

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

AEROPORTO EURICO DE
AGUIAR SALLES
VITÓRIA (SBVT)

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 EURICO DE AGUIAR SALLES - VITÓRIA (SBVT)**, obtidos a partir da realização de **633** 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>	

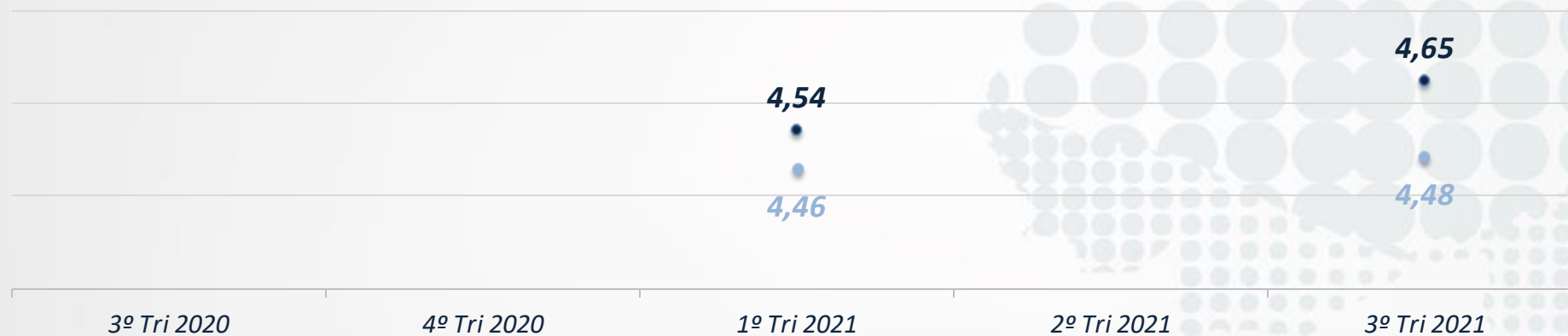
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

RESULTADOS INDICADORES	11
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

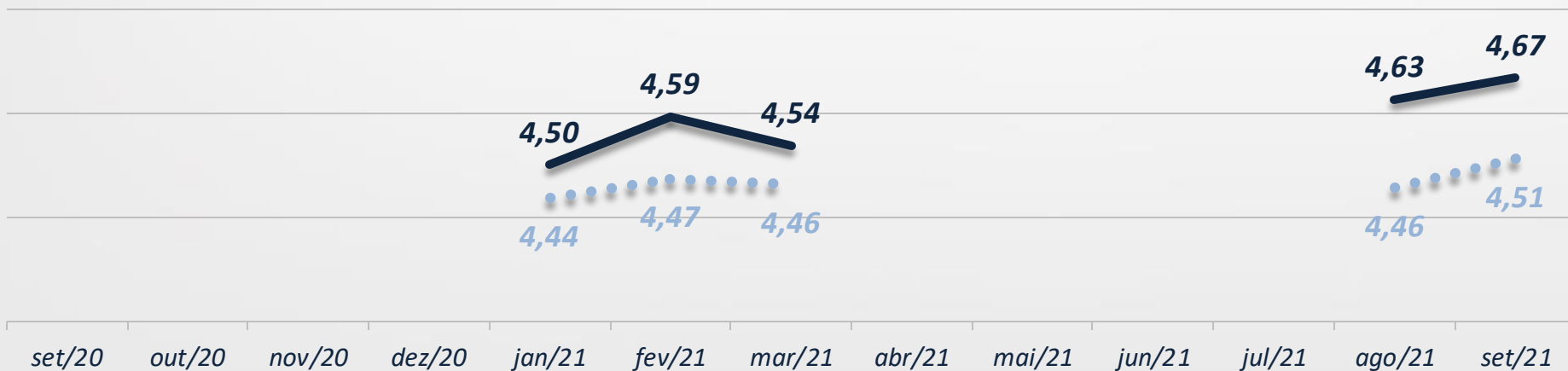
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBVT
..... 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

4,49

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,9%

Notas 1, 2 ou 3

7,7%

Sem Notas

0,4%

273 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,4%

Notas 1, 2 ou 3

11,9%

Sem Notas

0,7%

453 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

3,99

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

70,0%

Notas 1, 2 ou 3

27,5%

Sem Notas

2,5%

363 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,38

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,5%

Notas 1, 2 ou 3

11,5%

Sem Notas

0,0%

165 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,65

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,4%

Notas 1, 2 ou 3

3,2%

Sem Notas

0,4%

476 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,05

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,3%

Notas 1, 2 ou 3

24,7%

Sem Notas

0,0%

150 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,33

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,0%

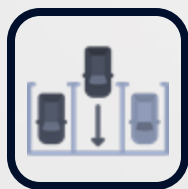
Notas 1, 2 ou 3

20,0%

Sem Notas

0,0%

30 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,59

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,3%

Notas 1, 2 ou 3

4,3%

Sem Notas

4,3%

23 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,71

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

97,0%

Notas 1, 2 ou 3

2,5%

Sem Notas

0,5%

633 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,2%

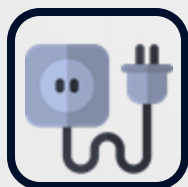
Notas 1, 2 ou 3

10,8%

Sem Notas

0,0%

493 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,84

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

55,2%

Notas 1, 2 ou 3

30,8%

Sem Notas

14,0%

493 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,38

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,3%

Notas 1, 2 ou 3

10,7%

Sem Notas

0,0%

103 avaliações



Sanitários

Média geral

4,55

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,2%

Notas 1, 2 ou 3

5,8%

Sem Notas

0,0%

291 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,76

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

98,8%

Notas 1, 2 ou 3

1,0%

Sem Notas

0,2%

493 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,56

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,9%

Notas 1, 2 ou 3

7,1%

Sem Notas

0,0%

140 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%

357 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

2 min 48 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

1.903 medições

Tempo médio de espera

0 min 36 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

97%

80 medições

GOL

90%

LATAM

94%

Tempo máximo de espera*

8min 43seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL