



## **Mini-Curso**

# **Satisfação de Passageiros em Aeroportos**

Alessandro V. M. Oliveira  
Instituto Tecnológico de Aeronáutica

**38º ANPET - Congresso de Pesquisa e Ensino em Transportes  
6 de Novembro de 2024, Florianópolis**

[www.nectar.ita.br/minicursos/anpet2024](http://www.nectar.ita.br/minicursos/anpet2024)

# Agenda de discussão

- Privatizações de aeroportos no Brasil
- Qualidade dos serviços aeroportuários
- Formação da satisfação declarada do passageiro
- Estudo de caso: GRU Airport

# Agenda de discussão

- **Privatizações de aeroportos no Brasil**
- Qualidade dos serviços aeroportuários
- Formação da satisfação declarada do passageiro
- Estudo de caso: GRU Airport

# **EM MEIO A TRAUMAS, UM CONSENSO**



# EM MEIO A TRAUMAS, UM CONSENSO

- Caos aéreo (2006-2007)



Fonte: Revista Veja, Mar-2007

- "País tem 101 voos atrasados e 82 cancelados" - 31/3/07
- "Um em cada três voos tem atraso de mais de uma hora na sexta" - 22/6/07

Fonte: imprensa na internet, diversos de 2007

# EM MEIO A TRAUMAS, UM CONSENSO



**Governo arrecada R\$ 24,5 bilhões com  
leilão de aeroportos (G1, 6/2/2012)**

# EM MEIO A TRAUMAS, UM CONSENSO



**Governo arrecada R\$ 24,5 bilhões com leilão de aeroportos (G1, 6/2/2012)**



**Governo arrecada R\$ 2,4 bi com privatização de Congonhas e outros 14 terminais (Correio Brasiliense, 18/8/2022)**

# Privatizações de Aeroportos



2011

# Privatizações de Aeroportos

1



2011  
2012

# Privatizações de Aeroportos

4



# Privatizações de Aeroportos

6

2011  
2012  
2013  
2014

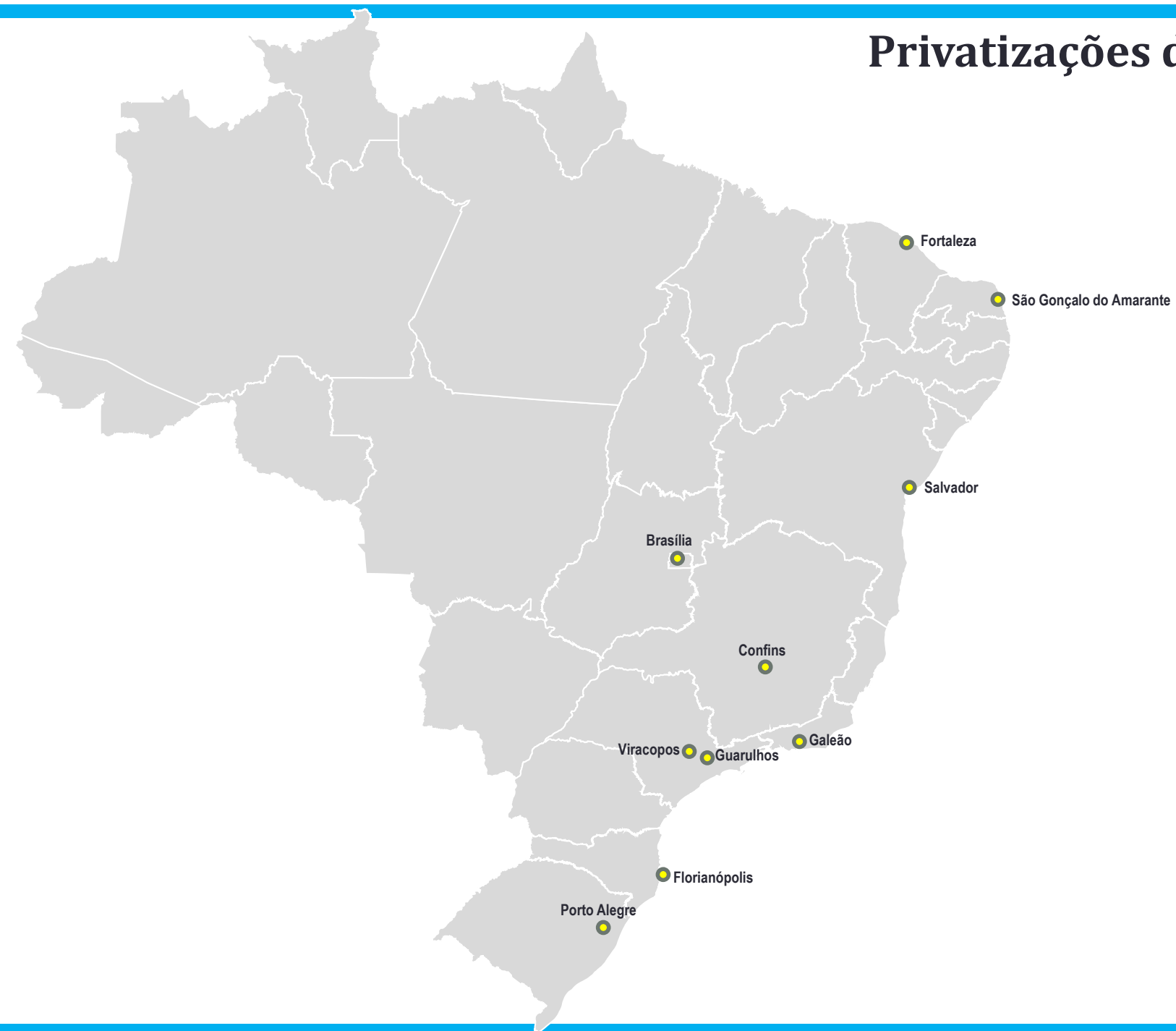




# Privatizações de Aeroportos

10

2011  
2012  
2013  
2014  
2015  
2016  
2017





# Privatizações de Aeroportos

22

2011  
2012  
2013  
2014  
2015  
2016  
2017  
2018  
2019



# Privatizações de Aeroportos

44

2011  
2012  
2013  
2014  
2015  
2016  
2017  
2018  
2019  
2020  
2021



# Privatizações de Aeroportos

59

2011  
2012  
2013  
2014  
2015  
2016  
2017  
2018  
2019  
2020  
2021  
2022  
2023  
2024  
....  
↓  
Anos 2040/50



