

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

AEROPORTOS ACIMA DE 10 MILHÕES
DE PASSAGEIROS

1º. TRIMESTRE de 2020



ÍNDICE

INTRODUÇÃO **02**

RESULTADOS GERAIS **03**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESULTADOS INDICADORES **05**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESULTADOS INDICADORES **12**
DESEMPENHO OPERACIONAL



INTRODUÇÃO

Desde 2013, a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) realiza a “Pesquisa Nacional de Satisfação do Passageiro e de Desempenho Aeroportuário”, a qual avalia a experiência do passageiro em diversos itens de infraestrutura, atendimento e serviços, bem como monitora o desempenho de diferentes processos aeroportuários como check-in, inspeção de segurança, restituição de bagagens entre outros, nos principais aeroportos do país.

A realização da pesquisa visa contribuir para o desenvolvimento da gestão aeroportuária e o aumento da capacidade e eficiência da infraestrutura dos aeroportos do país, constituindo um importante referencial para administração dos aeroportos pesquisados.

Ela é coordenada por equipe técnica da SAC e realizada pela Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pelo Ministério da Infraestrutura mediante licitação pública para realização das coletas nos 20 principais aeroportos brasileiros responsáveis por 87% do total de passageiros da aviação regular transportados no país. **Este relatório apresenta os resultados dos aeroportos que processaram mais de 10 milhões de passageiros em 2019, ao lado identificados.** O resultado acumulado de todos os aeroportos pesquisados pode ser verificado em relatório específico, bem como o das demais categorias, ambos também disponibilizados pela SAC em seu sítio eletrônico.

A Pesquisa é composta por indicadores que avaliam a satisfação do passageiro com os processos e serviços aeroportuários a ele oferecidos e também por indicadores que monitoram o tempo dos processos aos quais os passageiros são submetidos.

A coleta de dados relacionados à satisfação do passageiro consiste na realização de entrevista presencial nas salas de embarque e desembarque dos aeroportos pesquisados.. O entrevistado deve avaliar um total de 17 indicadores atribuindo “notas” de 1 a 5 para cada um deles, sendo 1 a pior nota possível e 5 a melhor nota possível, assim classificadas: 1 (muito ruim), 2 (ruim), 3 (regular), 4 (bom), 5 (muito bom). Ao fim do questionário, o passageiro ainda avalia sua satisfação geral com o aeroporto.

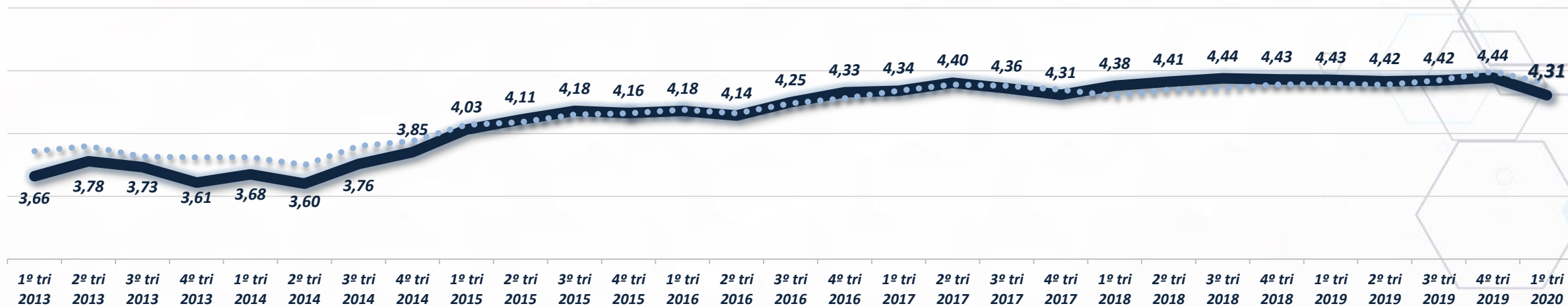
Os indicadores relativos aos processos aeroportuários são coletados mediante a utilização de técnica de observação direta, onde o pesquisador registra o horário de início e conclusão do processo avaliado, além de outras informações relevantes para a gestão aeroportuária.



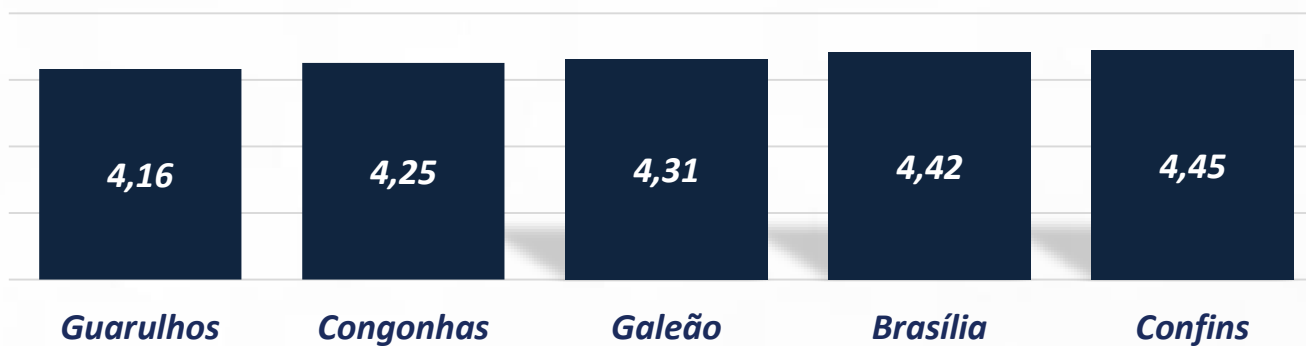
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

Evolução da satisfação geral do passageiro



Média da satisfação geral dos passageiros – 1º trimestre de 2020



— Média Categoria
..... Média Geral

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos acima de 10 milhões de passageiros



 AQUISIÇÃO DA PASSAGEM **4,50**

 ACESSO **4,10**

 INSPEÇÃO DE SEGURANÇA **4,39**

 CHECK-IN **4,45**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (EMIGRAÇÃO) **4,65**

 COMÉRCIO E SERVIÇOS **4,15**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (IMIGRAÇÃO E ADUANA) **4,55**

 AMBIENTE AEROPORTUÁRIO **4,14**

 RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS **4,24**

 **SATISFAÇÃO GERAL DO PASSAGEIRO 4,31**

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



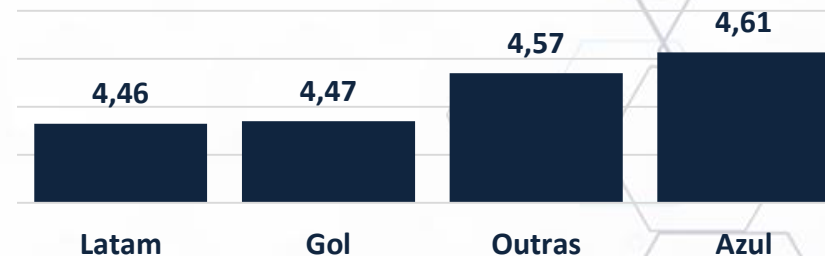
Processo de aquisição da passagem

Média Geral

4,53

Média Categoria

4,50



ACESSO



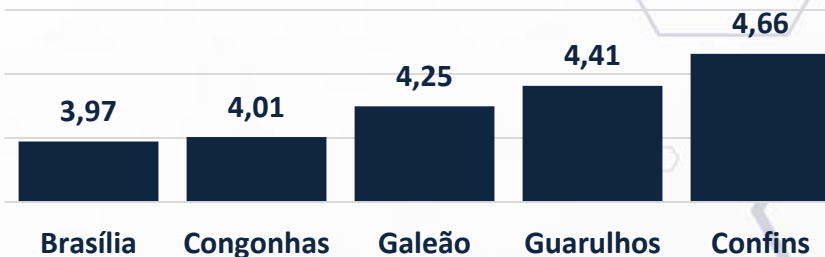
Facilidade de desembarque no meio-fio

Média Geral

4,45

Média Categoria

4,26



Opções de transporte até o aeroporto

Média Geral

4,13

Média Categoria

3,90



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

CHECK-IN



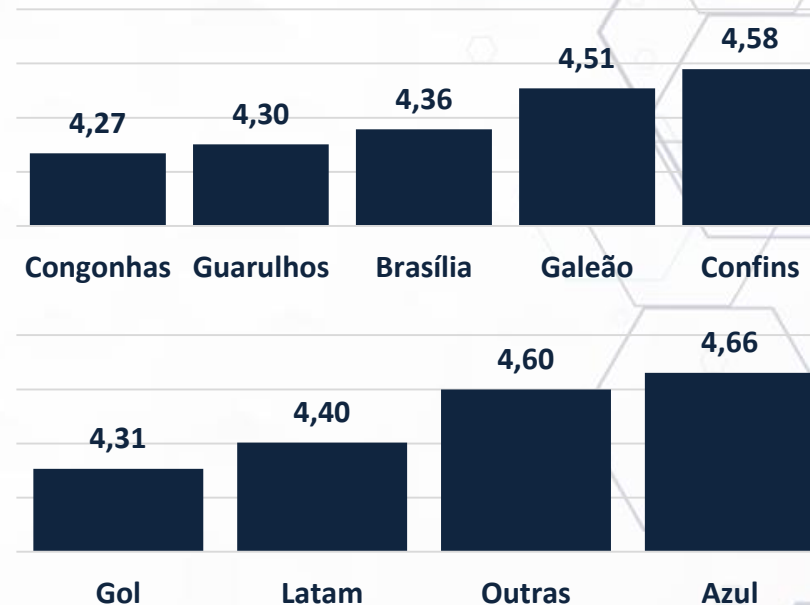
Processo de check-in

Média Geral

4,44

Média da Categoria

4,45



INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



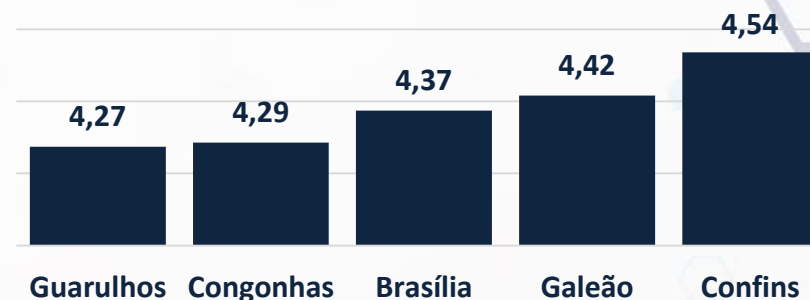
Processo de inspeção de segurança

Média Geral

4,46

Média da Categoria

4,39



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

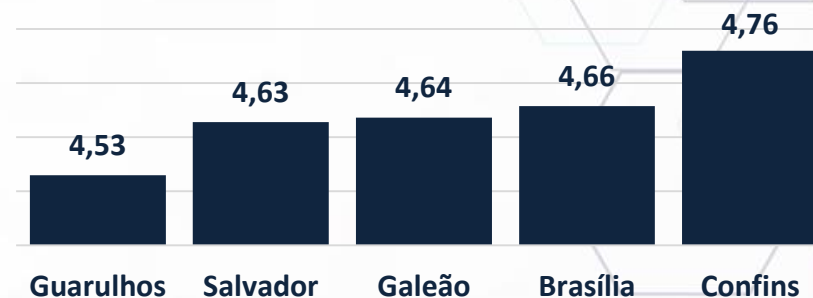
ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral Média da Categoria

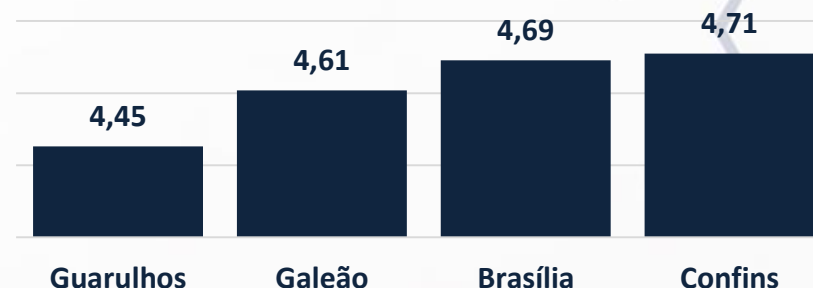
4,61 **4,60**



Controle Aduaneiro

Média Geral Média da Categoria

4,62 **4,56**



* - Controle Migratório de saída do país (emigração) e Controle Migratório de entrada no país (imigração)

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

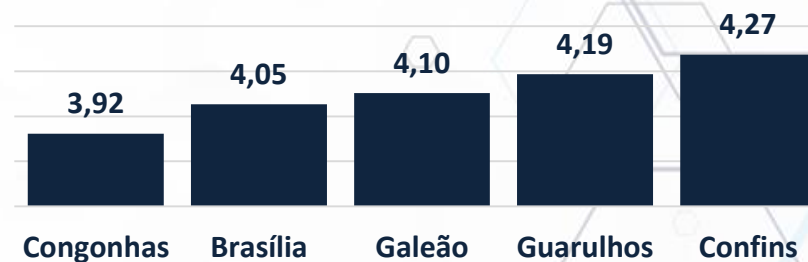
COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média Geral
4,04

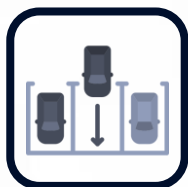
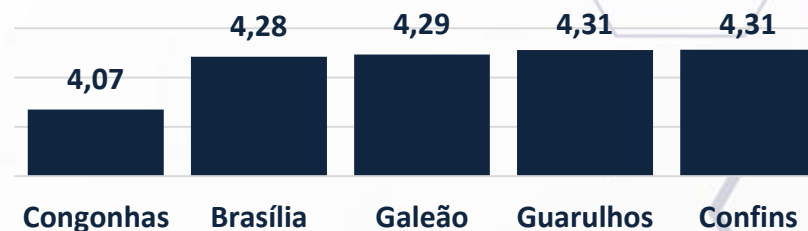
Média da Categoria
4,11



**Estabelecimentos
comerciais**

Média Geral
4,20

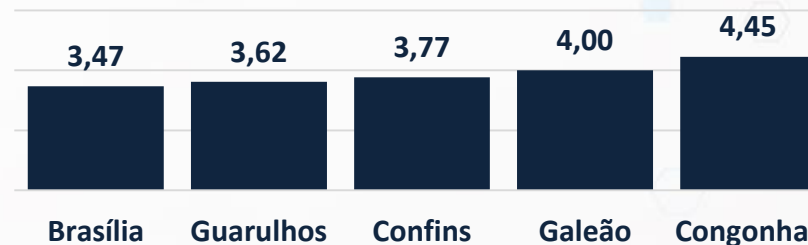
Média da Categoria
4,27



Estacionamento

Média Geral
4,12

Média da Categoria
3,88



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



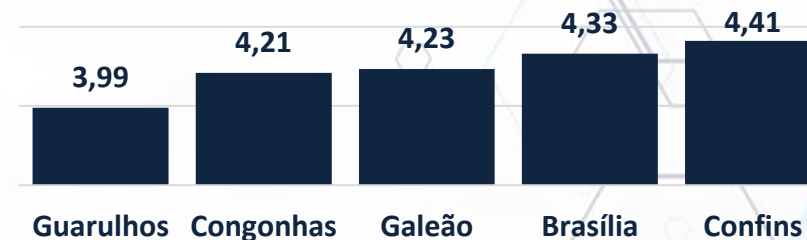
Localização e deslocamento

Média Geral

4,36

Média Categoria

4,21



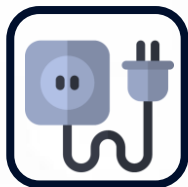
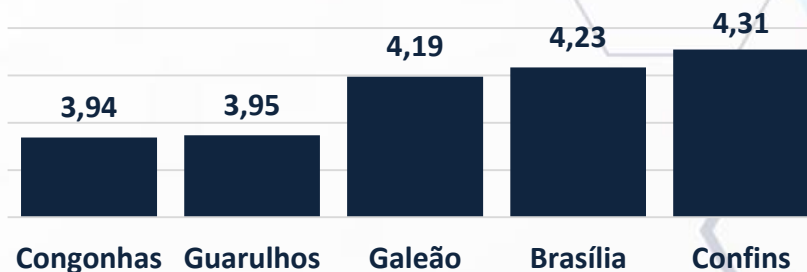
Conforto da sala de embarque

