

PESQUISA DE

PERCEPÇÃO DA SEGURANÇA SANITÁRIA NO SETOR AÉREO

A VISÃO DO VIAJANTE SOBRE A COVID-19
E AS MEDIDAS PARA REDUZIR O RISCO
BIOLÓGICO NO TRANSPORTE AÉREO

AGOSTO - 2020

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PESQUISA DE

PERCEPÇÃO DA SEGURANÇA SANITÁRIA NO SETOR AÉREO

A VISÃO DO VIAJANTE SOBRE A COVID-19 E AS MEDIDAS PARA REDUZIR O RISCO BIOLÓGICO NO TRANSPORTE AÉREO

AGOSTO-2020

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
METODOLOGIA	5
RESULTADOS	
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	7
PERFIL DE VIAGEM	10
SEGURANÇA DO SETOR	17
PROTOCOLOS SANITÁRIOS	19

INTRODUÇÃO

A pandemia novo Coronavírus afetou o planeta de maneira nunca antes vista, mudando radicalmente a forma como nos relacionamos com o mundo e lidamos com atividades cotidianas antes consideradas simples e corriqueiras, como uma viagem de avião.

Além dos notórios impactos da Covid-19 ao sistema de saúde pública, são também evidentes suas consequências na economia mundial, tendo em vista que uma das medidas consideradas mais eficazes para prevenção do contágio em larga escala é o isolamento social, o que acarretou drástica redução nas atividades econômicas desenvolvidas até então.

Quanto ao setor de transporte aéreo, os efeitos negativos da pandemia já figuram como os mais graves da sua história, repercutindo mundialmente e, especificamente em relação ao Brasil, acarretando uma redução de aproximadamente de 92% dos voos programados e uma queda da ordem de 56% nas localidades atendidas.

Para o enfrentamento dessa situação, tão logo constatada a disseminação do vírus em território nacional, aeroportos e empresas aéreas adotaram tempestivamente protocolos mais rígidos de segurança sanitária, alinhados às recomendações emanadas por entidades e organizações internacionais como a Organização Internacional da Aviação Civil (OACI) e a Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA), e também pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

INTRODUÇÃO

Embora já possa ser percebida uma retomada gradual das operações aéreas no país, ainda que em ritmo lento, o receio da população em voltar a voar ainda reprime um processo mais célere de normalização do transporte aéreo no Brasil e no mundo.

Assim, em que pese a adoção de todas as medidas necessárias para mitigação dos efeitos negativos da Covid-19 no setor e a implementação de rígidos protocolos de segurança sanitária no transporte aéreo, recuperar a confiança do passageiro é fundamental para que o transporte aéreo retorne à níveis anteriores comprado ao mesmo período no ano passado, mesmo em uma situação tão adversa como a que enfrentamos.

Nesse sentido, a Secretaria Nacional de Aviação Civil do Ministério da Infraestrutura (SAC/MInfra) iniciou uma ampla pesquisa para avaliar a percepção da população em relação à Covid-19 e à segurança sanitária do transporte aéreo, com o objetivo de entender as expectativas dos viajantes e a efetividade das medidas adotadas até o momento.

Tais informações são vitais para a tomada de decisão dos órgãos públicos, empresas aéreas, operadores aeroportuários e outras entidades públicas e privadas que atuam no setor, subsidiando-os com informações e indicadores fundamentais à adoção de medidas mais assertivas visando o retorno das operações aéreas de modo seguro tanto para os passageiros quanto para a comunidade aeroportuária.

Mensalmente a SAC/MInfra divulgará os resultados da pesquisa realizada no mês anterior, analisados conforme a situação pandêmica verificada no momento. Este relatório apresenta a consolidação dos resultados apurados durante o mês de agosto de 2020.

METODOLOGIA

Esta pesquisa tem como objetivo identificar o perfil de viagem do entrevistado, suas expectativas quanto à retomada de viagens aéreas e sua percepção sobre a segurança do setor e sobre medidas sanitárias que estão sendo adotadas por aeroportos e empresas aéreas.

As coletas são feitas por meio de entrevistas telefônicas, conduzidas por um entrevistador, e também por e-mail, a partir da aplicação de questionário padrão contendo uma série de perguntas e opções de respostas pré-definidas.

A metodologia utilizada é a quantitativa descritiva, executada pelo modelo CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), uma técnica de inquérito estatístico realizada através de telefone onde o entrevistador é orientado durante a condução da entrevista seguindo um algoritmo disponibilizado pelo computador.

As pesquisas encaminhadas por e-mail utilizam uma ferramenta online para coletar dados quantitativos que permite a condução do formulário pelo próprio entrevistado, utilizando o mesmo questionário aplicado nas entrevistas CATI.

O planejamento de coleta mensal prevê a realização de, no mínimo, mil entrevistas, obtendo relevância estatística com margem de erro de 3% e nível de confiança de 95%. A definição do tamanho da amostra foi feita com base no histórico de voos dos últimos dois anos, disponível para consulta no portal eletrônico Siros, da ANAC, utilizando como Universo a média mensal de passageiros que voaram entre 01/2019 até 03/2020.

RESULTADOS

Entre os dias 3 e 31 de agosto, foram realizadas um total de **8.671 ligações telefônicas** e disparados **24.788 e-mails** contendo os questionários.

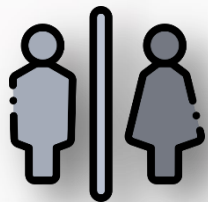
Desse total, 93% das ligações não foram atendidas, o entrevistado não foi localizado ou houve a recusa na participação, resultando em 7% de entrevistas completas.

Dos e-mails encaminhados, 57% não foram abertos por seus destinatários, 41% foram abertos porém os questionários não foram concluídos, totalizando 2% de pesquisas completadas.

Embora o índice de respostas possa parecer baixo, segundo estudos do setor, a metodologia de entrevistas realizadas por e-mail possui uma taxa de abertura média entre 20% e 30%, enquanto a taxa de conclusão fica entre 2% e 5%. Número similar é aplicado às entrevistas telefônicas, onde a taxa de recusas na participação ou chamadas não atendidas chegam a níveis de 95 a 97%.

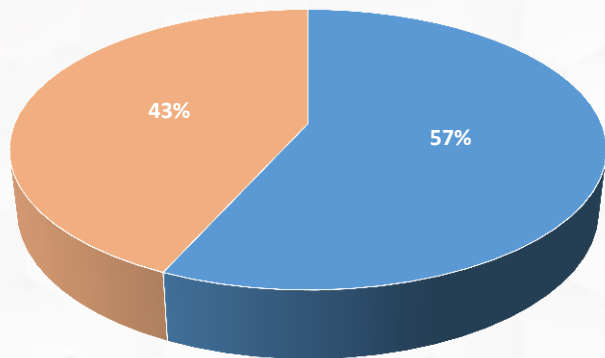
Assim, no mês de agosto de 2020, foram obtidas um total de **1.042 entrevistas** sendo 589 por telefone e 453 por e-mail.

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

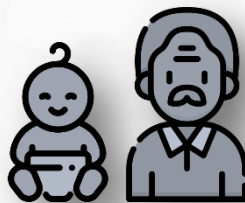


Gênero

Qual o seu gênero?

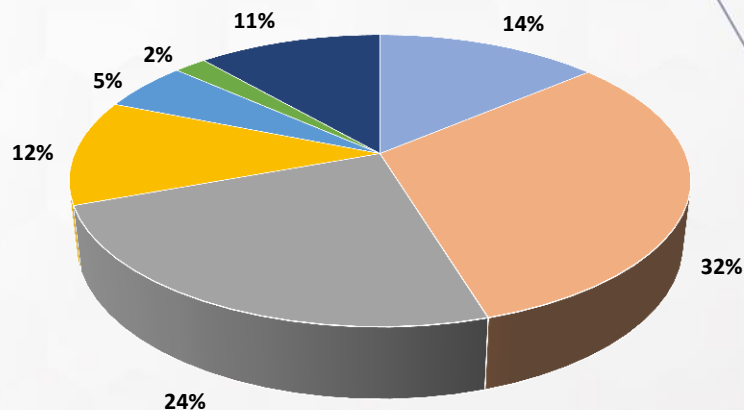


■ Masculino ■ Feminino



Faixa etária

Qual a sua faixa etária?



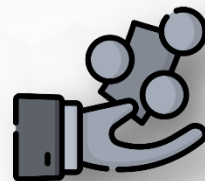
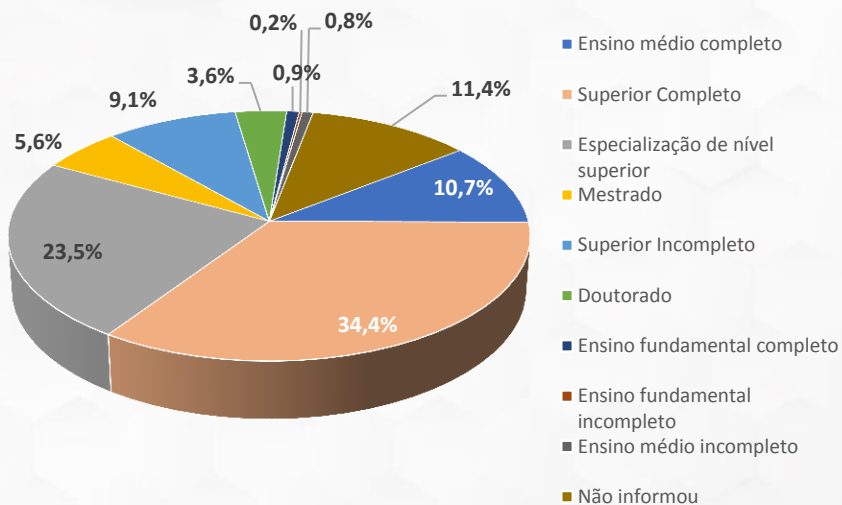
■ 18 a 25 anos ■ 26 a 35 anos ■ 36 a 45 anos ■ 46 a 55 anos
■ 56 a 64 anos ■ Mais de 65 anos ■ Não informou

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



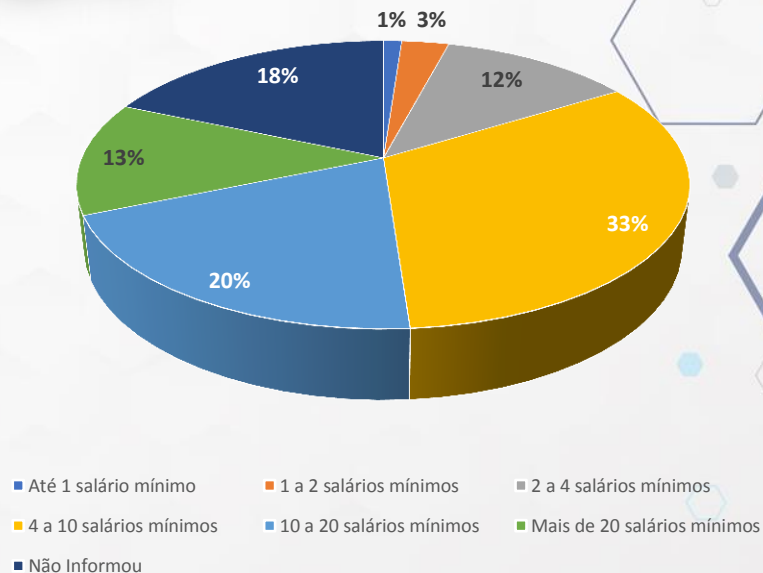
Escolaridade

Qual é sua escolaridade?



Renda

Qual a sua renda?

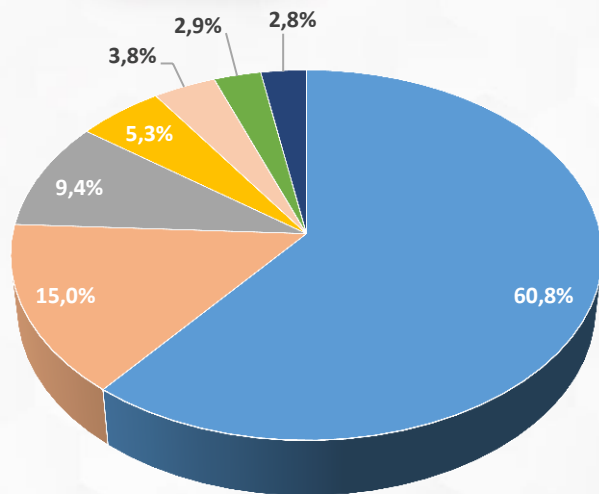


PERFIL DOS ENTREVISTADOS



SITUAÇÃO PROFISSIONAL

Você está trabalhando no momento?

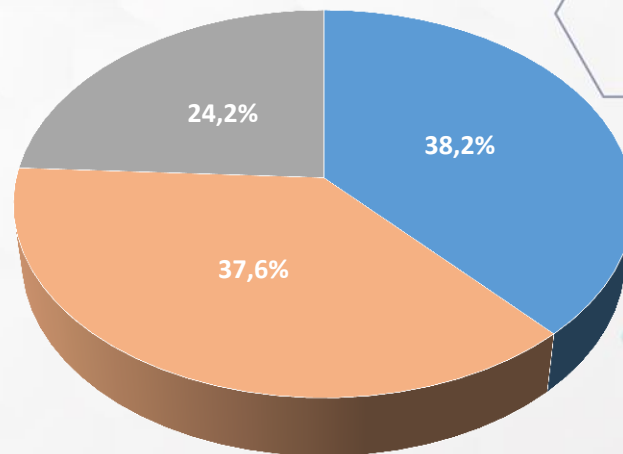


- Sim, em tempo integral
- Sim, em período reduzido
- Outros (especifique):
- Estou desempregado(a) desde antes da crise COVID-19
- Não estou trabalhando, mas estou empregado(a) ou sou empregador(a)
- Fui demitido(a) por conta da crise COVID-19
- Estou afastado(a) no momento ou de férias



FORMA DE TRABALHO

De que forma você está trabalhando?