# Impactos Esperados

- Eliminação de gargalos com injeção de investimentos
- Expansão da capacidade de acordo com a previsão de demanda

# Impactos Esperados

- Eliminação de gargalos com injeção de investimentos
- Expansão da capacidade de acordo com a previsão de demanda
- Aumento da eficiência operacional e redução de custos logísticos
- Melhoria na gestão aeroportuária
- Maior competitividade entre aeroportos e hubs
- Maior atração de voos, maior conectividade e maior atratividade turística
- Maior inovação tecnológica e geração de empregos altamente qualificados
- Maior integração multimodal e com os atores do sistema
- Maiores oportunidades de novos negócios e efeitos induzidos
- Maior sustentabilidade financeira com receitas não-aeronáuticas
- Maior sustentabilidade ambiental
- Melhoria da qualidade dos serviços aeroportuários

# Impactos Esperados

- Eliminação de gargalos com injeção de investimentos
- Expansão da capacidade de acordo com a previsão de demanda
- Aumento da eficiência operacional e redução de custos logísticos
- Melhoria na gestão aeroportuária
- Maior competitividade entre aeroportos e hubs
- Maior atração de voos, maior conectividade e maior atratividade turística
- Maior inovação tecnológica e geração de empregos altamente qualificados
- Maior integração multimodal e com os atores do sistema
- Maiores oportunidades de novos negócios e efeitos induzidos
- Maior sustentabilidade financeira com receitas não-aeronáuticas
- Maior sustentabilidade ambiental
- Melhoria da qualidade dos serviços aeroportuários
- **Maior satisfação do passageiro**

# Agenda de discussão

- Privatizações de aeroportos no Brasil
- **Qualidade dos serviços aeroportuários**
- Formação da satisfação declarada do passageiro
- Estudo de caso: GRU Airport

# Fator Q


- Valor de acréscimo ou decréscimo ao reajuste do teto tarifário regulado anual dos aeroportos: de -7,5% a +2,0%
- Cômputo com base no Indicador de Qualidade de Serviço
  - Medidas objetivas
    - Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança
    - Disponibilidade de elevadores, escadas, esteiras rolantes, sistemas de bagagens
    - Atendimento em pontes de embarque
    - Adequações diversas para Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)



# Fator Q

- Valor de acréscimo ou decréscimo ao reajuste do teto tarifário regulado anual dos aeroportos: de -7,5% a +2,0%
- Cômputo com base no Indicador de Qualidade de Serviço
  - Medidas objetivas
    - Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança
    - Disponibilidade de elevadores, escadas, esteiras rolantes, sistemas de bagagens
    - Atendimento em pontes de embarque
    - Adequações diversas para Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)
  - Medidas subjetivas
    - **Pesquisa de Satisfação dos Passageiros (PSP)**

# PSP



# PEQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS

CABEÇALHO

TIPO 1

Cód.Quest: \_\_\_\_\_ Áudio: SGBR-Z NVOOEE AAAAMDD-HHMM-NN Pesquisador: \_\_\_\_\_ Aeroporto: SGBR

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora de início: \_\_\_\_h \_\_\_\_m Hora de término: \_\_\_\_h \_\_\_\_m Tipo: \_\_\_\_\_

## BLOCO INICIAL

A. Antes de começar a entrevista preciso passar algumas informações. Em seguida perguntarei se você está ciente a respeito.

I. A entrevista é realizada por determinação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC);

II. A entrevista observa a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

III. A entrevista será gravada;

IV. As informações registradas durante a entrevista serão enviadas à ANAC, à administração do aeroporto e à empresa de auditoria externa independente;

V. Você poderá ser contatado(a) com o único objetivo de confirmar a participação na pesquisa.

Você está ciente dessas informações? ☐ Sim

Obrigado(a) pela confirmação!

B. Tipo de voo (não perguntar): 1. Doméstico 2. Internacional

## INFORMAÇÕES DE VOZ

1. Você poderia me confirmar o número do seu voo? \_\_\_\_\_

2. Você poderia me confirmar a companhia aérea do seu voo? \_\_\_\_\_

3. Você poderia me confirmar a data do seu voo? 1. Hoje \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ 2. Outra data [dd/mm/aaaa]: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

4. Conexoão é quando um passageiro desembarca de avião neste aeroporto para pagar um novo voo neste mesmo aeroporto. Neste sentido, você está em conexão neste aeroporto? 1. Sim 2. Não

## AVALIAÇÕES DE 1 A 5

Vamos começar as avaliações. Preciso que avalie os itens em uma escala de 1 a 5, onde: 5 é Muito Bom, 4 é Bom, 3 é Regular, 2 é Ruim e 1 é Péssimo. Você pode responder usando apenas os números de 1 a 5. Precisar ler todos os itens, mesmo que não tenha utilizado alguns das opções ou equipamentos indicados. Nestes casos é só me informar que Não utilizou/Não sabe.

5. Como você avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

6. Como você avalia a facilidade de acessar informações de voos?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

7. Como você avalia a limpeza de banheiros?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

8. Como você avalia a disponibilidade de rede wi-fi ofertada pelo operador deste aeroporto?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

9. Como você avalia a temperatura dentro do aeroporto?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

10. Como você avalia a limpeza geral do aeroporto?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

11. <SE CONEXÃO = NÃO> Como você avalia a facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

12. Como você avalia a disponibilidade de banheiros?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

13. Como você avalia o conforto na área de embarque?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

14. Como você avalia o conforto acústico?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

15. <SE CONEXÃO = NÃO> Como você avalia o tempo de espera na fila do check-in no aeroporto?


1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

16. Como você avalia a relação preço-qualidade dos restaurantes do aeroporto?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

# Qualidade dos serviços aeroportuários

# PSP



# PEQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS

CABEÇALHO

TIPO 1

Cód. Quest: \_\_\_\_\_ Áudio: SGBR-Z-NVOEEZ-AAAAAMDD-HHMM-MN Pesquisador: \_\_\_\_\_ Aeroporto: SGBR

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora de início: \_\_\_\_h \_\_\_\_m Hora de término: \_\_\_\_h \_\_\_\_m Tipo: \_\_\_\_\_

## BLOCO INICIAL

A. Antes de começar a entrevista preciso passar algumas informações. Em seguida perguntarei se você está ciente a respeito.

I. A entrevista é realizada por determinação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC);

II. A entrevista observa a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

III. A entrevista será gravada;

IV. As informações registradas durante a entrevista serão enviadas à ANAC, à administração do aeroporto e à empresa de auditoria externa independente;

V. Você poderá ser contatado(a) com o único objetivo de confirmar a participação na pesquisa.

Você está ciente dessas informações? ☐ Sim

Obrigado(a) pela confirmação!

B. Tipo de voo [não perguntar]: 1. Doméstico 2. Internacional

## INFORMAÇÕES DE VOZ

1. Você poderia me confirmar o número do seu voo? \_\_\_\_\_
2. Você poderia me confirmar a companhia aérea do seu voo? \_\_\_\_\_
3. Você poderia me confirmar a data do seu voo? 1. Hoje \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ 2. Outra data [dd/mm/aaaa]: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
4. Conexoão é quando um passageiro desembarca de avião neste aeroporto para pagar um novo voo neste mesmo aeroporto. Neste sentido, você está em conexão neste aeroporto? 1. Sim 2. Não

## AVALIAÇÃO DE 1 A 5

Vamos começar as avaliações. Preciso que avalie os itens em uma escala de 1 a 5, onde: 5 é Muito Bom, 4 é Bom, 3 é Regular, 2 é Ruim e 1 é Péssimo. Você pode responder usando apenas os números de 1 a 5. Precisiarei ler todos os itens, mesmo que não tenha utilizado alguns dos senários ou equipamentos indicados. Nestes casos é só me informar que não utilizou/Não sabe.

5. Como você avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

6. Como você avalia a facilidade de acessar informações de voo?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

7. Como você avalia a limpeza de banheiros?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

8. Como você avalia a disponibilidade de rede wi-fi ofertada pelo operador deste aeroporto?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

9. Como você avalia a temperatura dentro do aeroporto?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

10. Como você avalia a limpeza geral do aeroporto?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

11. [SE CONEXÃO = NÃO] Como você avalia a facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

12. Como você avalia a disponibilidade de banheiros?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

13. Como você avalia o conforto na área de embarque?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

14. Como você avalia o conforto acústico?

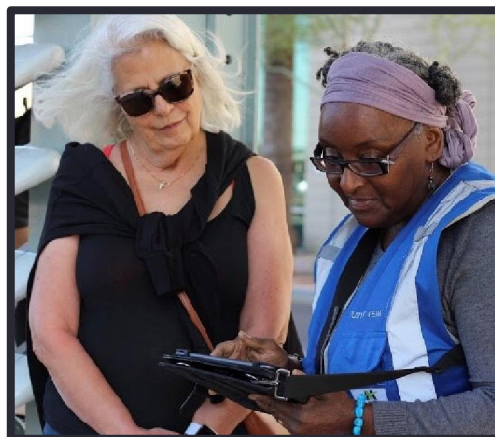
1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

15. [SE CONEXÃO = NÃO] Como você avalia o tempo de espera na fila do check-in no aeroporto?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

16. Como você avalia a relação preço-qualidade dos restaurantes do aeroporto?

1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe



# Qualidade dos serviços aeroportuários

# PSP

# PEQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS

CARTEIHO

Tipo 1

Cód. Quest: \_\_\_\_\_ Áudio: SGBR-Z-NOVOEE-AAAAAMDD-HHMM-NN Pesquisador: \_\_\_\_\_ Aeroporto: SGBR

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora de início: \_\_\_\_h \_\_\_\_m Hora de término: \_\_\_\_h \_\_\_\_m Tipo: \_\_\_\_\_

## BLOCO FINAL

A. Antes de começar a entrevista preciso passar algumas informações. Em seguida perguntarei se você está ciente a respeito.

- I. A entrevista é realizada por determinação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC);
- II. A entrevista observa a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- III. A entrevista será gratuita;

IV. As informações registradas durante a entrevista serão enviadas à ANAC, à administração do aeroporto e à empresa de auditoria externa independente;

V. Você poderá ser contatado(a) com o único objetivo de confirmar a participação na pesquisa.

Você está ciente dessas informações? ☐ Sim

Obrigado(a) pela confirmação!

B. Tipo de voo (não perguntar): 1. Doméstico 2. Internacional

## INFORMAÇÕES DE VOO

1. Você poderia me confirmar o número do seu voo? \_\_\_\_\_
2. Você poderia me confirmar a companhia aérea do seu voo? \_\_\_\_\_
3. Você poderia me confirmar a data do seu voo? 1. Hoje \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ 2. Outra data [dd/mm/aaaa]: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
4. Conexoão é quando um passageiro desembarca de avião neste aeroporto para pagar um novo voo neste mesmo aeroporto. Neste sentido, você está em conexão neste aeroporto? 1. Sim 2. Não

## AVALIAÇÕES DE 1 A 5

*Quando começar as avaliações. Preciso que avalie os itens em uma escala de 1 a 5, onde: 5 é Muito Bom, 4 é Bom, 3 é Regular, 2 é Ruim e 1 é Pêssimo. Você pode responder usando apenas os números de 1 a 5. Precisiarei ler todas os itens, mesmo que não tenha utilizado alguns dos serviços ou equipamentos indicados. Nestes casos é só me informar que Não utilizou/ Não sabe.*

5. Como você avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

6. Como você avalia a facilidade de acessar informações de voos?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

7. Como você avalia a limpeza de banheiros?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

8. Como você avalia a disponibilidade de rede wi-fi ofertada pelo operador deste aeroporto?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

9. Como você avalia a temperatura dentro do aeroporto?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

10. Como você avalia a limpeza geral do aeroporto?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

11. [cfe CONEXÃO = NÃO] Como você avalia a facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

12. Como você avalia a disponibilidade de banheiros?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

13. Como você avalia o conforto na área de embarque?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

14. Como você avalia o conforto acústico?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

15. [cfe CONEXÃO = NÃO] Como você avalia o tempo de espera na fila do check-in no aeroporto?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

16. Como você avalia a relação preço-qualidade dos restaurantes do aeroporto?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe



# Satisfação Declarada

# Qualidade dos serviços aeroportuários

# PSP

# PEQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS

## CABEÇALHO

Tipo 1

Cód. Quest: \_\_\_\_\_ Áudio: SGBR-Z-NOVOEE-AAAAAMDD-HHMM-NN Pesquisador: \_\_\_\_\_ Aeroporto: SGBR

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora de início: \_\_\_\_h \_\_\_\_m Hora de término: \_\_\_\_h \_\_\_\_m Tipo: \_\_\_\_\_

## BLOCO INICIAL

A. Antes de começar a entrevista preciso passar algumas informações. Em seguida perguntarei se você está ciente a respeito.

- I. A entrevista é realizada por determinação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC);
- II. A entrevista observa a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- III. A entrevista será gratuita;

IV. As informações registradas durante a entrevista serão enviadas à ANAC, à administração do aeroporto e à empresa de auditoria externa independente;

V. Você poderá ser contatado(a) com o único objetivo de confirmar a participação na pesquisa.

Você está ciente dessas informações? ☐ Sim

Obrigado(a) pela confirmação!

B. Tipo de voo (não perguntar): 1. Doméstico 2. Internacional

## INFORMAÇÕES DE VOO

1. Você poderia me confirmar o número do seu voo? \_\_\_\_\_
2. Você poderia me confirmar a companhia aérea do seu voo? \_\_\_\_\_
3. Você poderia me confirmar a data do seu voo? 1. Hoje \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ 2. Outra data [dd/mm/aaaa]: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
4. Conexão é quando um passageiro desembarca de avião neste aeroporto para pagar um novo voo neste mesmo aeroporto. Neste sentido, você está em conexão neste aeroporto? 1. Sim 2. Não

## AVALIAÇÕES DE 1 A 5

*Quando começar as avaliações. Preciso que avalie os itens em uma escala de 1 a 5, onde: 5 é Muito Bom, 4 é Bom, 3 é Regular, 2 é Ruim e 1 é Pêssimo. Você pode responder usando apenas os números de 1 a 5. Precisiarei ler todos os itens, mesmo que não tenha utilizado alguns dos serviços ou equipamentos indicados. Nestes casos é só me informar que Não utilizou/ Não sabe.*

5. Como você avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

6. Como você avalia a facilidade de acessar informações de voos?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

7. Como você avalia a limpeza de banheiros?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

8. Como você avalia a disponibilidade de rede wi-fi ofertada pelo operador deste aeroporto?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

9. Como você avalia a temperatura dentro do aeroporto?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

10. Como você avalia a limpeza geral do aeroporto?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

11. [cfe CONEXÃO = NÃO] Como você avalia a facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

12. Como você avalia a disponibilidade de banheiros?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

13. Como você avalia o conforto na área de embarque?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

14. Como você avalia o conforto acústico?

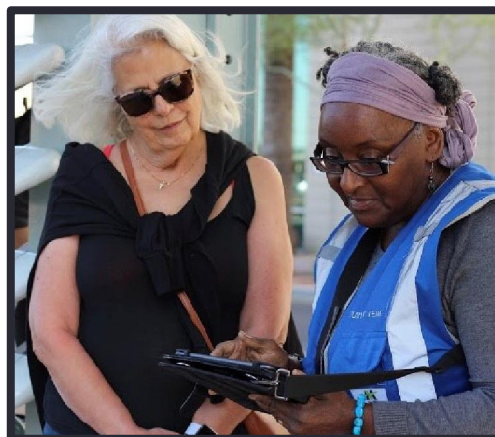
1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

15. [cfe CONEXÃO = NÃO] Como você avalia o tempo de espera na fila do check-in no aeroporto?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

16. Como você avalia a relação preço-qualidade dos restaurantes do aeroporto?

1. Pêssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe



# Satisfação Declarada

- **"Satisfação Global" = Aeroporto**
- **"Satisfação Local" = Componentes do Aeroporto**

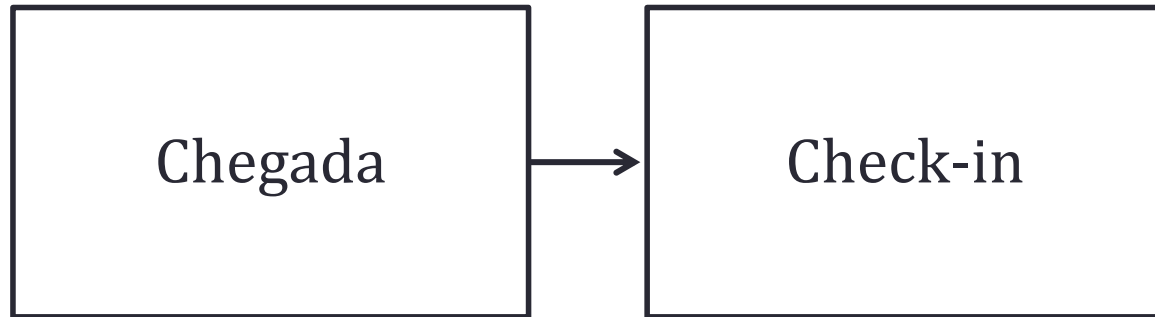
# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto

# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



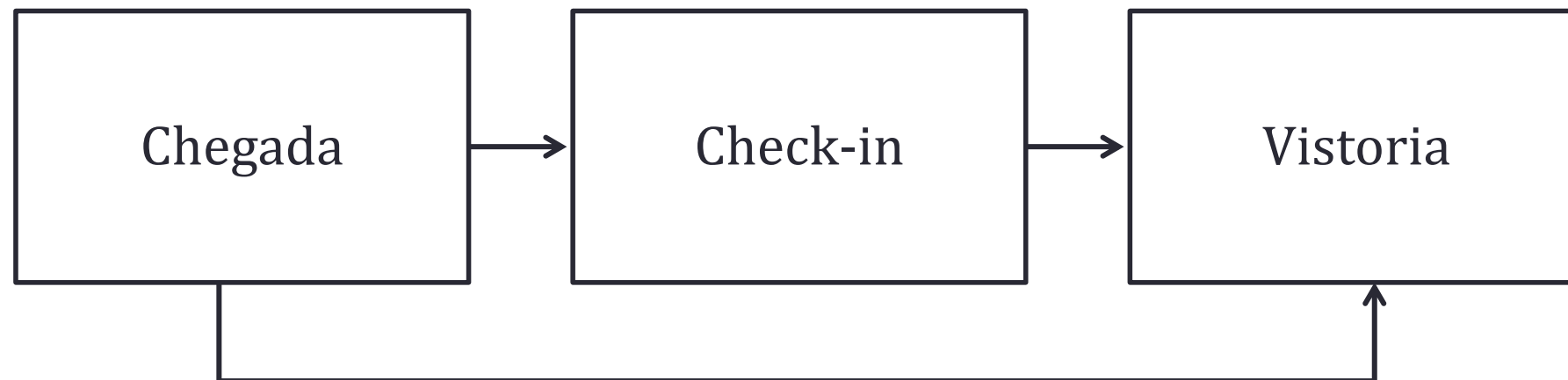
Chegada

# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto

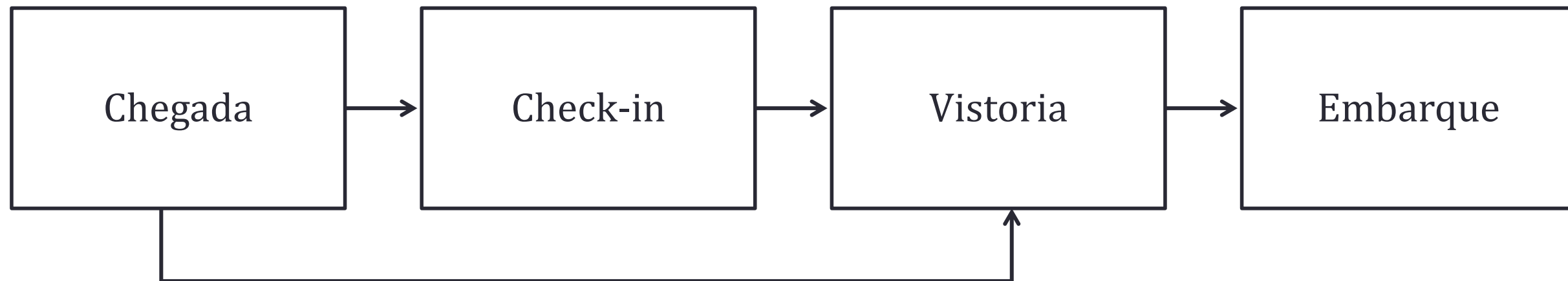




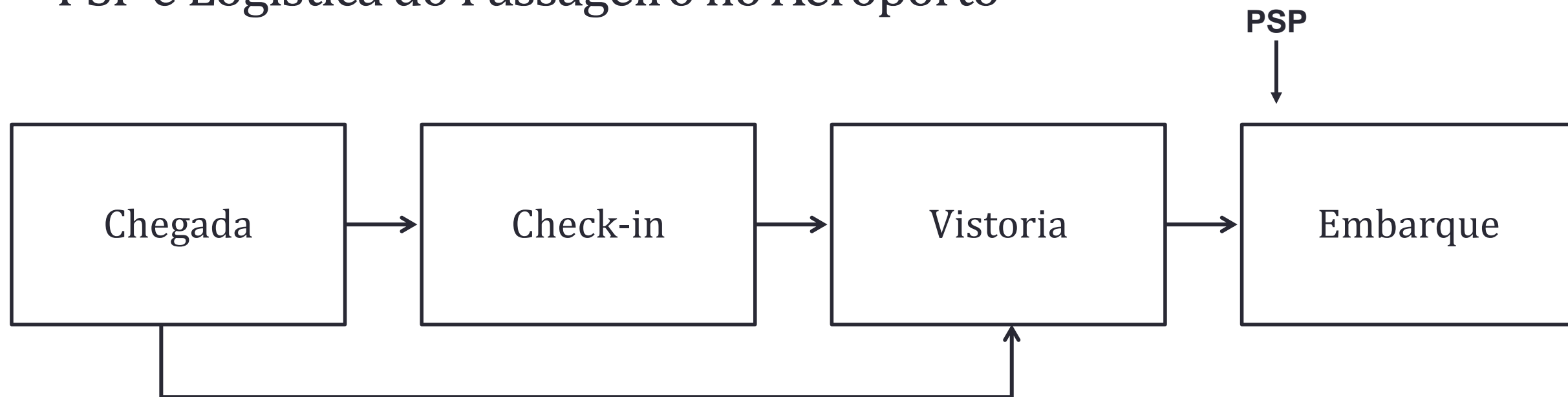
# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



