

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI
DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)**

3º Trimestre de 2021

CONSIDERAÇÕES

1. Devido à Pandemia de Covid-19, **no 3º trimestre de 2021**, não houve aplicação da Pesquisa de Satisfação e Desempenho Operacional no mês de **julho** de 2021.
2. Também 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 ZUMBI DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)**, obtidos a partir da realização de **565** entrevistas ao longo do **3º 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

RESULTADOS GERAIS	03
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	

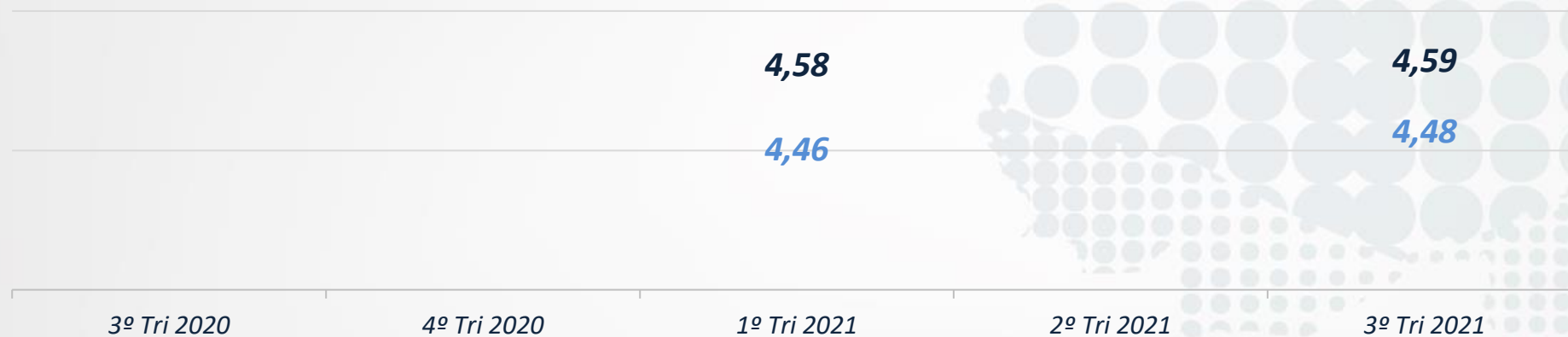
RESULTADOS INDICADORES	05
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	

RESULTADOS INDICADORES	12
DESEMPENHO OPERACIONAL	

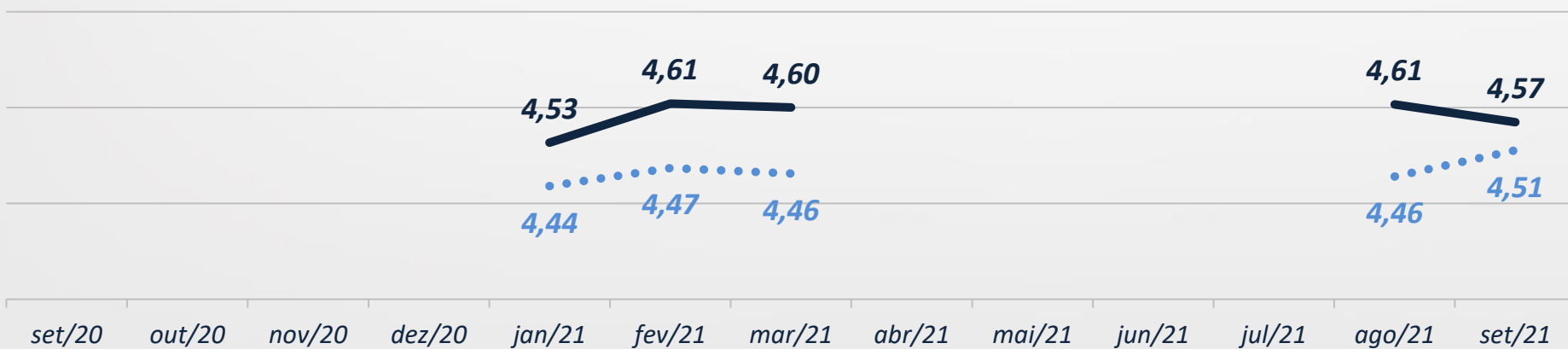
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBMO

..... 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



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,66

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,6%

Notas 1, 2 ou 3

5,4%

Sem Notas

0,0%

202 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,5%

Notas 1, 2 ou 3

8,0%

Sem Notas

2,5%

399 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,8%

Notas 1, 2 ou 3

14,5%

Sem Notas

3,7%

379 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,56

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,2%

Notas 1, 2 ou 3

10,8%

Sem Notas

0,0%

167 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,87

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

98,3%

Notas 1, 2 ou 3

1,7%

Sem Notas

0,0%

411 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%

- 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%

- avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,96

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

66,5%

Notas 1, 2 ou 3

32,9%

Sem Notas

0,6%

158 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,03

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,1%

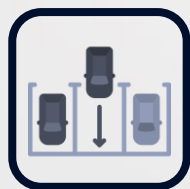
Notas 1, 2 ou 3

27,9%

Sem Notas

0,0%

61 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,18

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,0%

Notas 1, 2 ou 3

16,7%

Sem Notas

8,3%

12 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,73

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,7%

Notas 1, 2 ou 3

4,6%

Sem Notas

0,7%

565 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

84,7%

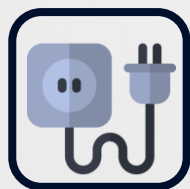
Notas 1, 2 ou 3

15,3%

Sem Notas

0,0%

417 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

68,8%

Notas 1, 2 ou 3

21,8%

Sem Notas

9,4%

417 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,79

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,0%

Notas 1, 2 ou 3

4,0%

Sem Notas

0,0%

101 avaliações



Sanitários

Média geral

4,64

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,2%

Notas 1, 2 ou 3

7,4%

Sem Notas

0,4%

283 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,82

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

98,1%

Notas 1, 2 ou 3

1,9%

Sem Notas

0,0%

417 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,73

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,8%

Notas 1, 2 ou 3

4,7%

Sem Notas

9,5%

148 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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



Check-in Internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **30 minutos**.



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**

AZUL

100%

235 medições

GOL

100%

LATAM

99%

GERAL

0%

0 medições

Tempo médio de espera

2min 47seg

Tempo médio de espera

0min 00seg

Tempo médio de espera

0min 36seg

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

77%

80 medições

GOL

87%

LATAM

89%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera*

9 min 47 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

*Tempo médio entre a chegada do primeiro passageiro do voo na área de rest. de bagagem e a colocação da última bagagem do voo na esteira de restituição

**Incluídos os momentos nos quais não havia formação de filas

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