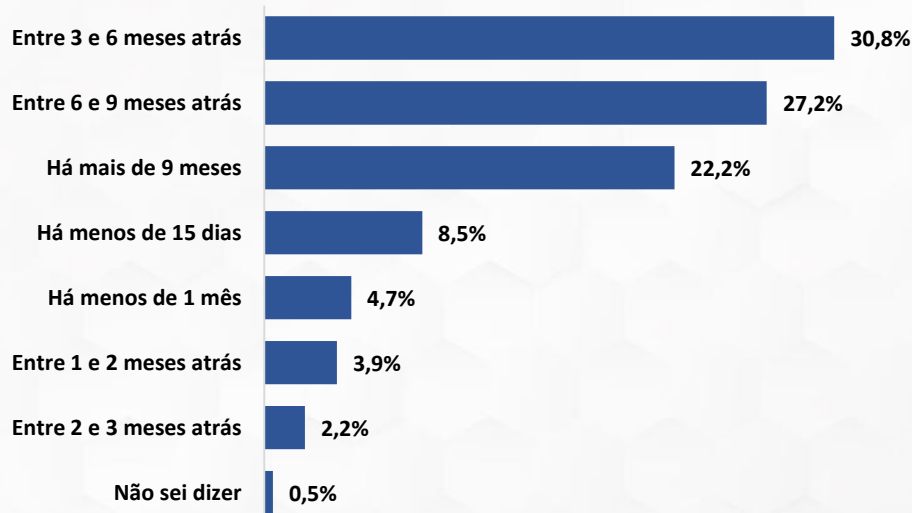


- Presencial
- Home office
- Ambos

PERFIL DE VIAGEM

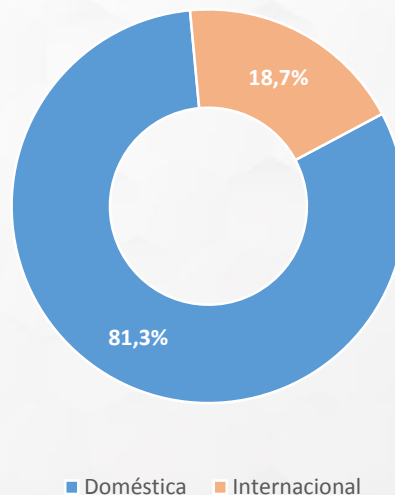
ÚLTIMA VIAGEM DE AVIÃO

Quando foi a última vez que você viajou de avião?



TIPO DE VIAGEM

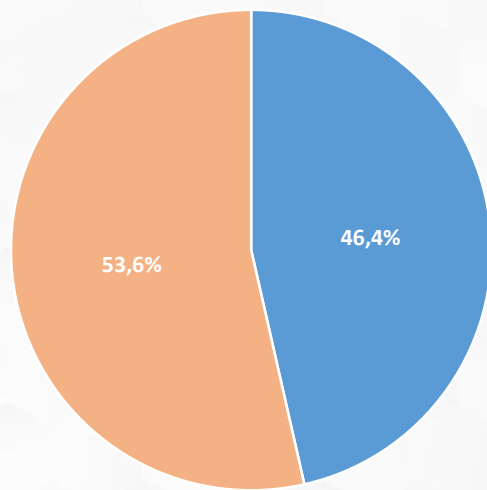
Qual foi o tipo de viagem realizada?



PERFIL DE VIAGEM

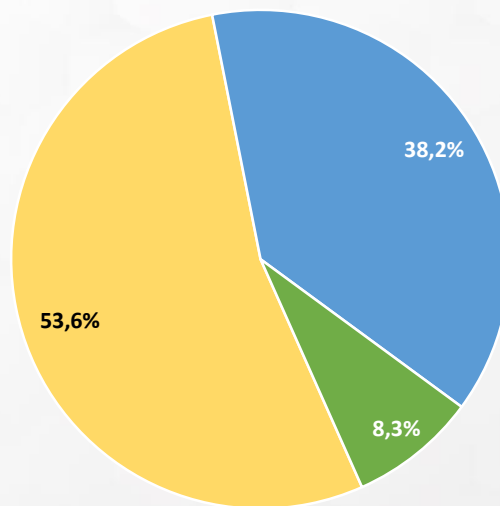
PLANOS DE VIAGEM

Você adiou ou cancelou alguma viagem aérea por conta do COVID-19?



■ Não ■ Sim

Você tem planos de viagem aérea para os próximos meses?