Média Geral

4,18

Média Categoria

4,12



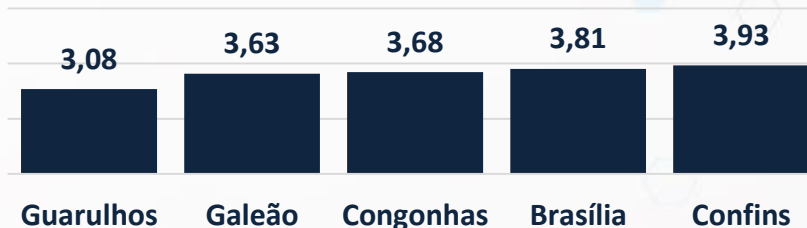
Disponibilidade de tomadas

Média Geral

3,91

Média Categoria

3,62



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



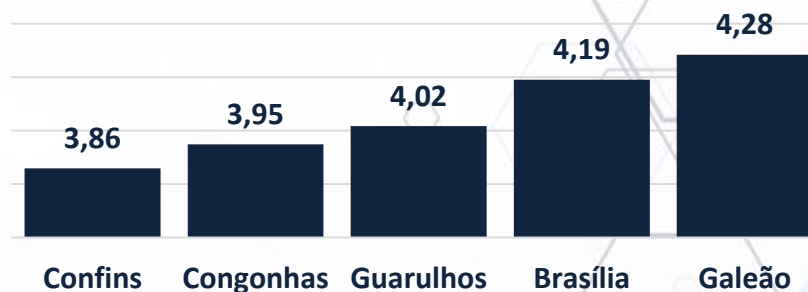
Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média Geral

4,25

Média da categoria

4,09



Sanitários

Média Geral

4,17

Média da categoria

4,08



Limpeza geral do aeroporto

Média Geral

4,55

Média da categoria

4,48



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição
de bagagens**

Média Geral

4,44

Média da Categoria

4,24



RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

Com o objetivo de melhor identificar o desempenho dos processos aeroportuários objetos de medição no âmbito da pesquisa, seus resultados são apresentados a partir de um parâmetro de referência dos tempos considerados adequados para cada processo acompanhado.

Os parâmetros de referência utilizados são aqueles estabelecidos pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) nos Contratos de Concessão¹ firmados com as empresas responsáveis pela administração dos aeroportos concedidos à iniciativa privada, parâmetros adotados no presente relatório também para os aeroportos sob administração da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero).

Os tempos de referência para os processos sob a responsabilidade dos órgãos públicos (controle migratório e controle aduaneiro) são aqueles utilizados como parâmetro de atendimento trimestral em horários de pico do aeroporto, estabelecidos pela Resolução nº1, de 2015, da CONAERO.

Assim, apresentamos os resultados dos indicadores de processos aeroportuários de modo a identificar o percentual de medições cujos tempos verificados foram iguais ou inferiores aos parâmetros adotados, apresentados ao lado.

Os resultados dos processos sob responsabilidade direta das companhias aéreas (check-in e restituição de bagagens) são apresentados identificando os percentuais de atendimento aos tempos de referência de cada companhia em cada aeroporto, uma vez que tais processos não são desempenhados pelas administrações aeroportuárias.

PARÂMETROS DE REFERÊNCIA DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



CHECK-IN

DOM 20 min

INT 30 min



INSPEÇÃO DE SEGURANÇA

DOM 10 min

INT 15 min



RESTITUIÇÃO DE BAGAGEM

DOM 30 min

INT 45 min



EMIGRAÇÃO 16 min

IMIGRAÇÃO 16 min



ADUANA 8 min

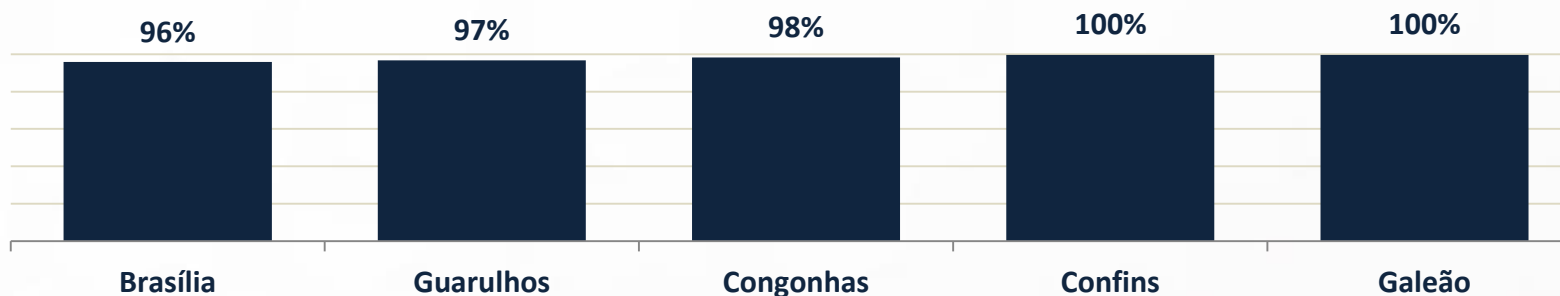
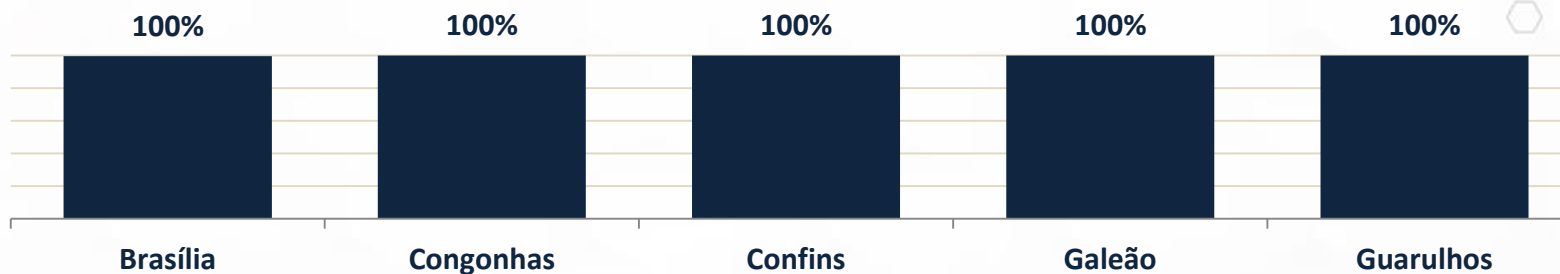
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos acima de 10 milhões de passageiros



Check-in Doméstico

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



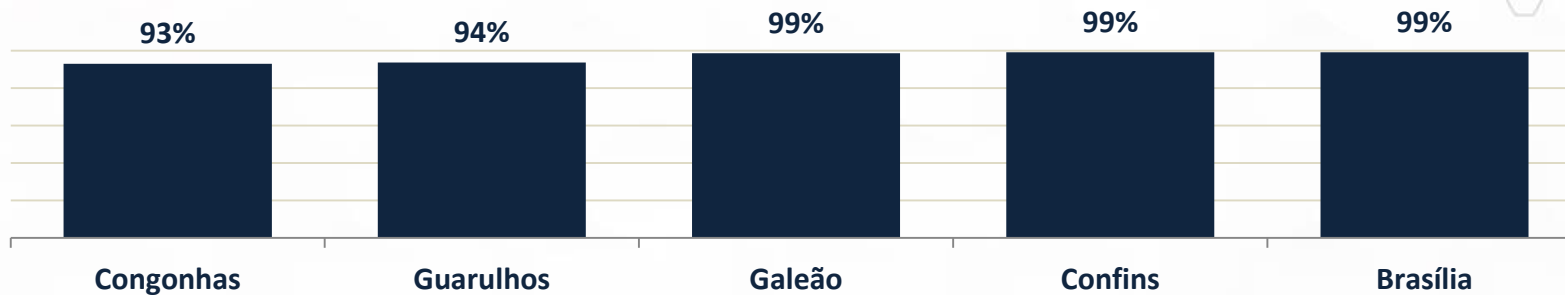
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos acima de 10 milhões de passageiros



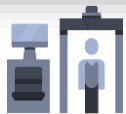
Check-in Doméstico

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



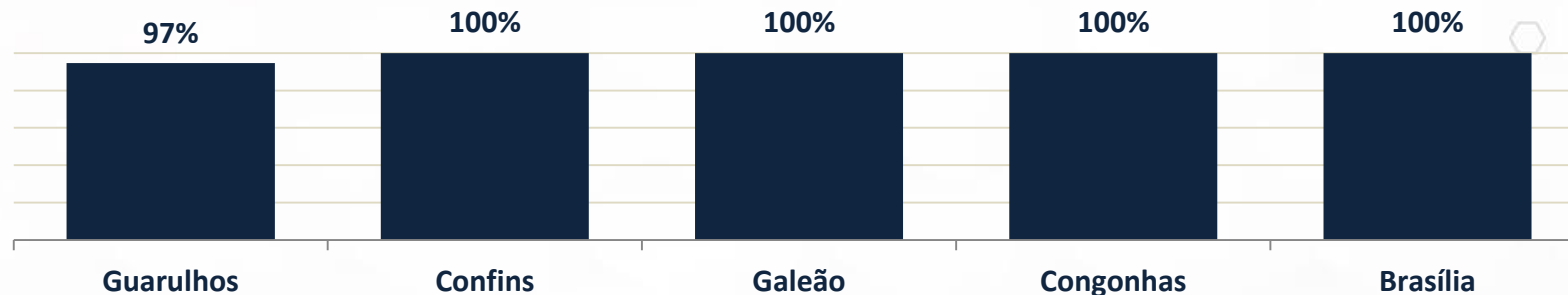
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos acima de 10 milhões de passageiros



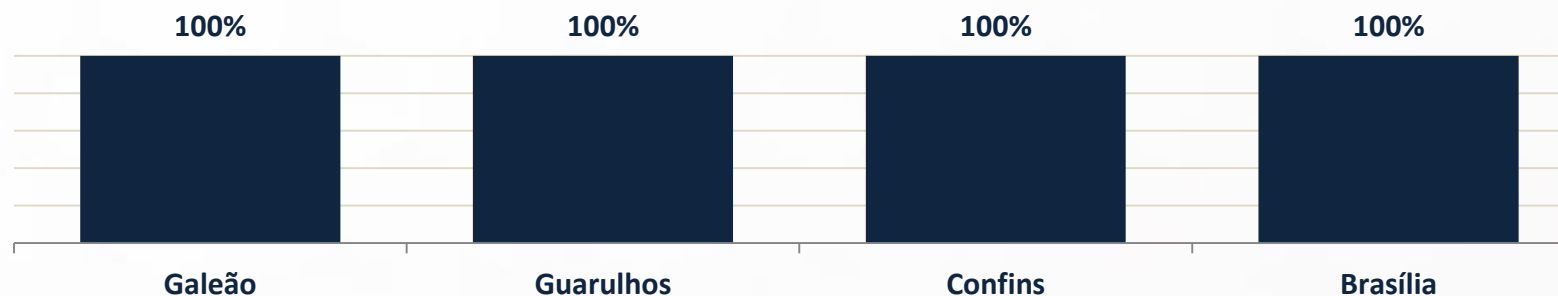
Inspeção de segurança embarque doméstico

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



Inspeção de segurança embarque internacional

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



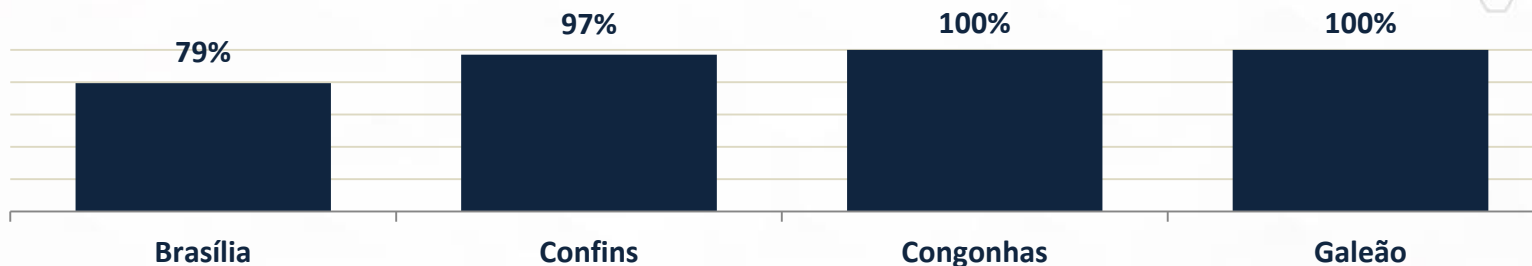
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

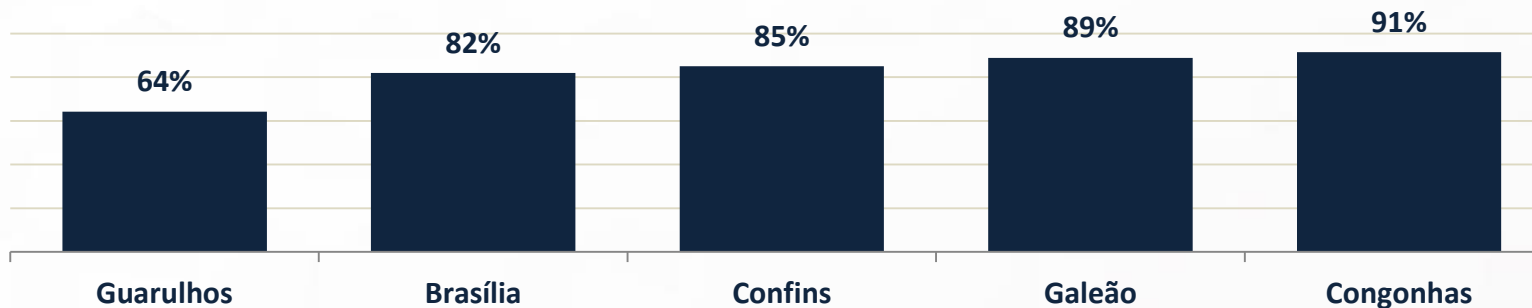


Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de bagagens restituídas em até 30 minutos, a partir da parada da aeronave.



Não houve medições da companhia no Aeroporto de Guarulhos nesse trimestre



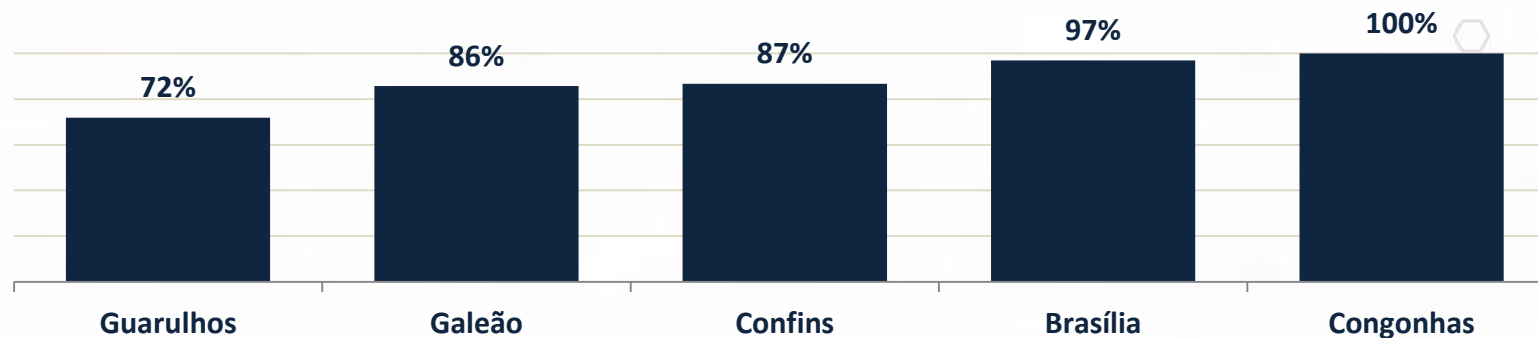
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos acima de 10 milhões de passageiros



Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de bagagens restituídas em até 30 minutos, a partir da parada da aeronave.



