

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO
MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)**

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 PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)**, obtidos a partir da realização de **646** entrevistas ao longo do **3º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria entre 5 e 10 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
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

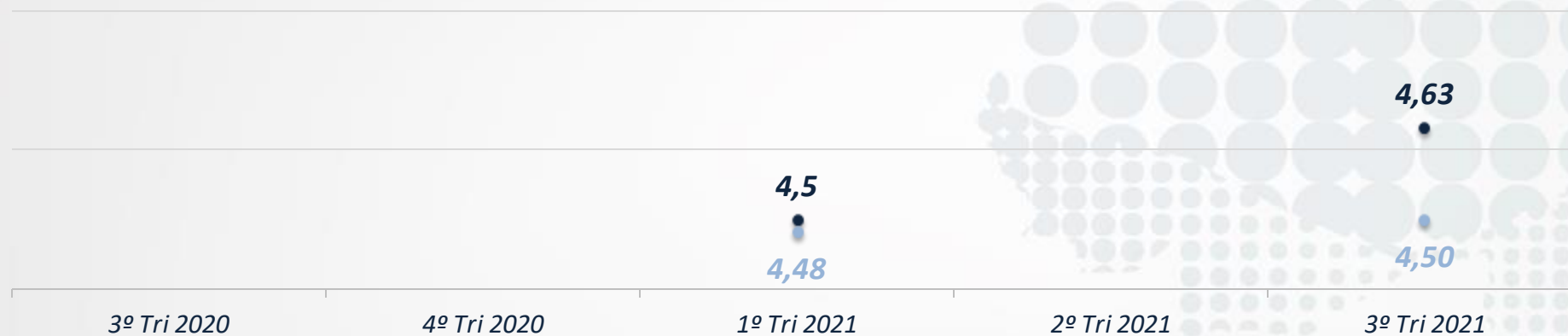
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

RESULTADOS INDICADORES	12
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

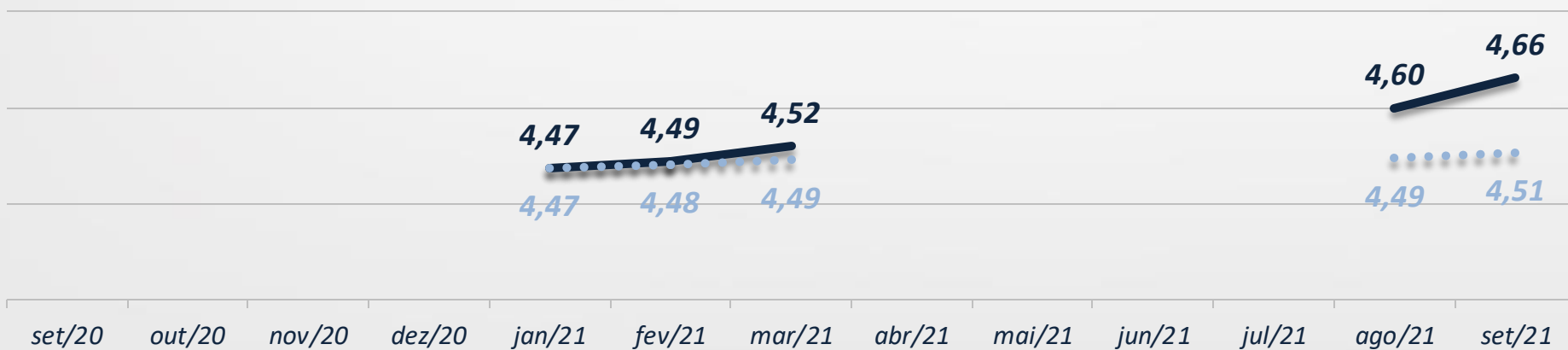
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBFZ

..... 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

4,41

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,9%

Notas 1, 2 ou 3

14,1%

Sem Notas

0,0%

277 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,45

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,0%

Notas 1, 2 ou 3

8,3%

Sem Notas

1,7%

421 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,31

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,5%

Notas 1, 2 ou 3

16,1%

Sem Notas

3,4%

380 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,65

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,0%

Notas 1, 2 ou 3

7,0%

Sem Notas

0,0%

243 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,72

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,3%

Notas 1, 2 ou 3

3,4%

Sem Notas

0,2%

435 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

4,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,3%

Notas 1, 2 ou 3

19,2%

Sem Notas

0,5%

198 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,5%

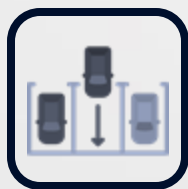
Notas 1, 2 ou 3

15,5%

Sem Notas

1,0%

97 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,43

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,6%

Notas 1, 2 ou 3

21,4%

Sem Notas

0,0%

14 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,57

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,8%

Notas 1, 2 ou 3

7,7%

Sem Notas

0,5%

646 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,45

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,4%

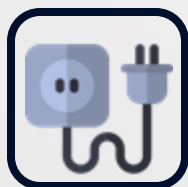
Notas 1, 2 ou 3

9,4%

Sem Notas

0,2%

501 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

4,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

58,9%

Notas 1, 2 ou 3

16,8%

Sem Notas

24,4%

501 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,71

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,4%

Notas 1, 2 ou 3

4,6%

Sem Notas

0,0%

151 avaliações



Sanitários

Média geral

4,43

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,1%

Notas 1, 2 ou 3

13,6%

Sem Notas

0,3%

295 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,75

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

97,0%

Notas 1, 2 ou 3

3,0%

Sem Notas

0,0%

501 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,63

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,5%

Notas 1, 2 ou 3

5,5%

Sem Notas

0,0%

145 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%

547 medições

GOL

99%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

2min 26seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

8 medições

Tempo médio de espera

1min 32seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

1.346 medições

Tempo médio de espera

0min 45seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

0%

0 medições

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

80%

80 medições

GOL

78%

LATAM

71%

GERAL

100%

1 medição

Tempo máximo de espera*

15 min 50 seg

Tempo máximo de espera*

15 min 06 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

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