

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO INTERNACIONAL LUIZ EDUARDO MAGALHÃES - SALVADOR
(SBSV)

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL LUIZ EDUARDO MAGALHÃES - SALVADOR (SBSV)**, obtidos a partir da realização de **1121** 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
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

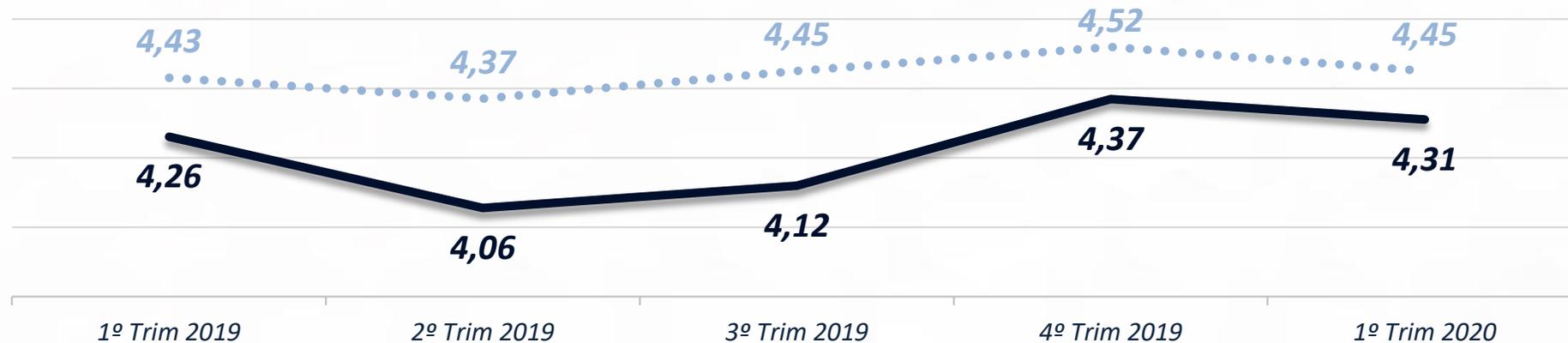
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

RESULTADOS INDICADORES	12
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

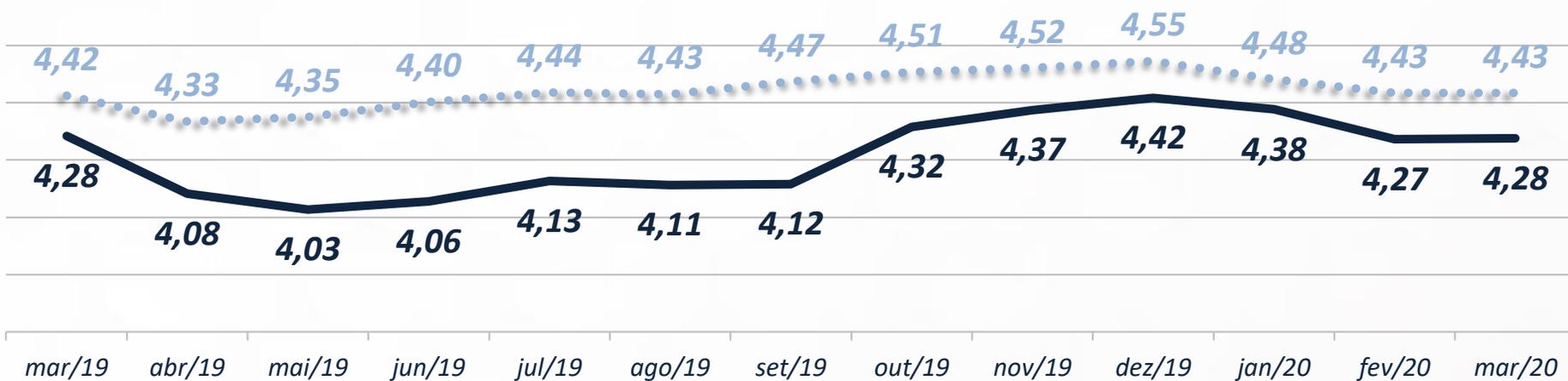
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBSV

..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



AQUISIÇÃO
DA PASSAGEM

4,50



ACESSO

4,40



INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,42



CHECK-IN

4,46



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

4,58



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

4,06



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

4,73



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,20



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,38



SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,31

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,50

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,2%

Notas 1, 2 ou 3

5,8%

Sem Notas

1,0%

395 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,45

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,6%

Notas 1, 2 ou 3

8,4%

Sem Notas

3,0%

463 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,33

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,5%

Notas 1, 2 ou 3

12,2%

Sem Notas

9,3%

409 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,9%

323 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

12,1%

Sem Notas

0,0%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,6%

491 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

10,8%

Sem Notas

1,6%

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,63

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,4%

Notas 1, 2 ou 3

6,6%

Sem Notas

0,0%

137 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,77

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,9%

Notas 1, 2 ou 3

3,1%

Sem Notas

0,0%

64 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,95

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

74,1%

Notas 1, 2 ou 3

25,6%

Sem Notas

0,3%

320 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,30

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

84,1%

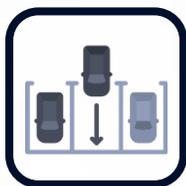
Notas 1, 2 ou 3

14,6%

Sem Notas

1,2%

164 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,00

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

12,2%

Notas 1, 2 ou 3

4,9%

Sem Notas

0,0%

28 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,08

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,0%

Notas 1, 2 ou 3

23,8%

Sem Notas

1,2%

1.096 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,11

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,0%

Notas 1, 2 ou 3

20,8%

Sem Notas

0,1%

768 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,75

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

45,3%

Notas 1, 2 ou 3

27,0%

Sem Notas

27,7%

768 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,43

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,9%

Notas 1, 2 ou 3

10,1%

Sem Notas

1,0%

296 avaliações



Sanitários

Média geral

4,41

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,9%

Notas 1, 2 ou 3

11,1%

Sem Notas

0,0%

566 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,54

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,1%

Notas 1, 2 ou 3

5,9%

Sem Notas

0,0%

768 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,38

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

84,8%

Notas 1, 2 ou 3

9,1%

Sem Notas

6,1%

328 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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

AZUL

99%

290 medições

GOL

100%

LATAM

99%



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

102 medições



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

191 medições



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

81 medições

Tempo médio de espera

6 min 39 seg

Tempo médio de espera

5 min 41 seg

Tempo médio de espera

1 min 39 seg

Tempo médio de espera

3 min 31 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.



Restituição de bagagem Internacional

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

AZUL

72%

193 medições

GOL

83%

LATAM

87%

GERAL

100%

27 medições



Emigração

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

99%

81 medições



Imigração

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

94%

54 medições

Tempo médio máximo de espera*

12min 08seg

Tempo médio máximo de espera*

12min 03seg

Tempo médio de espera

4min 12seg

Tempo médio de espera

9min 07seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

53 medições



Aduana – Nada a declarar

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

100%

53 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg

Tempo médio de espera*

0min 33seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL