

PESQUISA NACIONAL DE  
**SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E**  
**DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO**

**AEROPORTO INTERNACIONAL LUIZ  
EDUARDO MAGALHÃES  
SALVADOR (SBSV)**

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 LUIZ EDUARDO MAGALHÃES - SALVADOR (SBSV)**, obtidos a partir da realização de **634 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

<b>RESULTADOS GERAIS</b> .....	<b>03</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

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

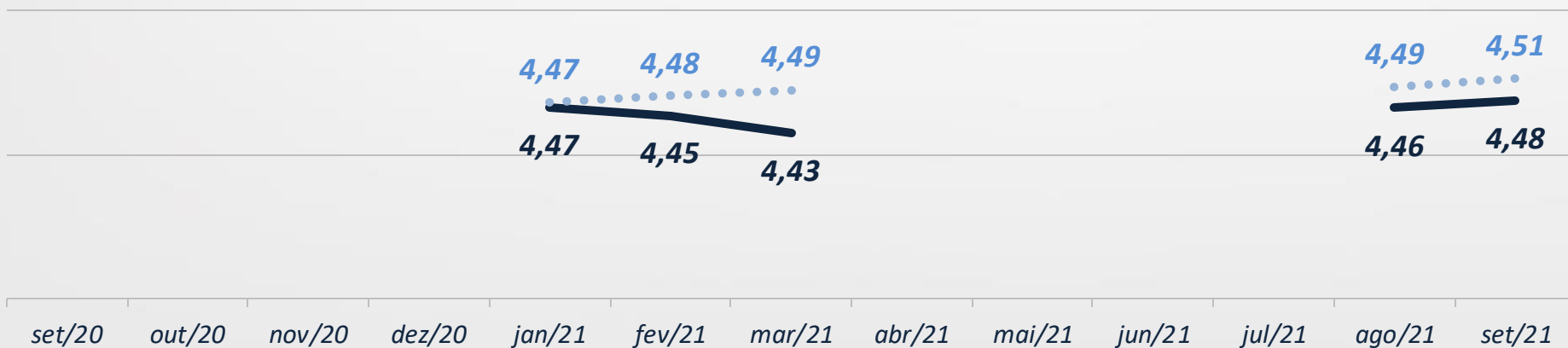
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBSV

..... 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

4,49



ACESSO

4,49



INSPEÇÃO DE  
SEGURANÇA

4,68



CHECK-IN

4,48



ÓRGÃOS  
PÚBLICOS  
(EMIGRAÇÃO)

-



COMÉRCIO  
E SERVIÇOS

4,21



ÓRGÃOS  
PÚBLICOS  
(IMIGRAÇÃO  
E ADUANA)

-



AMBIENTE  
AEROPORTUÁRIO

4,32



RESTITUIÇÃO  
DE BAGAGENS

4,59



SATISFAÇÃO GERAL  
DO PASSAGEIRO

4,47

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,49**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,2%**

Sem Notas

**0,0%**

269 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,49**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,2%**

Sem Notas

**0,8%**

387 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,49**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,3%**

Sem Notas

**2,6%**

350 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



*Processo de check-in*

Média geral

**4,48**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**14,7%**

Sem Notas

**0,0%**

184 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



*Processo de inspeção de segurança*

Média geral

**4,68**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,4%**

Sem Notas

**0,3%**

392 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

**4,14**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**76,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,7%**

Sem Notas

**0,0%**

245 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,35**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,0%**

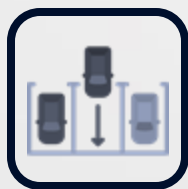
Notas 1, 2 ou 3

**20,0%**

Sem Notas

**0,0%**

110 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,20**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**20,0%**

Sem Notas

**0,0%**

5 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,49**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,4%**

Sem Notas

**0,0%**

634 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,32**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**84,3%**

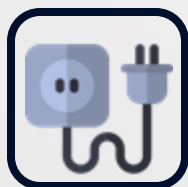
Notas 1, 2 ou 3

**15,7%**

Sem Notas

**0,0%**

496 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,91**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**47,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**24,2%**

Sem Notas

**28,8%**

496 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,03**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**73,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**24,5%**

Sem Notas

**1,9%**

106 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,15**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**76,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,6%**

Sem Notas

**0,0%**

360 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,59**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,8%**

Sem Notas

**0,0%**

496 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,59**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**67,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,5%**

Sem Notas

**26,1%**

138 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Check-in Doméstico

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

AZUL

97%

891 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

**6 min 17 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%

4.045 medições

Tempo médio de espera

**1 min 31 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

**80%**

80 medições

GOL

**85%**

LATAM

**74%**

GERAL

**0%**

0 medições

Tempo máximo de espera\*

**11min 16seg**

Tempo máximo de espera\*

**0min 00seg**



### Emigração

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**



### Imigração

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**

# 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