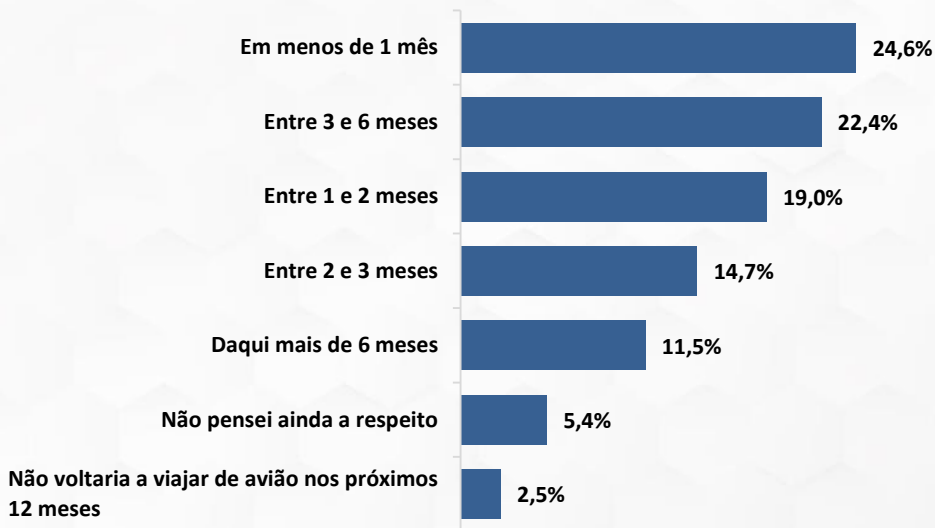
■ Sim ■ Não ■ Não pensei a respeito ainda

PERFIL DE VIAGEM

Para os que possuem plano de viagem:

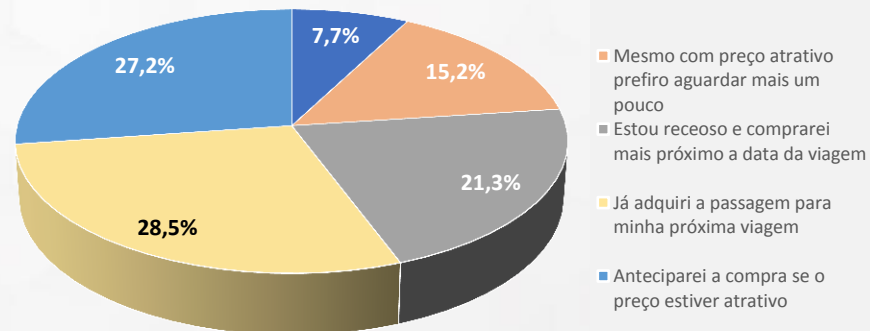
VOLTARÃO A VOAR

Em quanto tempo você voltará a voar de avião?



AQUISIÇÃO DE PASSAGENS

Sobre a aquisição de passagem aérea, qual das opções a seguir está mais alinhada com sua expectativa?

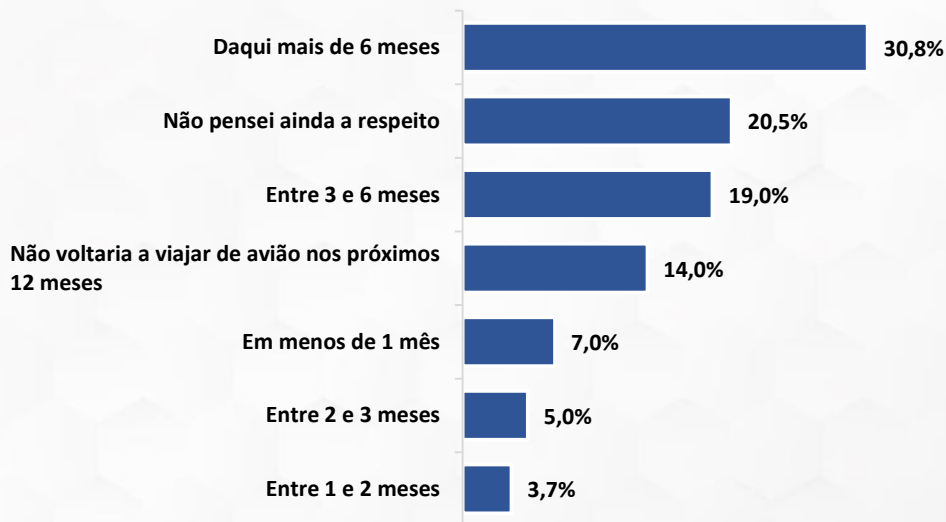


PERFIL DE VIAGEM

Para os que não possuem plano de viagem:

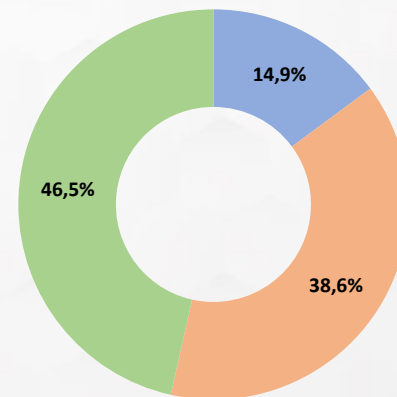
VOLTARIAM A VOAR

Em quanto tempo você voltaria a voar de avião?



