

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)**, obtidos a partir da realização de **1202** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

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**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESULTADOS INDICADORES **05**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESULTADOS INDICADORES **12**
DESEMPENHO OPERACIONAL

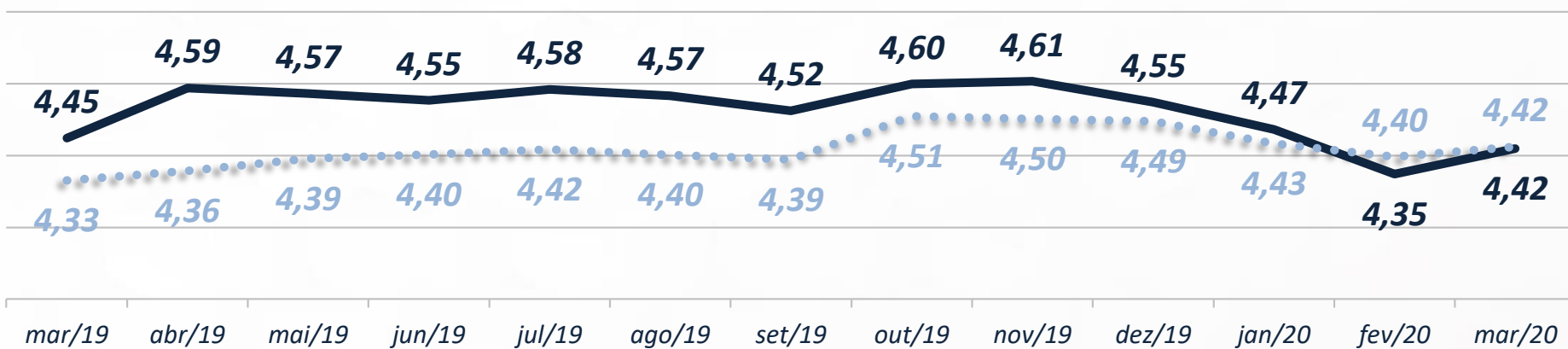
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBMO

..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



 AQUISIÇÃO DA PASSAGEM **4,57**  ACESSO **4,41**

 INSPEÇÃO DE SEGURANÇA **4,43**  CHECK-IN **4,35**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (EMIGRAÇÃO) **4,47**  COMÉRCIO E SERVIÇOS **4,04**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (IMIGRAÇÃO E ADUANA) **4,84**  AMBIENTE AEROPORTUÁRIO **4,25**

 RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS **4,68**

 **SATISFAÇÃO GERAL DO PASSAGEIRO 4,41**

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,57

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,9%

Notas 1, 2 ou 3

6,1%

Sem Notas

1,1%

462 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,58

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,9%

Notas 1, 2 ou 3

5,1%

Sem Notas

3,0%

839 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,21

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,8%

Notas 1, 2 ou 3

12,2%

Sem Notas

15,1%

789 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,35

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,2%

375 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

12,3%

Sem Notas

0,5%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,43

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,3%

860 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

5,8%

Sem Notas

0,9%

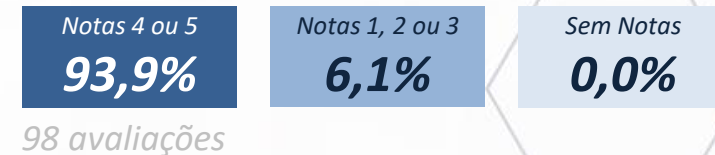
ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral
4,59

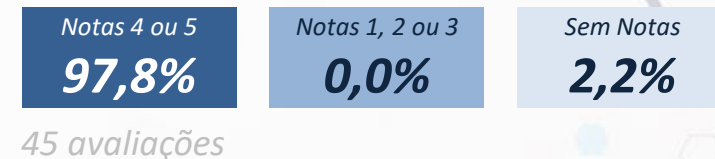
Distribuição das notas



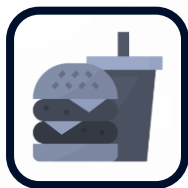
Controle Aduaneiro

Média Geral
4,95

Distribuição das notas



COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,96

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,3%

Notas 1, 2 ou 3

21,8%

Sem Notas

0,9%

321 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,14

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,1%

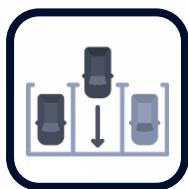
Notas 1, 2 ou 3

13,7%

Sem Notas

1,2%

161 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,43

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

12,4%

Notas 1, 2 ou 3

0,6%

Sem Notas

0,0%

21 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
92,4%

Notas 1, 2 ou 3
5,5%

Sem Notas
2,1%

1.182 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
4,19

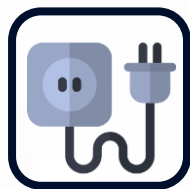
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
85,9%

Notas 1, 2 ou 3
14,0%

Sem Notas
0,1%

860 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
3,99

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
59,1%

Notas 1, 2 ou 3
19,9%

Sem Notas
21,0%

860 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,2%

Notas 1, 2 ou 3

15,8%

Sem Notas

1,1%

190 avaliações



Sanitários

Média geral

3,88

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

69,7%

Notas 1, 2 ou 3

30,3%

Sem Notas

0,0%

601 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,7%

Notas 1, 2 ou 3

4,9%

Sem Notas

0,5%

860 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,68

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,9%

Notas 1, 2 ou 3

1,9%

Sem Notas

5,3%

322 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%

292 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

7 min 14 seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

26 medições

Tempo médio de espera

7 min 45 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

164 medições

Tempo médio de espera

2 min 14 seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

22%

27 medições

Tempo médio de espera

21 min 41 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

100%

228 medições

GOL

100%

LATAM

100%



Restituição de bagagem Internacional

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

GERAL

100%

9 medições



Emigração

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

100%

24 medições



Imigração

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

40%

20 medições

Tempo médio máximo de espera*

7 min 21 seg

Tempo médio máximo de espera*

4 min 19 seg

Tempo médio de espera

0 min 00 seg

Tempo médio de espera

22 min 28 seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

29 medições



Aduana – Nada a declarar

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

100%

29 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg

Tempo médio de espera*

0min 00seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL