

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

1º Trimestre de 2020

**AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)**

# INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)**, obtidos a partir da realização de **1153** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

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

**RESULTADOS GERAIS** ..... **03**  
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

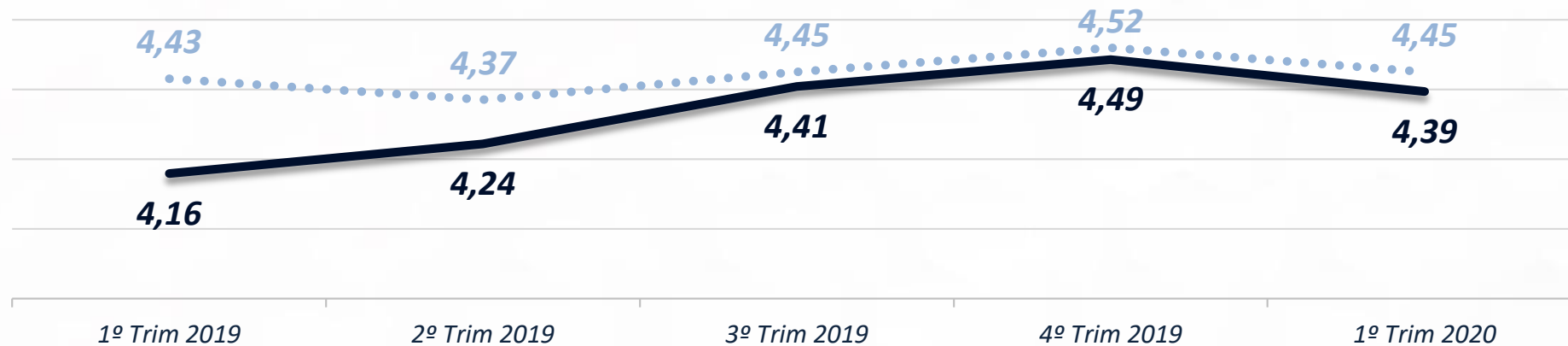
**RESULTADOS INDICADORES** ..... **05**  
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

**RESULTADOS INDICADORES** ..... **12**  
DESEMPENHO OPERACIONAL

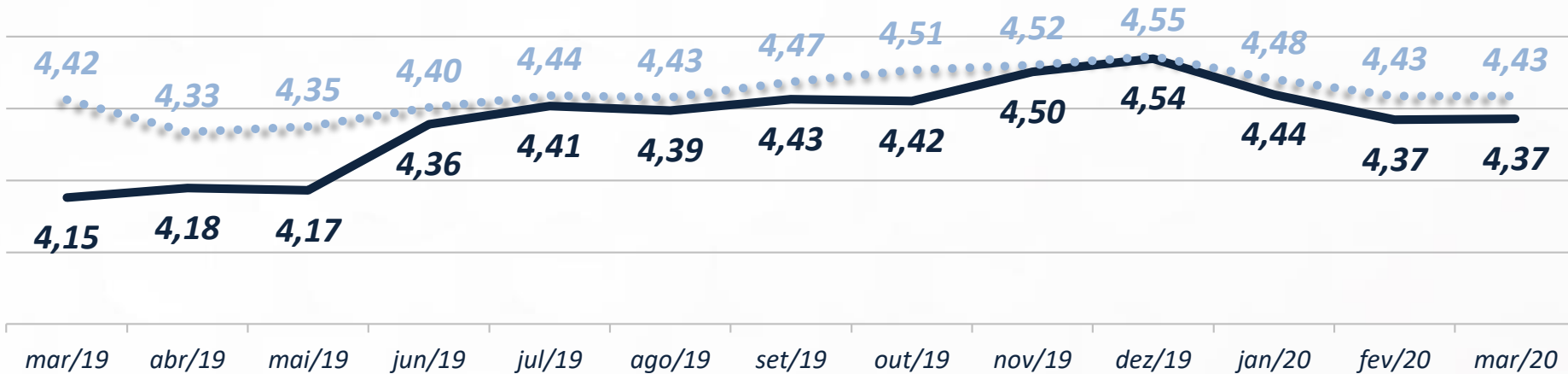
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro

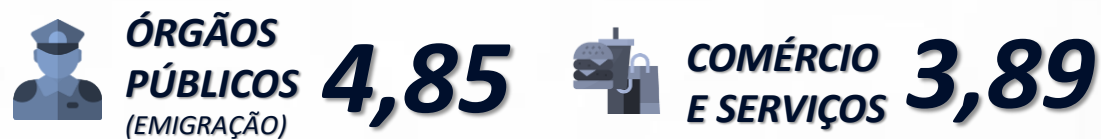


— Média SBFZ

..... Média Categoria

# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO





# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,51**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,7%**

Sem Notas

**0,0%**

438 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,9%**

Sem Notas

**3,0%**

565 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,16**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**77,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**15,6%**

Sem Notas

**6,7%**

520 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,46**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,5%**

367 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**9,3%**

Sem Notas

**0,3%**

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,7%**

580 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**4,3%**

Sem Notas

**1,0%**

### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral  
**4,79**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**96,1%**

Notas 1, 2 ou 3  
**3,2%**

Sem Notas  
**0,6%**

154 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral  
**4,65**

Distribuição das notas

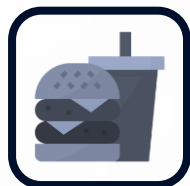
Notas 4 ou 5  
**90,2%**

Notas 1, 2 ou 3  
**9,8%**

Sem Notas  
**0,0%**

51 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,84**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**68,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**30,9%**

Sem Notas

**0,6%**

349 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**3,95**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**73,8%**

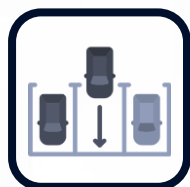
Notas 1, 2 ou 3

**24,8%**

Sem Notas

**1,4%**

141 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,46**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**8,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**0,7%**

Sem Notas

**1,4%**

15 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,5%**

Sem Notas

**0,5%**

1.141 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,27**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,9%**

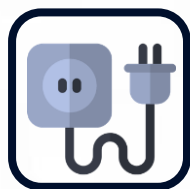
Notas 1, 2 ou 3

**14,0%**

Sem Notas

**0,1%**

823 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,01**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**52,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**18,0%**

Sem Notas

**29,3%**

823 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,57**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,6%**

Sem Notas

**0,0%**

274 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,45**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,6%**

Sem Notas

**0,2%**

585 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,63**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**97,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**2,4%**

Sem Notas

**0,2%**

823 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,55**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,9%**

Sem Notas

**2,2%**

318 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%

635 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

**6min 32seg**



### Check-in Internacional

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

GERAL

99%

134 medições

Tempo médio de espera

**3min 40seg**



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

216 medições

Tempo médio de espera

**1min 37seg**



### Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

66 medições

Tempo médio de espera

**2min 47seg**

# 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

96%

177 medições

GOL

89%

LATAM

93%

GERAL

82%

17 medições



### Emigração

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

100%

66 medições



### Imigração

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

80%

51 medições

Tempo médio máximo de espera\*

15min 33seg

Tempo médio máximo de espera\*

32min 03seg

Tempo médio de espera

0min 29seg

Tempo médio de espera

9min 17seg



# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Aduana – Bens a declarar

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

**100%**

51 medições



### Aduana – Nada a declarar

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

**100%**

51 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 00seg**

Tempo médio de espera\*

**0min 48seg**



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL