

Pesquisa de Satisfação e Desempenho Operacional

Metodologia - 2020

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

Trata-se de uma das principais atividades conduzidas pelo Comitê Técnico de Desempenho Operacional (CTDO), criado no âmbito da Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (CONAERO), visando dar transparência da qualidade dos serviços aeroportuários para a população e proporcionar o acompanhamento do desempenho dos órgãos e entidades públicas atuantes em aeroportos.

A Pesquisa de Satisfação do Passageiro consiste na coleta de dados por meio de execução de entrevistas presenciais, realizadas nas salas de embarque e desembarque dos 20 principais aeroportos brasileiros, com passageiros de voos domésticos e internacionais. Ela é composta por indicadores de desempenho pré-definidos, agrupados tematicamente, para cada um dos quais indicadores o entrevistado deve atribuir uma nota que represente seu nível de satisfação com o serviço/processo experimentado, em uma escala likert de 5 pontos (1 = muito ruim / 2 = ruim / 3 = regular / 4 = bom / 5 = muito bom). A aplicação das entrevistas é realizada por meio de equipamento eletrônico portátil, utilizando software desenvolvido exclusivamente para a pesquisa.

A Pesquisa de Desempenho Operacional avalia, por meio da observação direta e medições de tempo total de duração, 48 parâmetros relacionados aos processos e serviços aos quais os passageiros são submetidos. Em abril de 2015 foi publicada Resolução da CONAERO estabelecendo metas de tempos de fila aos órgãos públicos atuantes nos aeroportos. Em julho de 2018, o CTDO deliberou pela adoção de parâmetros de referência para melhor identificar o desempenho dos demais processos aeroportuários objetos de medição no âmbito da pesquisa. Os parâmetros de referência adotados foram aqueles estabelecidos pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) nos Contratos de Concessão firmados com as empresas responsáveis pela administração dos aeroportos concedidos à iniciativa privada.

Os resultados das coletas são compartilhados mensalmente com os operadores aeroportuários e a cada trimestre a SAC divulga relatórios de desempenho em seu sítio eletrônico, com os resultados obtidos nos 3 meses anteriores.

Ao longo de 7 anos contínuos de pesquisa, foi possível verificar a evolução expressiva da satisfação dos passageiros com os principais aeroportos brasileiros.

Embora não se possa dizer que tal evolução se deve exclusivamente à pesquisa, é razoável afirmar que a mesma teve grande relevância nesse processo, uma vez que a partir de sua implementação as administrações dos aeroportos pesquisados passaram a ter informações fundamentais para direcionar suas ações visando elevar a satisfação dos seus passageiros.

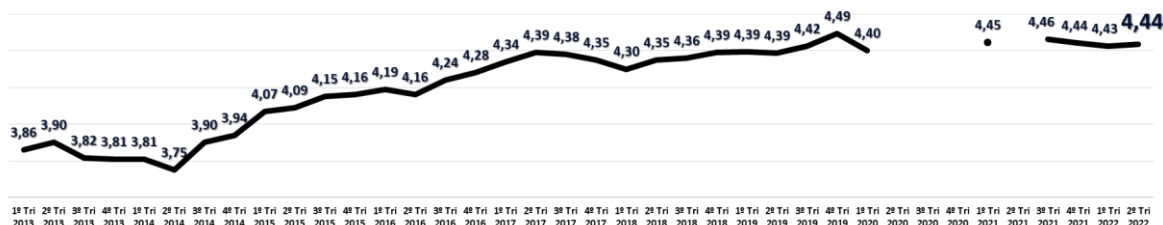


Figura 1 - Evolução Trimestral - Pesquisa de Satisfação do Passageiro

O aumento da satisfação dos passageiros com os aeroportos brasileiros está intimamente ligado à melhoria da infraestrutura aeroportuária do país que se deu, principalmente, a partir do programa de concessões iniciado em 2012, cujas principais obras foram entregues a partir de 2014. Para o mesmo período, nota-se a evolução do índice de avaliações positivas dos aeroportos, apurado a partir do percentual de passageiros que avaliam os aeroportos como “bons” ou “muito bons” (considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5), que acompanhou a subida do índice de satisfação.