RESULTADOS INDICADORES

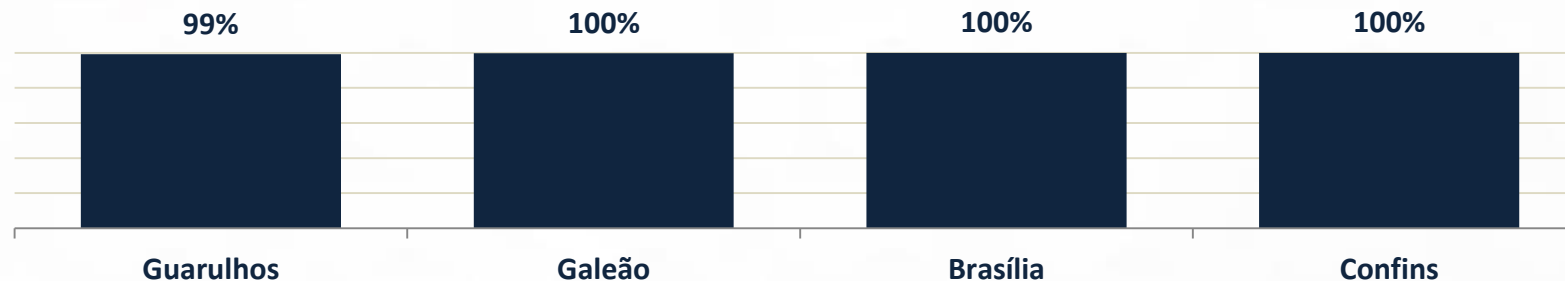
DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos acima de 10 milhões de passageiros

Tendo em vista a variedade de companhias aéreas internacionais atuantes nos aeroportos pesquisados, bem como o fato de que nem todas operam em cada um dos 20 terminais nos horários de pesquisa, apresentamos a seguir os resultados dos processos das operações internacionais sob responsabilidade das cias. aéreas por aeroporto, ressaltando que as administrações aeroportuárias não são as responsáveis por tais processos.



Check-in Internacional

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

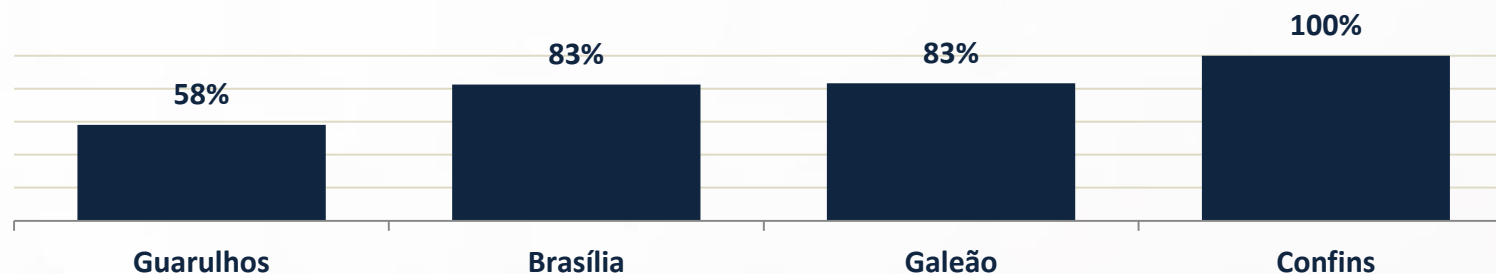


Incluídos os momentos nos quais não havia formação de filas



Restituição de bagagem Internacional

Percentual de bagagens restituídas em até 45 minutos, a partir da parada da aeronave.



Tempo decorrido entre a parada total da aeronave e a colocação da última bagagem do voo na esteira de restituição

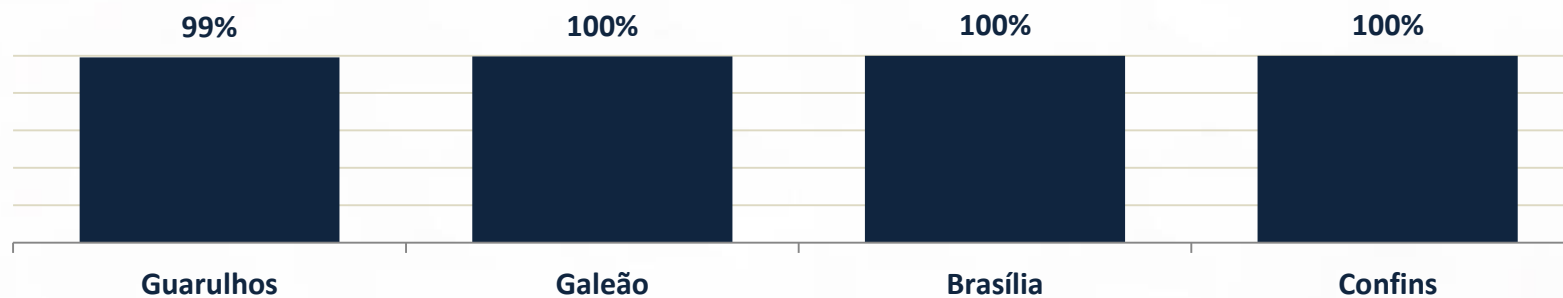
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos acima de 10 milhões de passageiros



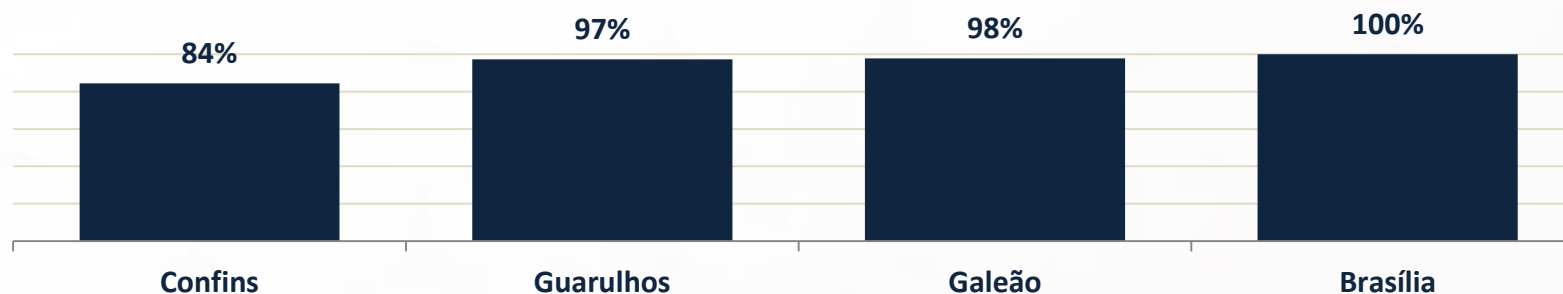
Emigração

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



Imigração

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



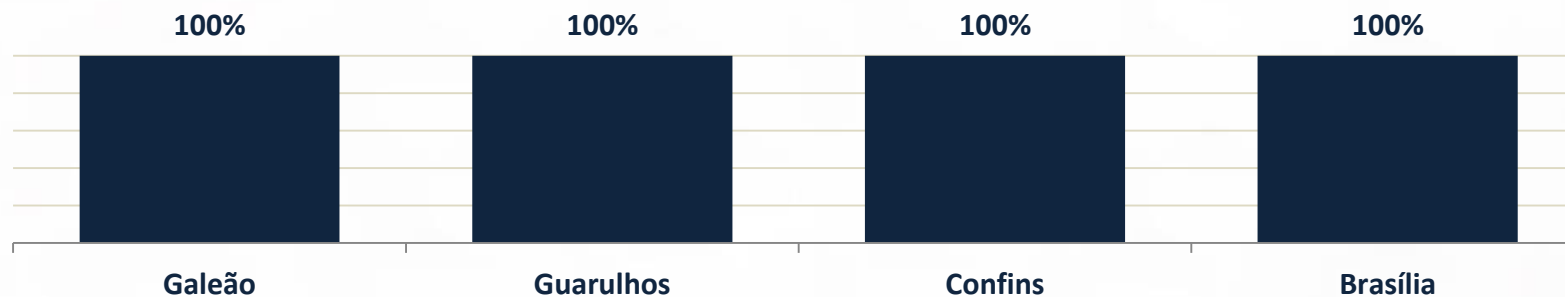
RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL aeroportos acima de 10 milhões de passageiros



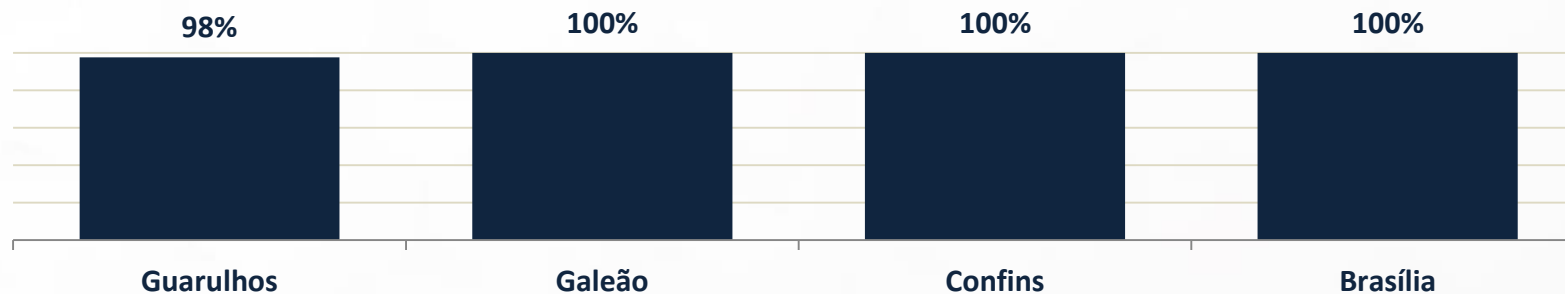
Aduana – Bens a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 8 minutos



Aduana – Nada a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 8 minutos



PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E DESEMPENHO OPERACIONAL

1º. TRIMESTRE de 2020

AEROPORTOS ACIMA DE 10 MILHÕES
DE PASSAGEIROS



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

ELABORAÇÃO:
SECRETARIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
Departamento de Planejamento e Gestão
Coordenação-Geral de Facilitação e Desempenho Operacional