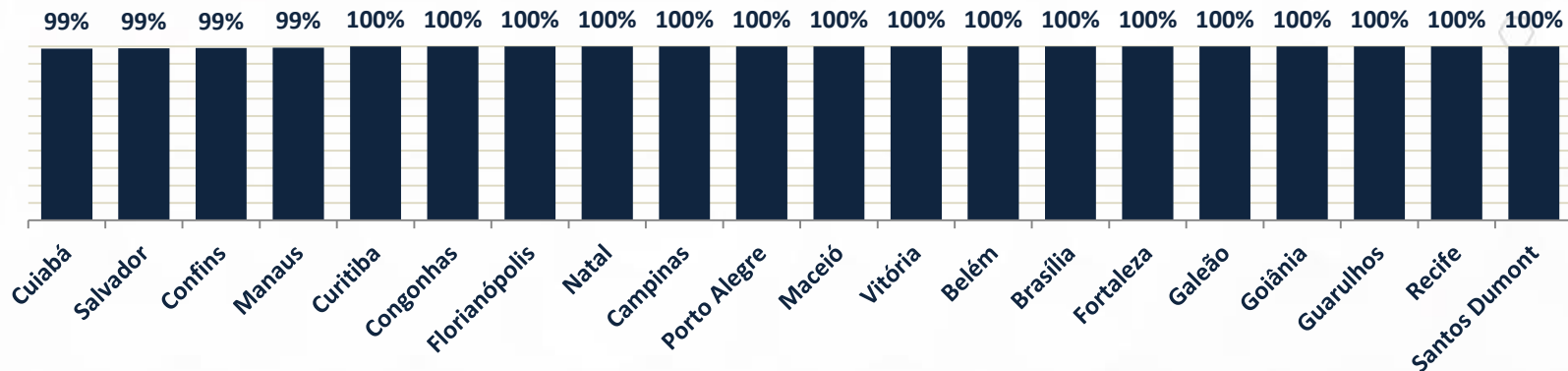
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL

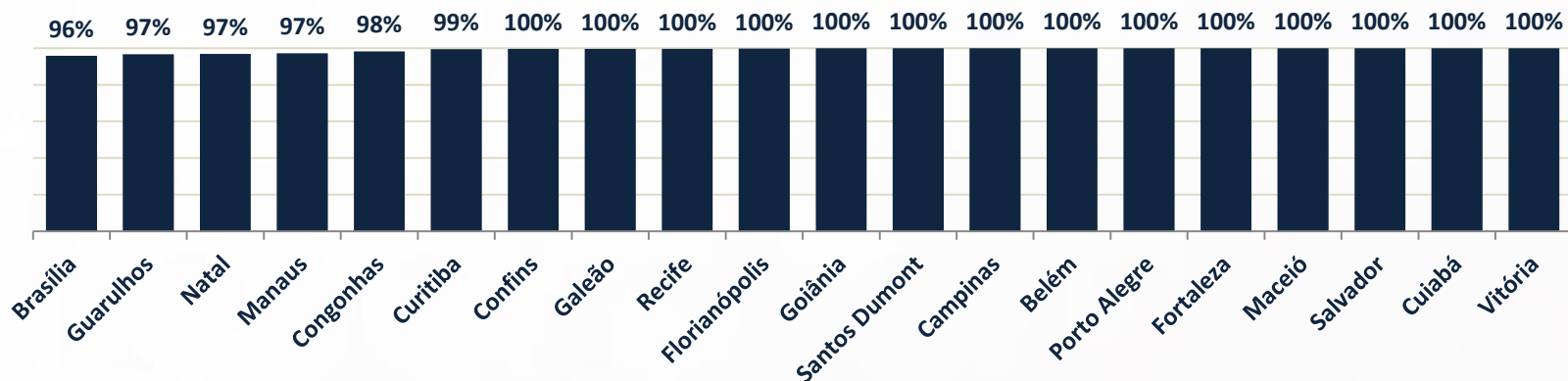


Check-in Doméstico

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



N: 4.927 medições



N: 4.788 medições

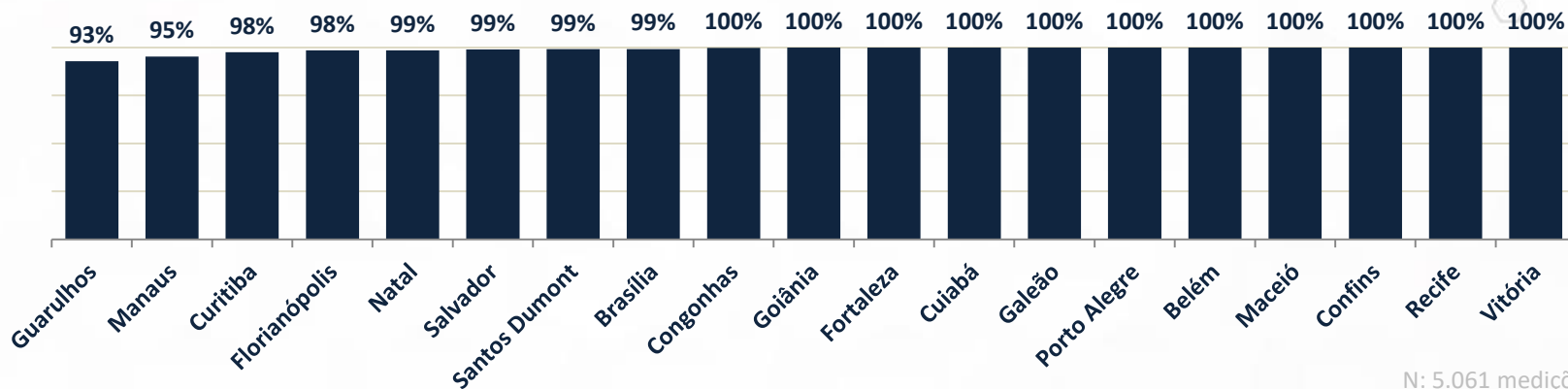
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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



N: 5.061 medições

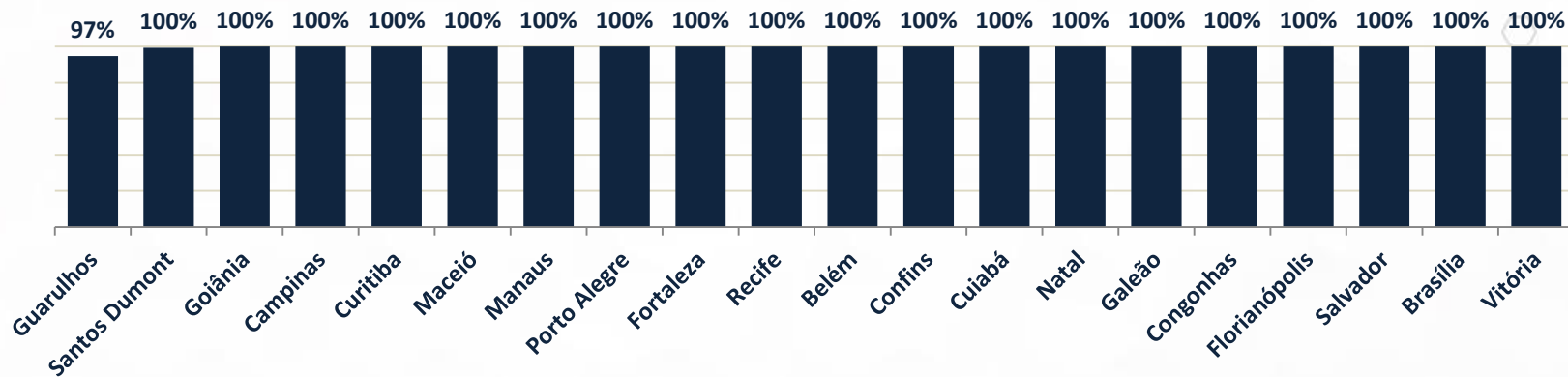
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

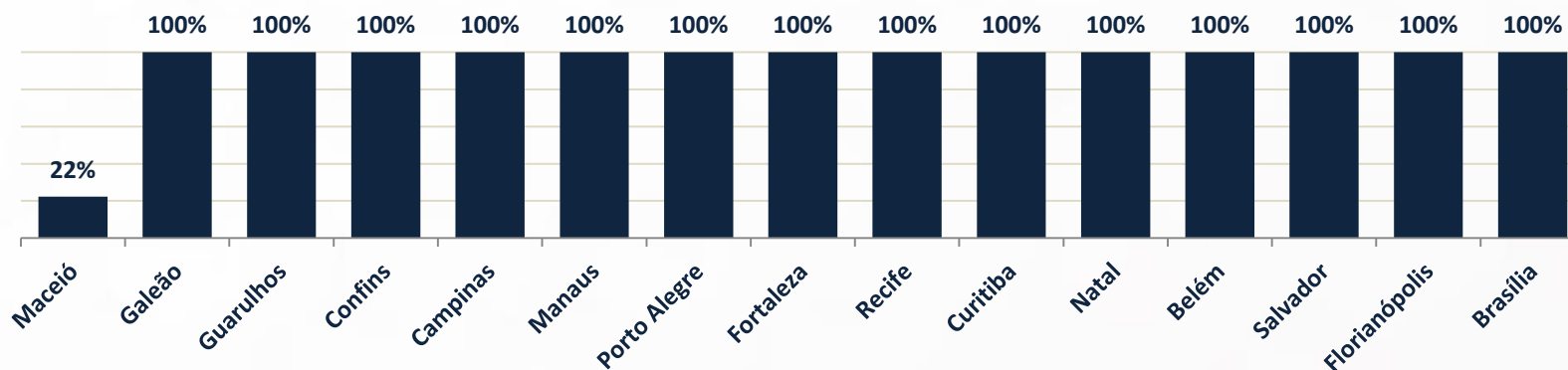


N: 7.549 medições



Inspeção de segurança embarque internacional

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



N: 1.469 medições

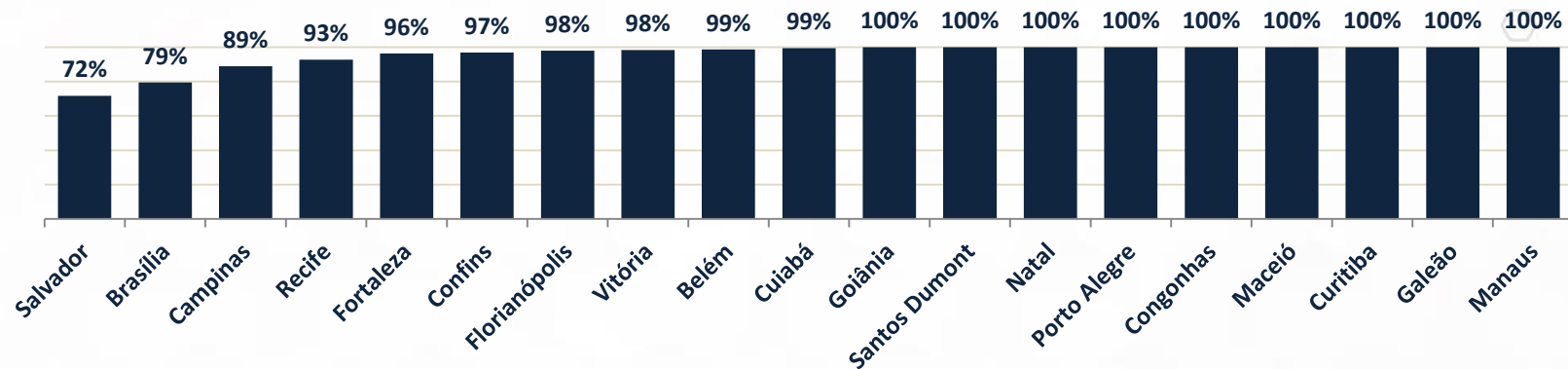
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL

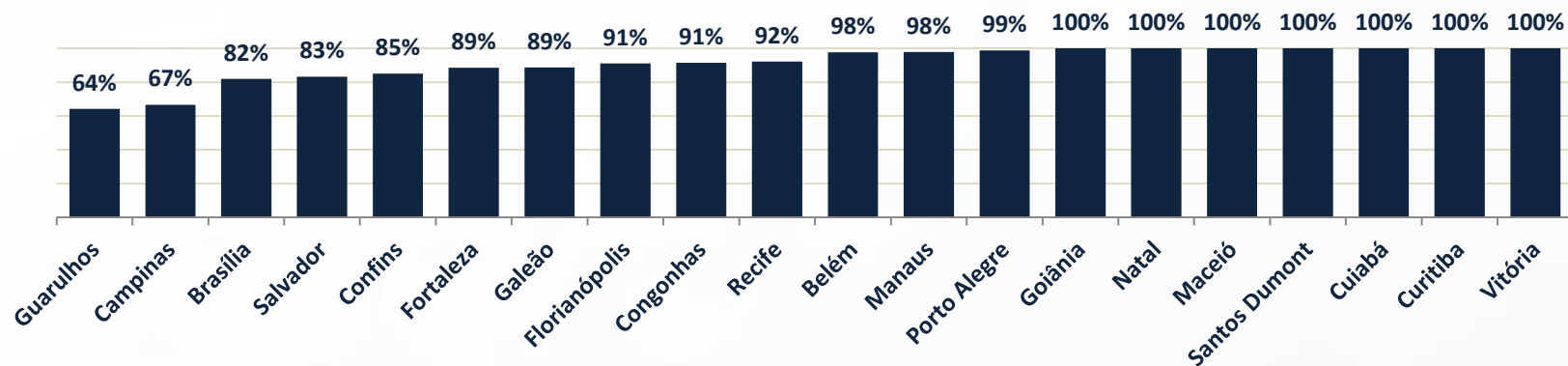


Restituição de bagagem Doméstica

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



N: 1.409 medições



N: 1.315 medições

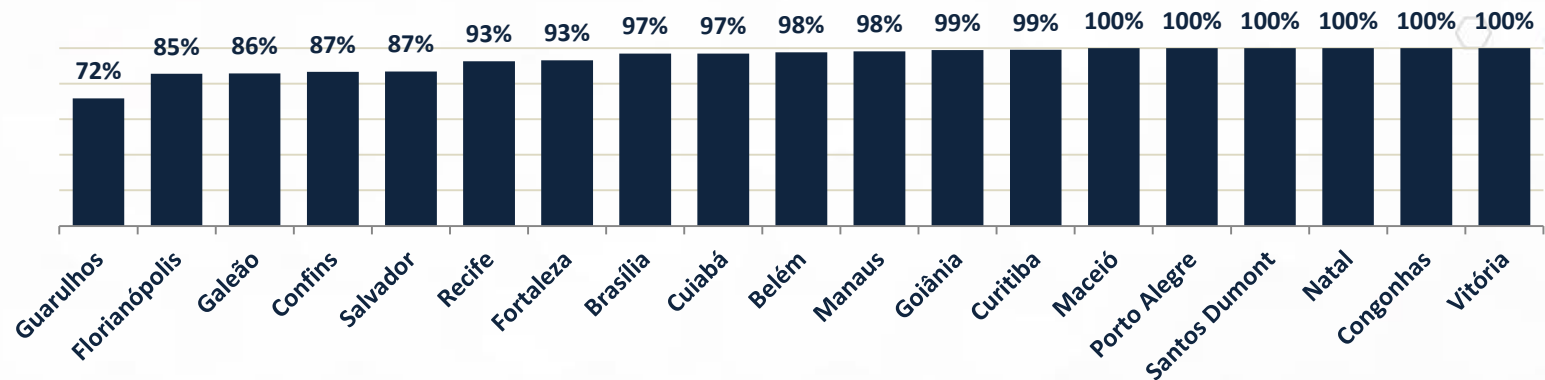
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Restituição de bagagem Doméstica

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



Não houve medições da companhia no Aeroporto de Viracopos nesse trimestre

N: 1.271 medições

RESULTADOS INDICADORES

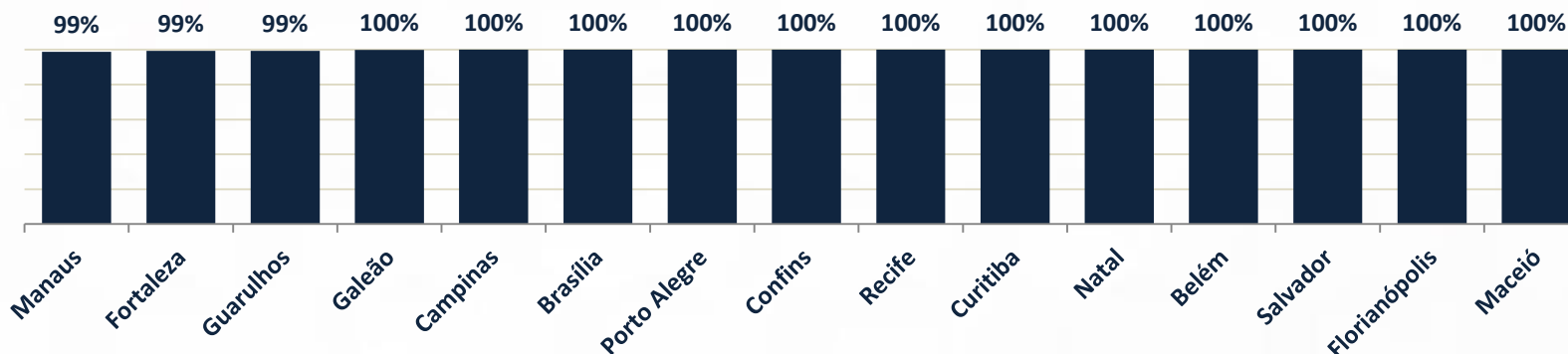
DESEMPENHO OPERACIONAL

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.



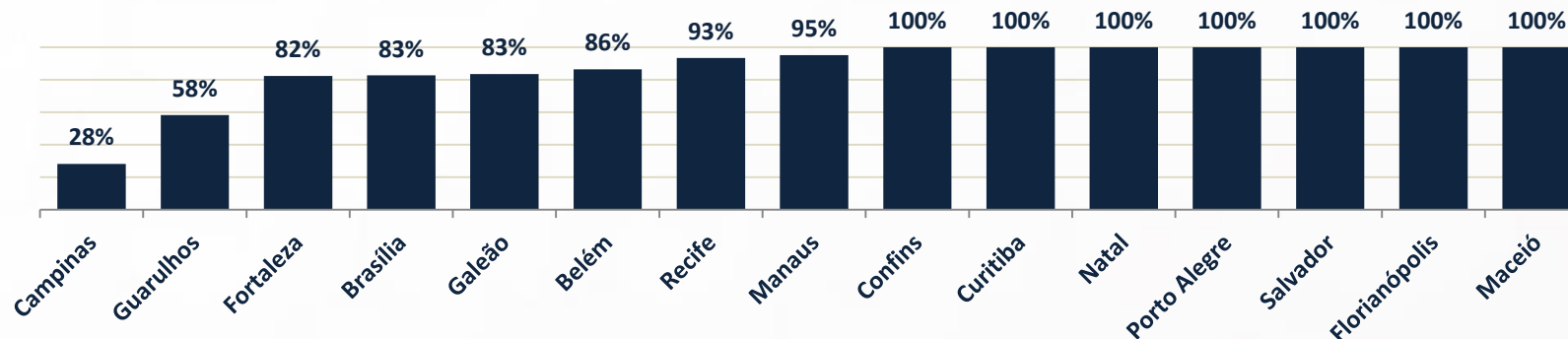
Incluídos os momentos nos quais não havia formação de filas

N: 4.025 medições



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

N: 469 medições

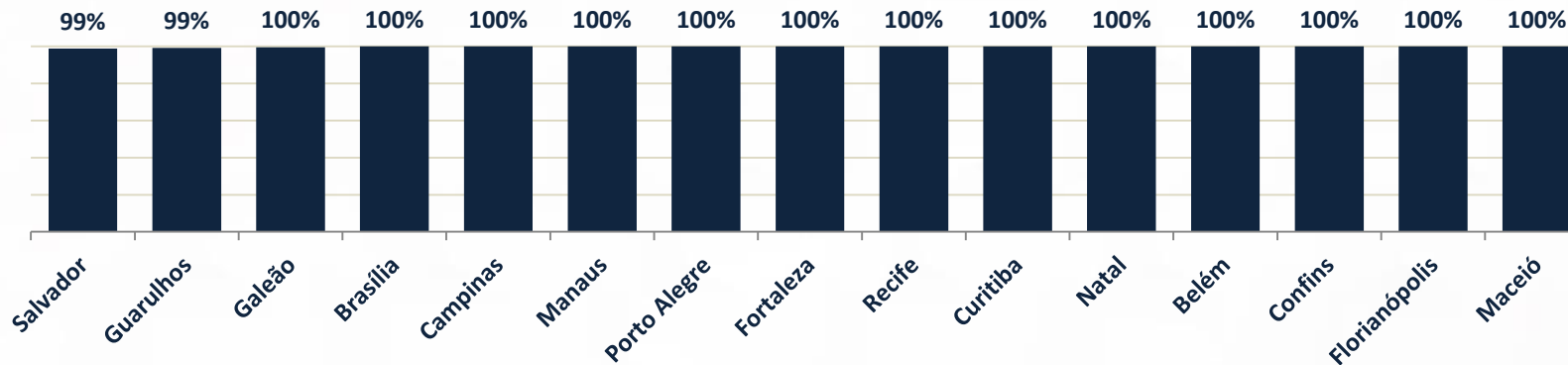
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Emigração