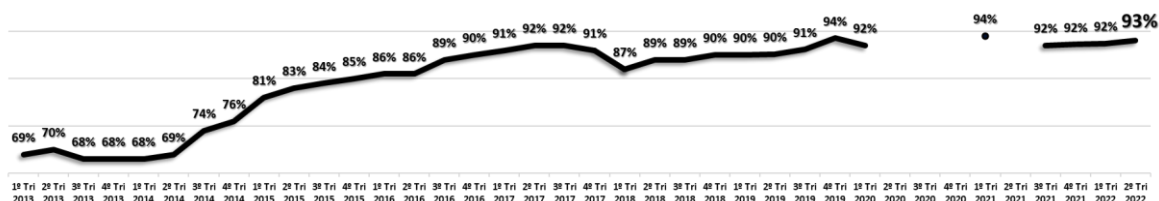


Figura 2 -Evolução da avaliação positiva

Desde sua implementação, a pesquisa é constantemente revista e avaliada de modo a aprimorar o atingimento de seus objetivos. Por meio de reuniões periódicas do CTDO são discutidas possibilidades de melhoria a partir da avaliação criteriosa de seus resultados, juntamente com todo o setor.

Em 2018 foi realizada uma consultoria internacional por especialista no assunto para avaliação e proposição de melhorias à pesquisa de satisfação dos passageiros e desempenho operacional conduzida pela SAC, no âmbito de Acordo assinado entre o Governo Brasileiro e a Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), agência especializada das Nações Unidas responsável pela promoção do desenvolvimento da aviação civil mundial visando a segurança, eficiência e regularidade do setor.

Já em 2019, foi contratada pela SAC uma consultoria junto ao Instituto Tecnológico de Aeronáutica (ITA), visando apoio nos estudos referentes à gestão e operação aeroportuária e estudos para acompanhamento e fomento do setor da

Aviação Civil, avaliando especificamente a pesquisa de desempenho aeroportuário com o objetivo de propor uma nova metodologia para as medições.

A partir de janeiro de 2020, baseada nos resultados das consultorias e nas discussões do CTDO, uma nova metodologia de pesquisa vem sendo aplicada, mais objetiva e detalhada, de forma a melhor se adequar à atual realidade do setor aeroportuário do país. A principal motivação para a mudança da metodologia da Pesquisa de Satisfação do Passageiro foi devido ao fato de que, avaliando seus resultados desde 2016, aproximadamente 85% dos passageiros entrevistados davam notas 4 ou 5 para os indicadores.

Isso permitiu avaliar que para a maioria dos entrevistados os processos e serviços aeroportuários eram “bons” ou “muito bons. Dessa forma, ao final de meses de estudos conduzidos no âmbito das discussões do CTDO em 2019, optou-se por aprofundar mais a pesquisa para aqueles passageiros com opinião neutra ou negativa, e torna-la mais objetiva para os demais.

Assim, na nova metodologia, os indicadores passaram a ser agrupados em macroindicadores, os quais se subdividem, em alguns casos, em subindicadores relacionados à suas características que mais frequentemente impactam os passageiros em sua satisfação com o processo como um todo. Durante as entrevistas, apenas ao atribuir nota 1, 2 ou 3 a algum dos macroindicadores relacionados abaixo (em negrito), os subindicadores a ele relacionados também são objeto de avaliação pelo entrevistado:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">1. Facilidade de desembarque no meio-fio2. Opções de transporte até o aeroporto3. Processo de check-in<ul style="list-style-type: none">3.1. Tempo de espera na fila3.2. Organização das filas3.3. Quantidade de totens aa3.4. Quantidade de balcões3.5. Cordialidade dos funcionários3.6. Tempo de atendimento4. Processo de aquisição da passagem5. Atendimento da cia. Aérea*6. Processo de inspeção de segurança<ul style="list-style-type: none">6.1. Tempo de espera em fila6.2. Organização das filas6.3. Atendimento dos funcionários7. Controle migratório<ul style="list-style-type: none">7.1. Tempo de espera em fila7.2. Organização das filas7.3. Atendimento dos funcionários7.4. Quantidade de guichês8. Controle aduaneiro<ul style="list-style-type: none">8.1. Tempo de espera em fila8.2. Organização das filas8.3. Atendimento dos funcionários | <ul style="list-style-type: none">9. Estabelecimentos de alimentação<ul style="list-style-type: none">9.1. Quantidade de estabelecimentos9.2. Qualidade e variedade de opções9.3. Relação preço x qualidade10. Estabelecimentos comerciais<ul style="list-style-type: none">10.1. Quantidade de estabelecimentos10.2. Qualidade e variedade de opções10.3. Relação preço x qualidade11. Estacionamento<ul style="list-style-type: none">11.1. Qualidade das instalações11.2. Facilidade para encontrar vagas11.3. Facilidade de acesso ao terminal11.4. Relação custo x benefício12. Localização e deslocamento<ul style="list-style-type: none">12.1. Sinalização12.2. Disponibilidade de painéis de informações de voo12.3. Acessibilidade do terminal*13. Conforto da sala de embarque<ul style="list-style-type: none">13.1. Conforto térmico13.2. Conforto acústico13.3. Disponibilidade de assentos13.4. Disponibilidade de assentos reservados*14. Disponibilidade de tomadas |
|---|---|

15. Internet disponibilizada pelo aeroporto

- 15.1. Velocidade de conexão
- 15.2. Facilidade de acesso à rede

16. Sanitários

- 16.1. Quantidade de banheiros
- 16.2. Limpeza dos banheiros
- 16.3. Manutenção geral dos sanitários

17. Limpeza geral do aeroporto

* - indicadores apenas para passageiros com deficiência.

18. Processo de restituição de bagagens

- 18.1. Facilidade de identificação da esteira de restituição
- 18.2. Tempo de restituição
- 18.3. Integridade da bagagem

19. Avaliação do Método de Desembarque*

20. Satisfação geral com o aeroporto

Tais indicadores foram reunidos em novos agrupamentos, agora relacionados à jornada do passageiro antes e durante sua passagem pelo aeroporto. São eles:



* - Controle Migratório de saída do país (emigração)

** - Controle Migratório de entrada no país (imigração) e Controle Aduaneiro

Durante a execução das entrevistas, os agrupamentos acima são objeto de rodízio, assim como os macroindicadores a eles relacionados. Observamos, contudo, que o indicador “Comércio e Serviços” nunca é colocado na última posição antes da “Satisfação Geral” e os indicadores “Aquisição da passagem”, “Acesso” e “Check-in” sempre são os primeiros, nessa ordem, de modo a refletir sequencialmente a jornada do passageiro, evitando confusão por parte do entrevistado.

A nova metodologia permitiu, portanto, aprofundar a pesquisa junto à passageiros que manifestem uma tendência neutra ou negativa em relação a sua experiência no aeroporto, buscando obter informações adicionais capazes de ajudar às administrações aeroportuárias a melhor entender os motivos de insatisfação dos seus passageiros. Ao

mesmo tempo, os passageiros com boas experiências são submetidos a uma entrevista mais objetiva visto que os serviços aeroportuários a eles oferecidos foram classificados positivamente.

Em relação à Pesquisa de Desempenho Operacional, a principal modificação na metodologia de coletas foi feita na forma de medição de filas que passam a ter períodos de observação (10min). Durante cada período de observação o pesquisador registra os momentos de entrada e saída de pessoas da fila. Com isso, além do tempo de espera dos passageiros, também poderá ser obtido a frequência de chegada, de modo a permitir avaliar a curva de demanda do processo.

Todas as alterações metodológicas foram objeto de ampla discussão no âmbito do CTDO, da qual fizeram parte aeroportos, cias aéreas, órgãos públicos e outras entidades do setor.