

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO EURICO DE AGUIAR SALLES - VITÓRIA (SBVT)



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 **1160** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

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

RESULTADOS GERAIS **03**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

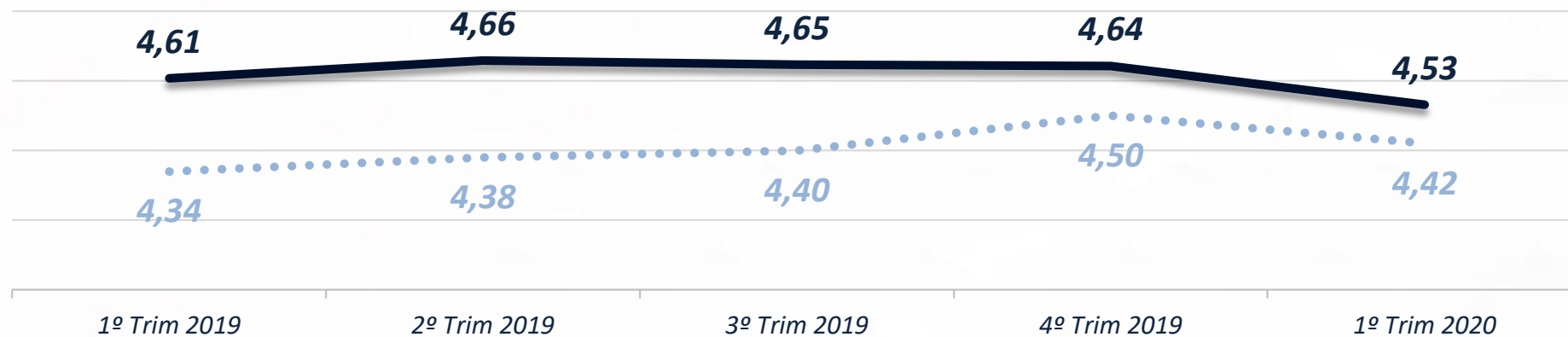
RESULTADOS INDICADORES **05**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESULTADOS INDICADORES **11**
DESEMPENHO OPERACIONAL

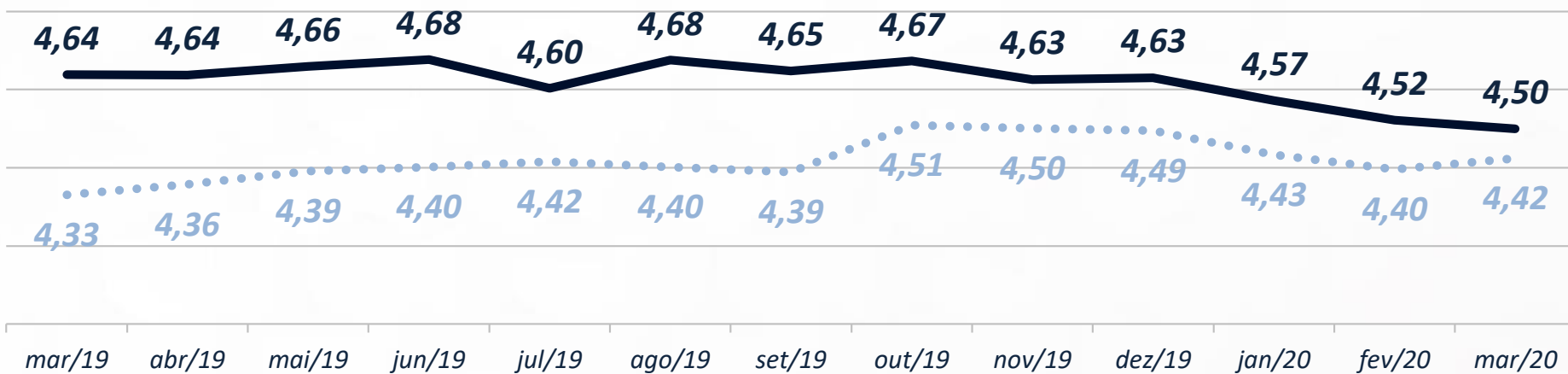
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBVT

..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,3%

Notas 1, 2 ou 3

6,7%

Sem Notas

0,0%

449 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,2%

Notas 1, 2 ou 3

4,9%

Sem Notas

4,9%

841 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,03

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

66,5%

Notas 1, 2 ou 3

20,7%

Sem Notas

12,8%

719 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral
4,30

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
87,0%

Notas 1, 2 ou 3
13,0%

Sem Notas
0,0%

330 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de
segurança

Média geral
4,46

Distribuição das notas

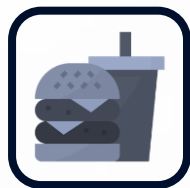
Notas 4 ou 5
93,4%

Notas 1, 2 ou 3
5,1%

Sem Notas
1,5%

876 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,82

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

66,5%

Notas 1, 2 ou 3

32,9%

Sem Notas

0,6%

343 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,08

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,2%

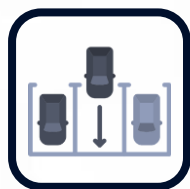
Notas 1, 2 ou 3

25,0%

Sem Notas

2,8%

108 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,35

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

26,9%

Notas 1, 2 ou 3

4,6%

Sem Notas

0,9%

35 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,4%

Notas 1, 2 ou 3

3,2%

Sem Notas

0,4%

1.141 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,4%

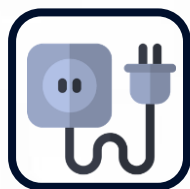
Notas 1, 2 ou 3

12,6%

Sem Notas

0,0%

897 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,90

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

57,6%

Notas 1, 2 ou 3

26,6%

Sem Notas

15,7%

897 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,47

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,7%

Notas 1, 2 ou 3

9,0%

Sem Notas

1,3%

223 avaliações



Sanitários

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,3%

Notas 1, 2 ou 3

6,7%

Sem Notas

0,0%

586 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,73

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

98,8%

Notas 1, 2 ou 3

1,1%

Sem Notas

0,1%

897 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,9%

244 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

5,7%

Sem Notas

0,4%

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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

AZUL

100%

432 medições

GOL

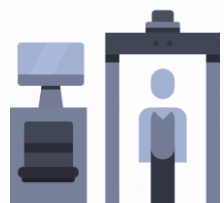
100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

5 min 28 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

266 medições

Tempo médio de espera

0 min 53 seg

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

98%

226 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio máximo de espera*

9min 09seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL