

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
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

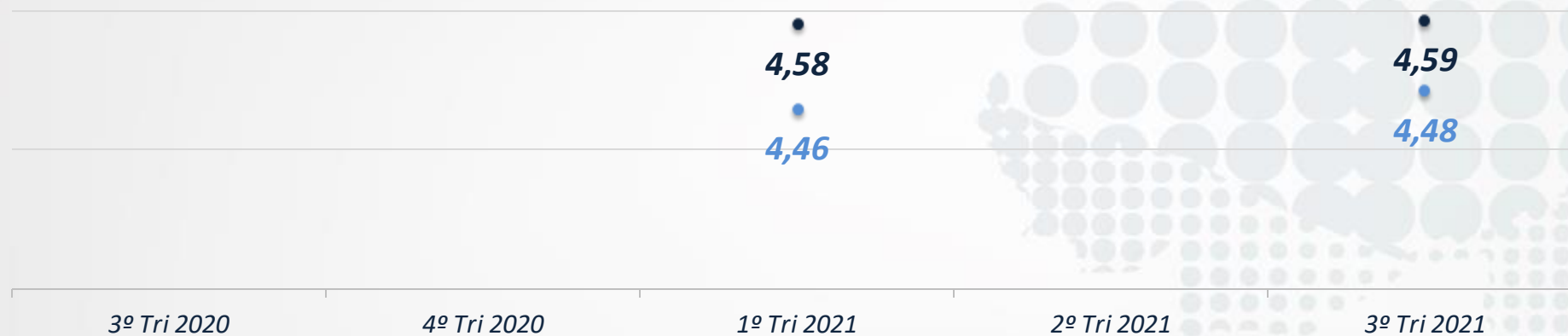
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

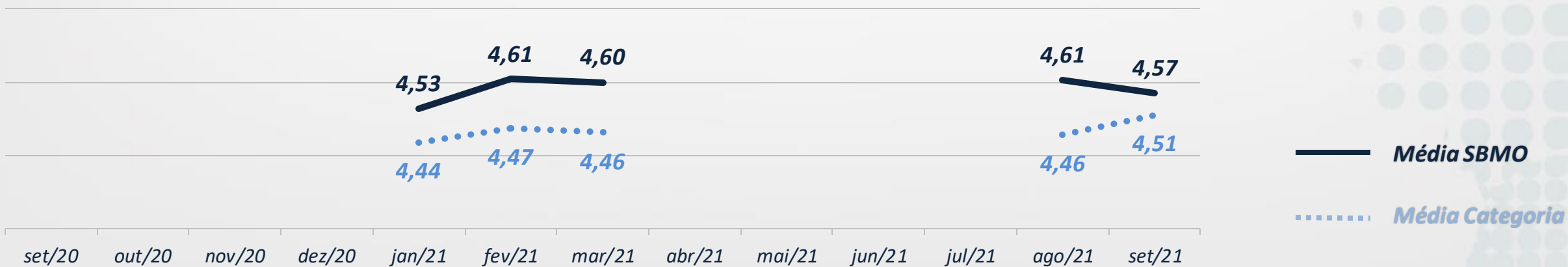
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



* 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

4,66

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%

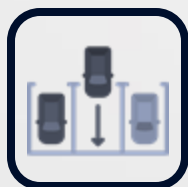
Notas 1, 2 ou 3

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%

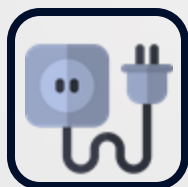
Notas 1, 2 ou 3

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**.

AZUL

100%

235 medições

GOL

100%

LATAM

99%

Tempo médio de espera

2 min 47 seg



Check-in Internacional

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

GERAL

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

1.427 medições

Tempo médio de espera

0 min 36 seg



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

0 min 00 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.



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

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