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

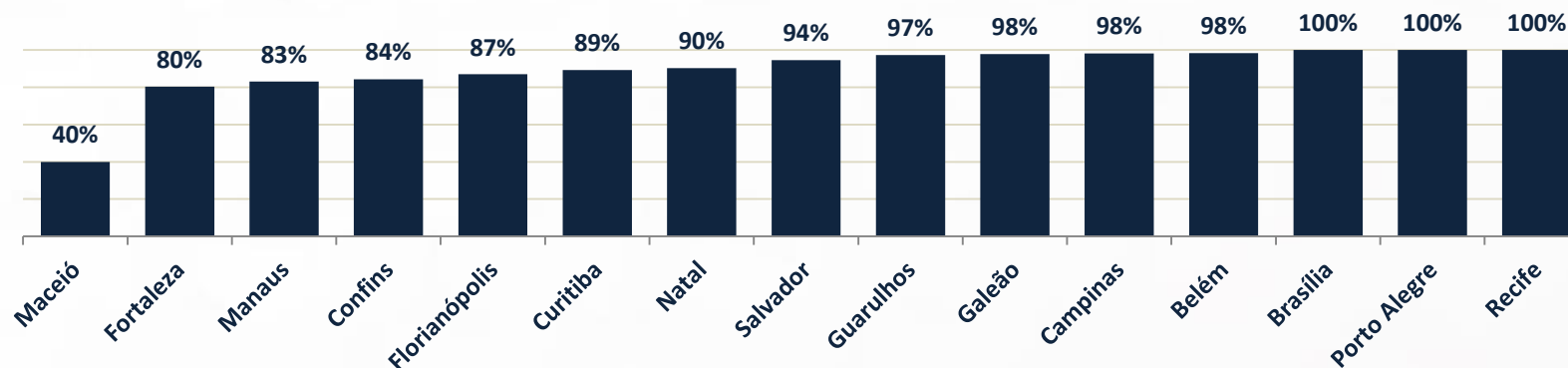


N:1.649 medições



Imigração

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



N: 1.818 medições

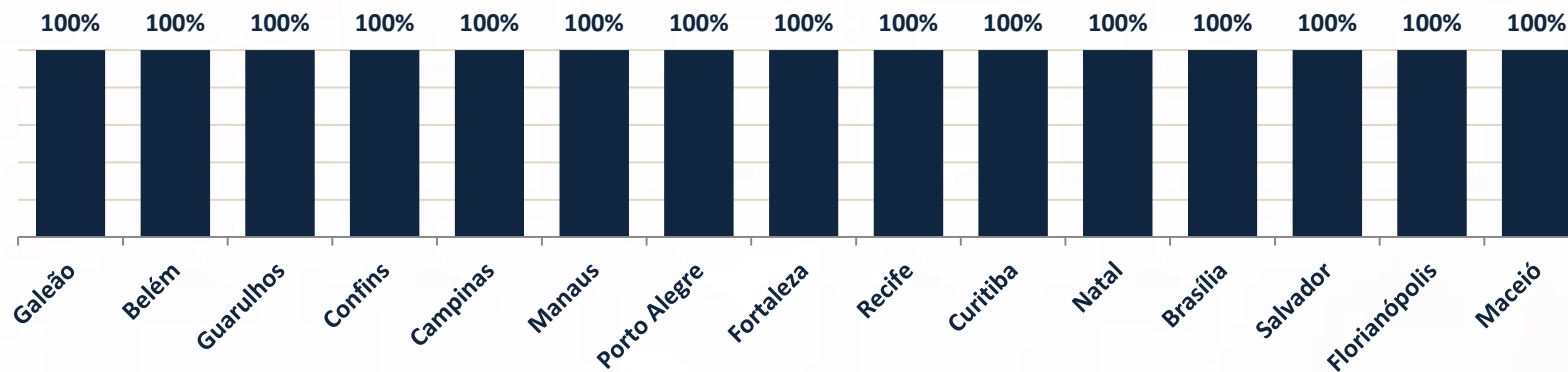
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

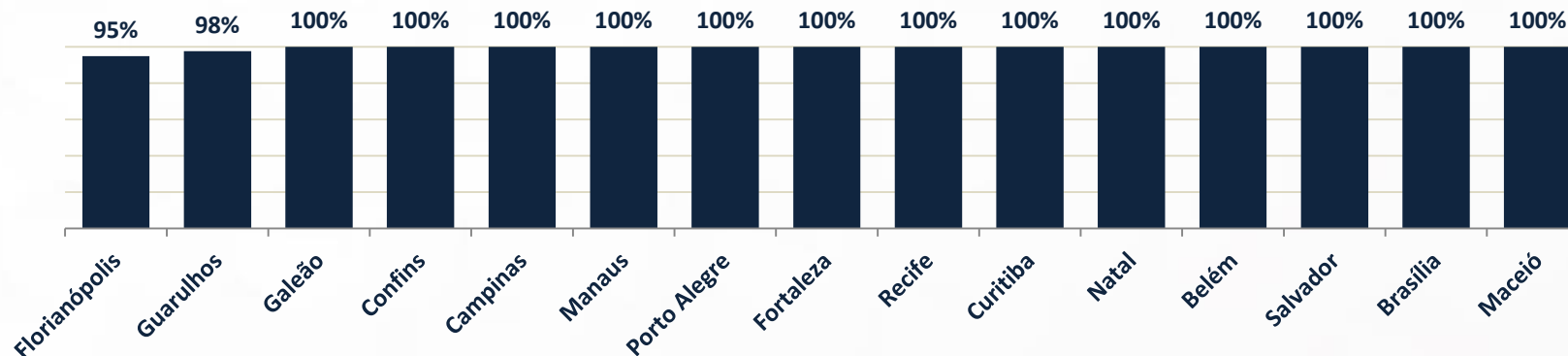


N:924 medições



Aduana – Nada a declarar

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



N: 924 medições

A PESQUISA EM NÚMEROS



23.828

Entrevistas realizadas no trimestre



92%

De avaliações positivas (bom/muito bom)



4,40

Média do indicador de satisfação geral dos passageiros com os aeroportos



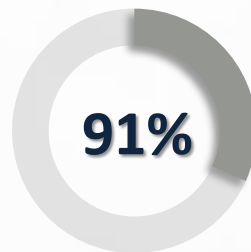
4,72

Maior média do indicador de satisfação geral de um aeroporto no trimestre (Florianópolis)



19,6 %

Maior evolução da satisfação geral de um aeroporto comparado a ele mesmo, em relação ao mesmo trimestre em 2019 (Florianópolis)



91%

Dos 17 indicadores avaliados, 16 (91%) obtiveram média superior a 4 (bom), meta estabelecida pela CONAERO

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E DESEMPENHO OPERACIONAL

1º. TRIMESTRE de 2020



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