AQUISIÇÃO DE PASSAGENS

Uma redução no valor das passagens aéreas faria você antecipar seus planos?

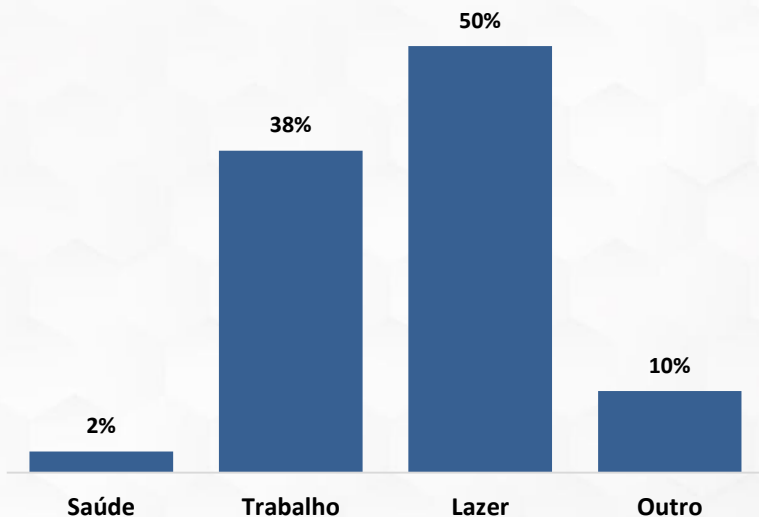


■ Não sei dizer ■ Não ■ Sim

PERFIL DE VIAGEM

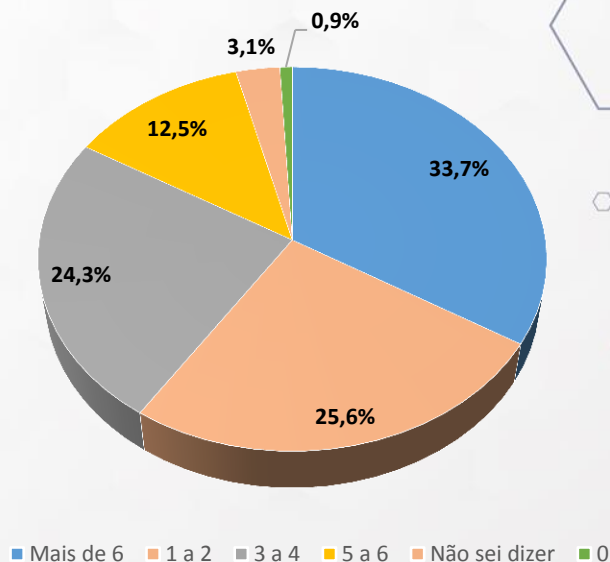
MOTIVO DE VIAGEM

Qual seria o principal motivo de suas viagens aéreas em 2020?



FREQUÊNCIA DE VIAGEM

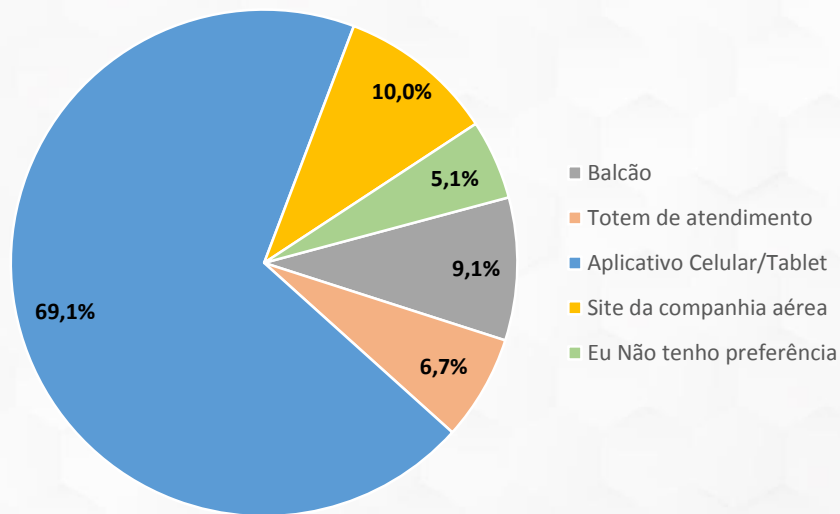
Em circunstâncias normais, em média, quantas viagens aéreas você faria em todo o ano 2020?



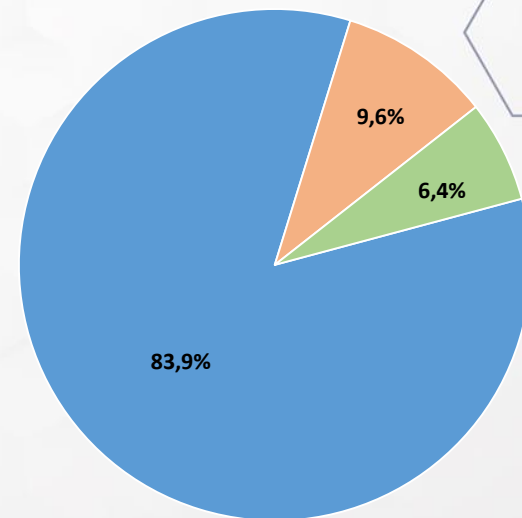
PERFIL DE VIAGEM

PREFERÊNCIA DE CHECK-IN

Qual sua forma preferida para realização do check-in?



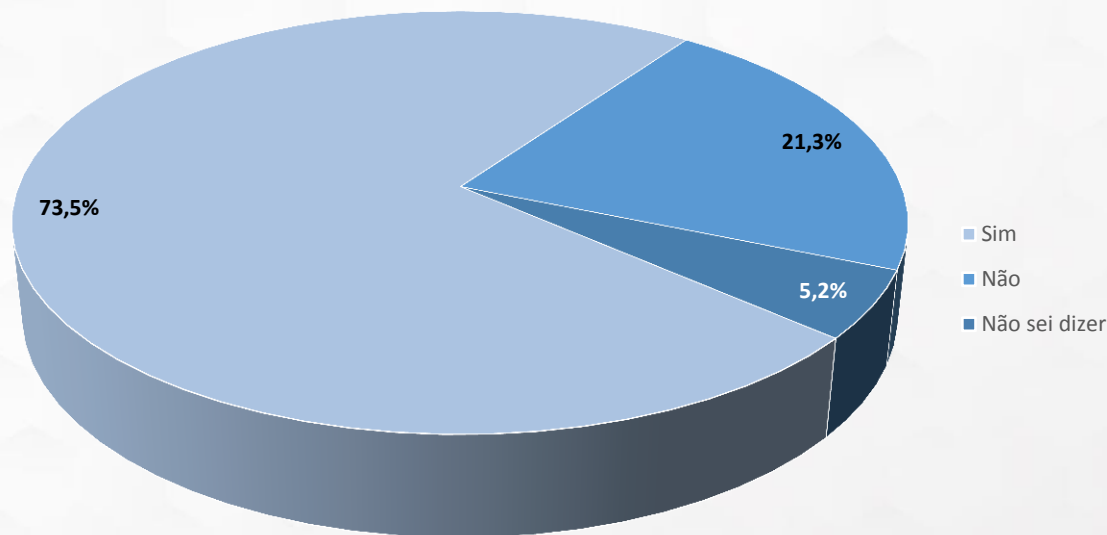
Você passaria a utilizar internet ou celular para esse processo de Check-in, se possível?
(apenas para respostas balcão/totem e sem preferência)



■ Sim ■ Não ■ Não sei dizer

COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS

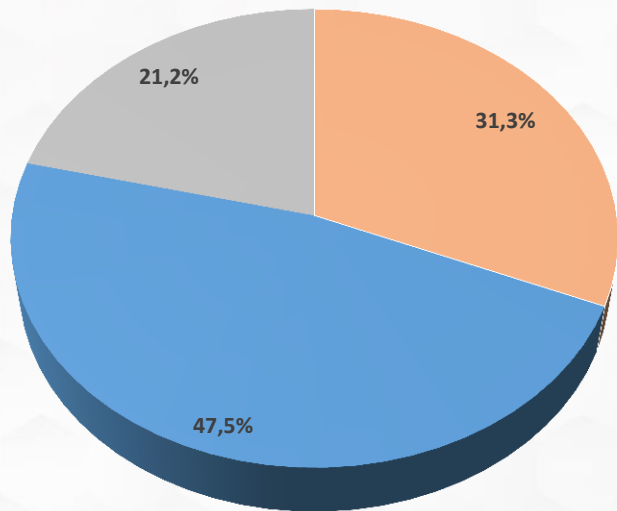
Você estaria disposto(a) a fornecer informações pessoais como telefone, e-mail e endereço ao realizar uma reserva aérea, visando aumentar a capacidade e o alcance dos Órgãos de Vigilância Sanitária no controle da disseminação da Covid-19 e outras doenças?



SEGURANÇA DO SETOR

SEGURANÇA EM VOAR

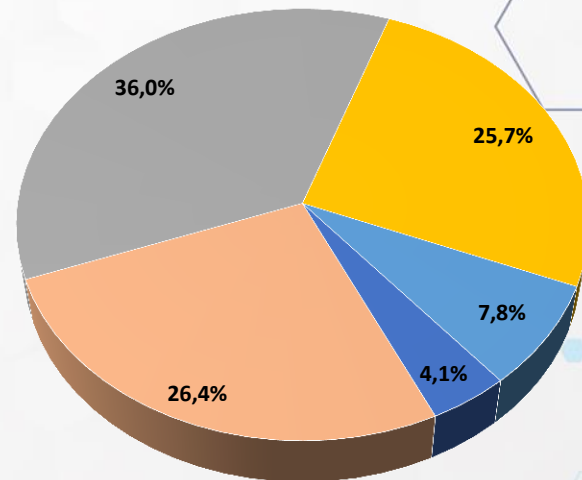
Em relação à contaminação por Covid-19, você acha que o transporte aéreo é seguro (evita a contaminação) ou inseguro (contribui para a contaminação)?



■ Seguro ■ Inseguro ■ Não sei dizer

TIPO DE VOO MAIS SEGURO

Você se sentiria mais seguro(a) para voar:

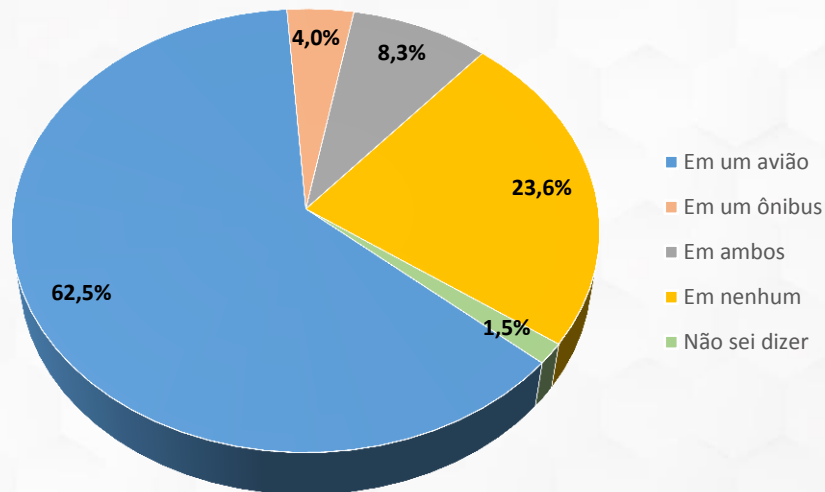


■ Em um voo internacional ■ Em um voo doméstico ■ Em ambos
■ Em nenhum ■ Não sei dizer

SEGURANÇA DO SETOR

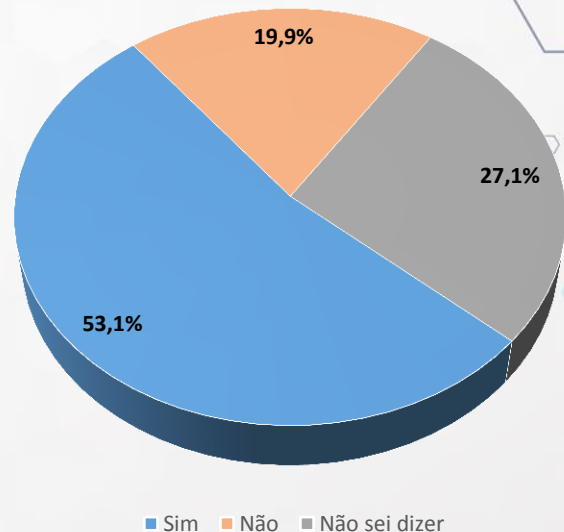
FORMA DE VIAGEM MAIS SEGURA

Em relação a uma viagem curta, você se sentiria mais seguro(a) em um avião ou em um ônibus?



CONFIANÇA NO TRASPORTE AÉREO

Você acha que estão sendo adotadas medidas eficientes para evitar contaminação no transporte aéreo no Brasil?



PROTOS COLS SANITÁRIOS

AVALIAÇÃO DAS MEDIDAS SANITÁRIAS ADOTADAS

Como você avalia a adoção das medidas abaixo nos aeroportos e em aeronaves?

Totalmente Eficaz ou Eficaz





PESQUISA DE PERCEÇÃO DA SEGURANÇA SANITÁRIA NO SETOR AÉREO

A VISÃO DO VIAJANTE SOBRE A COVID-19 E AS MEDIDAS PARA REDUZIR O RISCO BIOLÓGICO NO TRANSPORTE AÉREO

AGOSTO - 2020

Coordenação-geral de Facilitação e Desempenho
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL