

Em janeiro de 2020, após 7 anos consecutivos sendo realizada seguindo a mesma metodologia, a Pesquisa Nacional de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional dos 20 principais aeroportos brasileiros iniciou uma nova fase, introduzindo significantes alterações metodológicas na sua forma de realização.

As mudanças foram implementadas de modo a melhor adequar a Pesquisa à nova realidade de infraestrutura e gestão aeroportuária, visando melhor entender as expectativas e eventuais motivos de insatisfação dos passageiros ouvidos. A nova metodologia também busca uma abordagem mais voltada à jornada do passageiro e à sua experiência dentro e fora do ambiente aeroportuário.

Esse objetivo levou ao estabelecimento de novos agrupamentos de indicadores, em substituição àqueles utilizados até 2019, que levavam em consideração a temática à qual aqueles indicadores se relacionavam (ambiente aeroportuário, facilidades ao passageiro, órgãos públicos, cia. aérea e transporte público). São eles:

- Aquisição da passagem;
- Acesso;
- Check-in;
- Inspeção de segurança;
- Órgãos Públicos;
- Comércio/Serviços;
- Ambiente aeroportuário; e
- Restituição de bagagens.

Foi realizada, também, uma ampla revisão dos indicadores de satisfação avaliados e o agrupamento destes dentro do processo/serviço ao qual se relacionam. Essa revisão foi implementada após a verificação de que mais de 80% dos passageiros ouvidos atribuíam avaliações positivas (notas 4 ou 5) aos indicadores.

Optou-se, então, por tornar a pesquisa mais prática para os passageiros que se declararem satisfeitos com a infraestrutura aeroportuária e, por outro lado, mais detalhada para aqueles que tenham passado por experiências neutras ou negativas. Assim, caso o passageiro tenha uma avaliação negativa (notas 1 ou 2) ou neutra (nota 3) de certo processo, são apresentados indicadores adicionais que buscam identificar com maior detalhamento o motivo de tal avaliação.

Os relatórios divulgados trimestralmente pela Secretaria Nacional de Aviação Civil apresentam os resultados dos indicadores principais, enquanto os indicadores secundários são utilizados para subsidiar as empresas administradoras dos aeroportos de informações mais detalhadas permitindo às mesmas o planejamento de ações mais assertivas de gestão para melhoria dos serviços/processos objeto de eventual insatisfação por parte dos passageiros.

A distribuição dos aeroportos pesquisados dentro de categorias com maiores semelhanças operacionais em função de suas respectivas grandezas físicas também foi objeto de revisão, buscando a maior competitividade entre aqueles com maior movimentação. Dessa forma, considerando o número de passageiros processados em 2019, os aeroportos passaram a ser distribuídos da seguinte forma:

- Até 5 milhões de passageiros/ano:
 - Belém

- Cuiabá
- Florianópolis
- Goiânia
- Maceió
- Manaus
- Natal
- Vitória
- De 5 a 10 milhões de passageiros/ano:
 - Campinas
 - Curitiba
 - Fortaleza
 - Porto Alegre
 - Recife
 - Salvador
 - Santos Dumont
- Acima de 10 milhões de passageiros/ano:
 - Confins
 - Brasília
 - Congonhas
 - Galeão
 - Guarulhos

Com a implementação da nova metodologia, a forma de apresentação dos resultados da pesquisa também foi revisada. A partir do 1º trimestre de 2020 a Secretaria passa a divulgar um total de 24 relatórios trimestrais:

- Um Relatório Geral, onde são apresentadas as médias trimestrais dos 20 aeroportos objeto de pesquisa;
- Um relatório por categoria de aeroportos, totalizando três relatórios categorizados, nos quais os aeroportos pertencentes à mesma categoria tem seus resultados apresentados e comparados entre si e com os resultados gerais;
- Vinte relatórios individuais, um por aeroporto, contendo os resultados específicos daquele terminal.

Além disso, foi dada ênfase ao desempenho comparativo de cada aeroporto consigo mesmo, em períodos equivalentes, demonstrando assim a evolução do resultado de sua gestão no tempo.

Em relação à Pesquisa de Desempenho Operacional, a principal modificação na metodologia de coletas foi feita nas medições de fila de check-in. Além do tempo de espera dos passageiros, também será observada sua frequência de chegada, de modo a permitir avaliar a curva de demanda do processo.

Essa modificação ainda está em fase de testes em aeroportos específicos de modo a testar sua viabilidade de implementação bem como a relevância dos resultados obtidos para auxiliar a gestão do processo de check-in, tanto pelas cias. aéreas quanto pelas administrações aeroportuárias.

Os demais processos observados não sofreram alteração na forma de medição e coleta de dados, permanecendo o método de observação direta e medição do horário de entrada/início e saída/fim do processo.

Ressaltamos que todas as modificações implementadas foram objeto de ampla discussão nas reuniões do Comitê Técnico de Desempenho Operacional (CTDO), criado no âmbito da Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (CONAERO), ao longo de 2019, quando cada proposta de aprimoramento da metodologia de pesquisa foi discutida com aeroportos, cias. aéreas, órgãos públicos, associações e outras entidades do setor.

A nova metodologia também agrega sugestões de melhoria obtidas por meio de consultorias realizadas em 2018 e 2019 junto à Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) e ao Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA), respectivamente.

Maiores detalhes e informações técnicas sobre a nova metodologia podem ser encontradas no documento “Metodologia 2020” disponibilizado no [sítio eletrônico do Ministério da Infraestrutura](#), assim como todos os relatórios publicados desde 2013 e metodologias anteriores.

Lembramos que, após o encerramento de cada trimestre, os dados da Pesquisa de Satisfação do Passageiro coletados encontram-se disponíveis no [Sistema Hórus](#), da Secretaria Nacional de Aviação Civil.

Tendo em vista a recente implementação da nova proposta metodológica, os resultados da Pesquisa continuarão sendo criteriosamente avaliados pela Secretaria e pelo CTDO de modo a verificar a eficácia e efetividade das modificações a ela incorporadas.

Estamos constantemente em busca de melhorias e solicitamos que comentários, dúvidas e críticas acompanhadas de sugestões sejam direcionadas ao endereço de e-mail indicadores.conaero@infraestrutura.gov.br