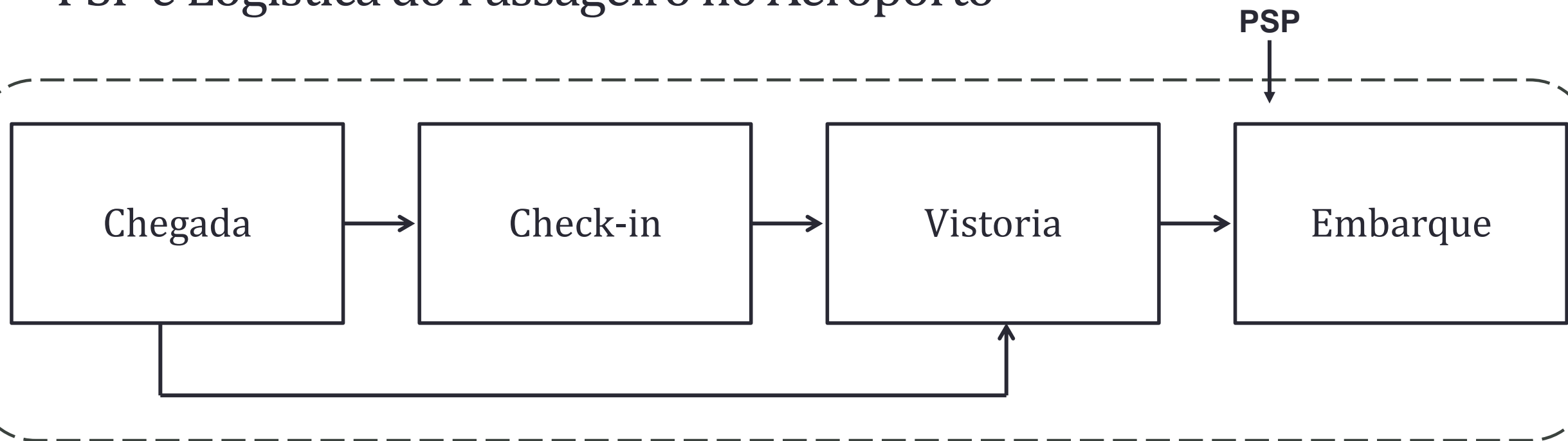
# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



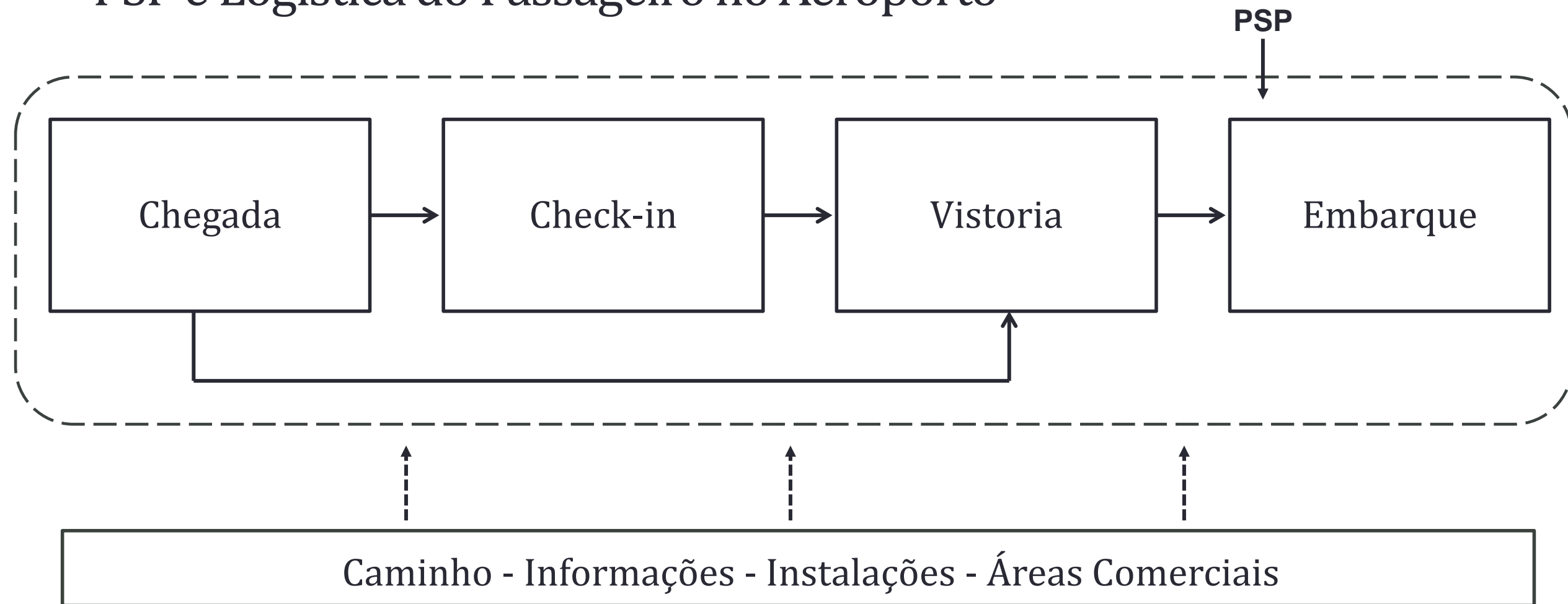
# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



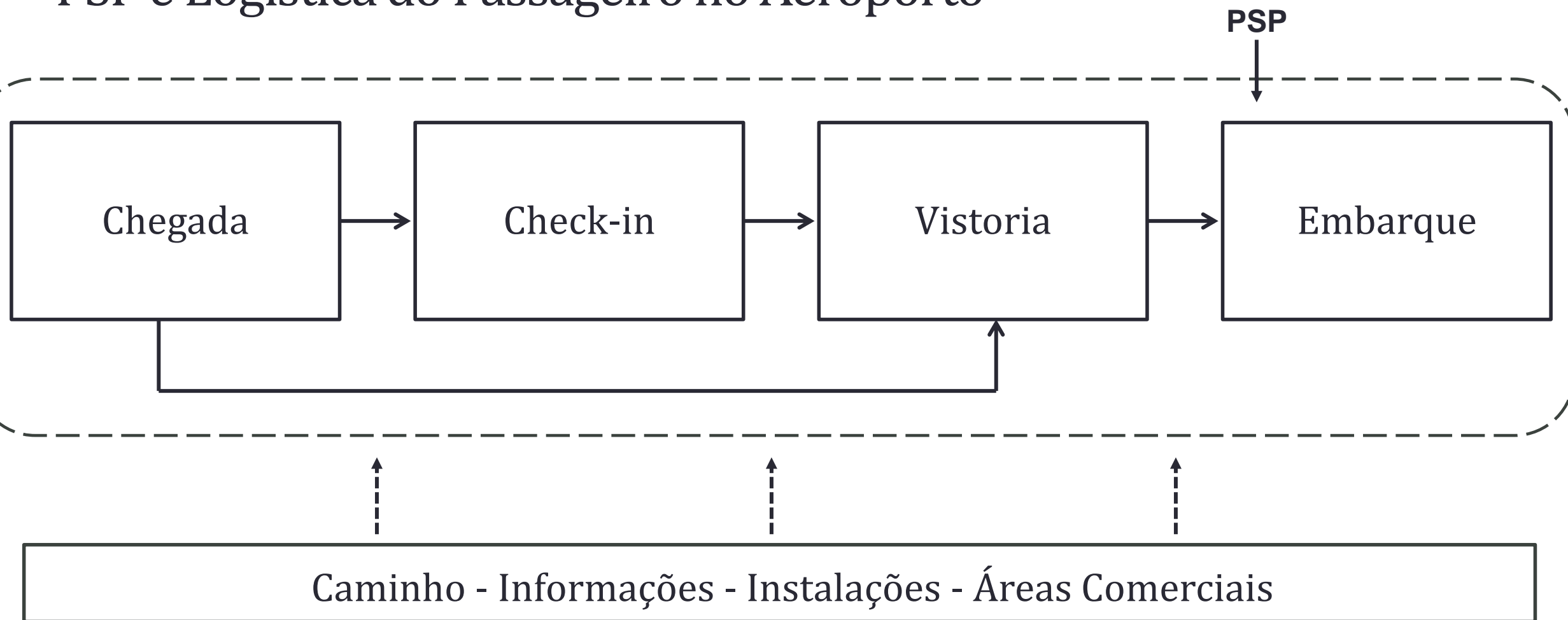
# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



**Quais os pontos críticos?**







- Como o senhor avalia a **facilidade para entrar ou sair de veículo** na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)?

1. Péssimo

2. Ruim

3. Regular

4. Bom

5. Muito Bom







- Como o senhor avalia a disponibilidade de vagas de estacionamento?
- Como o senhor avalia a qualidade das instalações do estacionamento?
- Como o senhor avalia a relação preço-qualidade dos estacionamentos?

**1. Péssimo**

**2. Ruim**

**3. Regular**

**4. Bom**

**5. Muito Bom**







- Como o senhor avalia a **disponibilidade** de carrinhos de bagagem nas áreas públicas?

1. Péssimo

2. Ruim

3. Regular

4. Bom

5. Muito Bom







- Como o senhor avalia a **facilidade de encontrar seu caminho** no terminal?
- Como o senhor avalia a **distância caminhada** no terminal de passageiros?

1. Péssimo

2. Ruim

3. Regular

4. Bom

5. Muito Bom



**PARTIDAS / DEPARTURES**

previsto destino  
schedule destination

empresaa  
airline

voo n. portão confirmado  
flight n. gate confirmed

observações  
remarks

**Departures**

11:27

STD	To/Via	Airline	Flight	Gate	STD	Remarks
08:45	RJ - Stos	GOL	1012	10		Flight Closed
10:00	Florianópolis	GOL	1286	11	11:30	Now Boarding
10:10	Recife	GOL	1554	-		Flight Closed
10:30	Porto Alegre	GOL	1216	-		Flight Closed
10:35	Porto Seguro	FLYAM	3002	-		Flight Closed
10:40	Ribeirão Preto	FLYAM	2338	21	11:30	Now Boarding
10:45	Brasília	FLYAM	3008	-		Canceled
10:50	Belo Horizonte	FLYAM	3042	-		Canceled
10:50	Belo Horizonte	Azul	5020	02	12:00	Confirmed
10:55	Goiânia	GOL	1428	07	12:50	Delayed
11:05	Curitiba	GOL	1346	17	11:40	Delayed
11:05	Brasília	GOL	2102	18	11:05	Last Call
11:05	Porto Alegre	FLYAM	3158	-		Canceled
11:10	RJ - Stos	GOL	1022	-		Canceled
11:20	Navegantes	GOL	1280	06	11:20	Confirmed
11:27	RJ - Stos	FLYAM	3918	07	11:27	Proceed to Gate

INOVAÇÃO  
Novo notebook gamer da Acer, que ch  
este ano, promete 3D sem óculos espe

11:27 11:27 AMANHA 17/5



- Como o senhor avalia a **disponibilidade** de informações de voos?

1. Péssimo

2. Ruim

3. Regular

4. Bom

5. Muito Bom









- Como o senhor avalia o tempo de espera do check-in no aeroporto?
- Como o senhor avalia a eficiência do processo de check-in no aeroporto?
- Como o senhor avalia a atendimento e cortesia dos funcionários do check-in?

**1. Péssimo**

**2. Ruim**

**3. Regular**

**4. Bom**

**5. Muito Bom**







- Como o senhor avalia a **qualidade** da internet sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário?

1. Péssimo

2. Ruim

3. Regular

4. Bom

5. Muito Bom







- Como o senhor avalia o **tempo de espera na fila** de inspeção de segurança?
- Como o senhor avalia a **organização do processo** de inspeção de segurança?
- Como o senhor avalia o **atendimento e cortesia dos funcionários** da fila de inspeção de segurança?

**1. Péssimo**

**2. Ruim**

**3. Regular**

**4. Bom**

**5. Muito Bom**







- Como o senhor avalia a **qualidade** de restaurantes/instalações para alimentação?
- Como o senhor avalia a **variedade** de restaurantes/instalações para alimentação?
- Como o senhor avalia a **relação preço-qualidade** dos restaurantes?

**1. Péssimo**

**2. Ruim**

**3. Regular**

**4. Bom**

**5. Muito Bom**







- Como o senhor avalia a **qualidade** das lojas/estabelecimentos comerciais?
- Como o senhor avalia a **variedade** das lojas/estabelecimentos comerciais?
- Como o senhor avalia a **relação preço-qualidade** das lojas?

1. Péssimo

2. Ruim

3. Regular

4. Bom

5. Muito Bom







- Como o senhor avalia a **disponibilidade** de bancos caixas eletrônicos e casas de câmbio?

1. Péssimo

2. Ruim

3. Regular

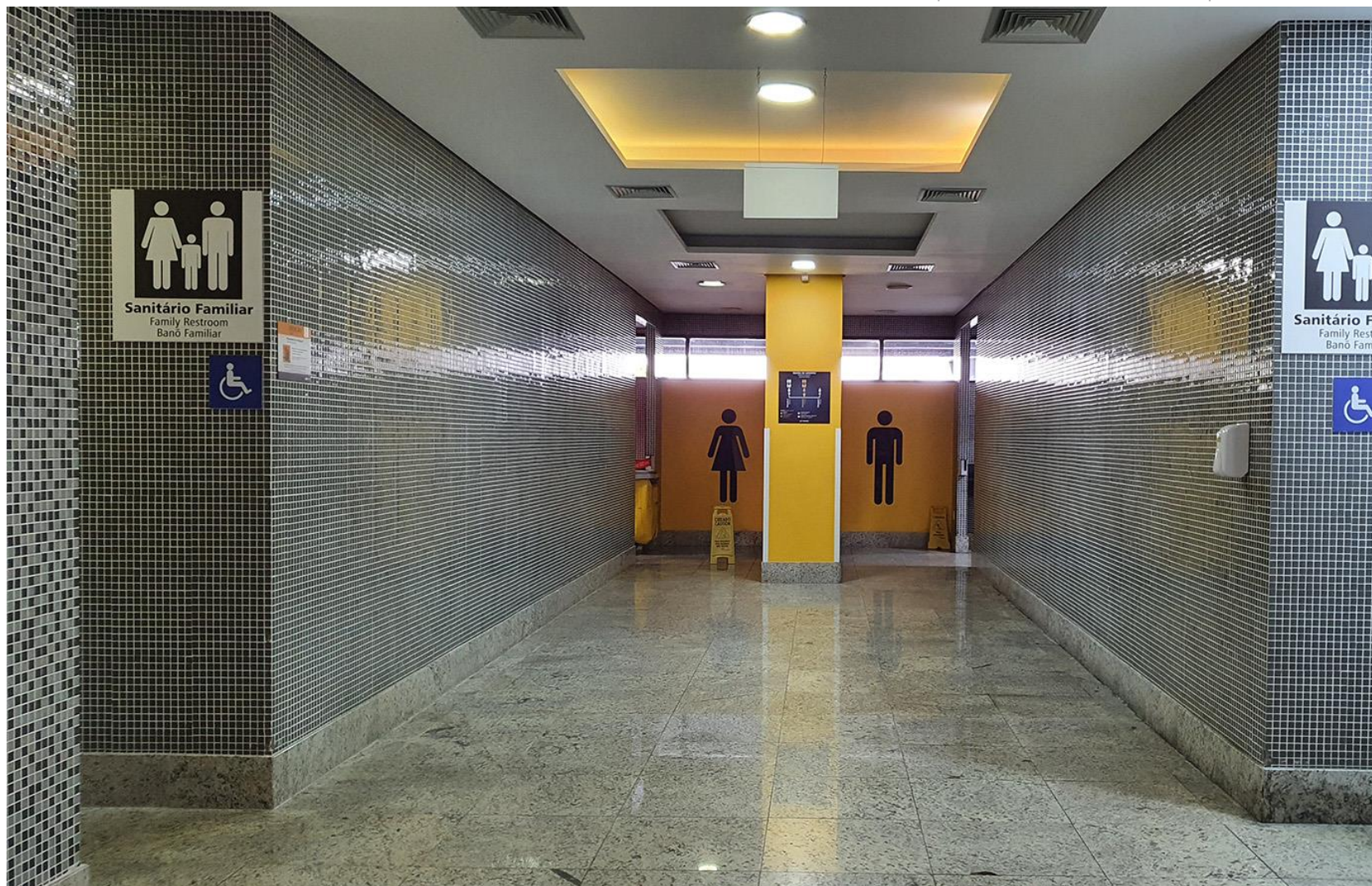
4. Bom

5. Muito Bom









- Como o senhor avalia a **limpeza** de banheiros?
- Como o senhor avalia a **disponibilidade** de banheiros?

1. Péssimo

2. Ruim

3. Regular

4. Bom

5. Muito Bom







- Como o senhor avalia a **limpeza geral** do aeroporto?

1. Péssimo

2. Ruim

3. Regular

4. Bom

5. Muito Bom





© TMA Londrina  
Fábio Faria - @ffaria.aviation



© TMA Londrina  
Fábio Faria - @ffaria.aviation

- Como o senhor avalia o **conforto** nas áreas de embarque?
- Como o senhor avalia o **conforto térmico**?
- Como o senhor avalia o **conforto acústico**?

1. Péssimo

2. Ruim

3. Regular

4. Bom

5. Muito Bom





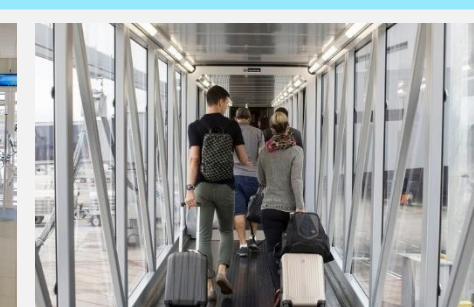
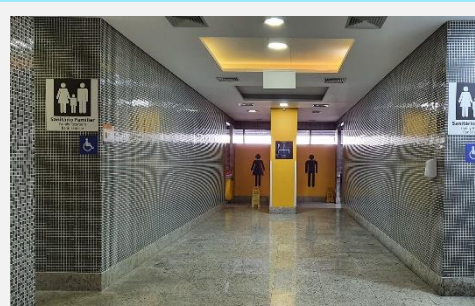
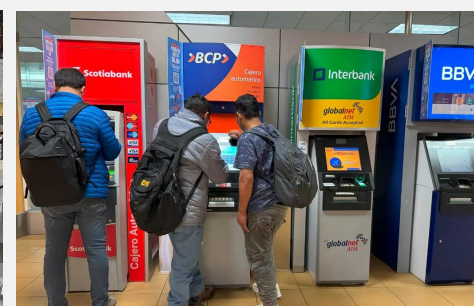
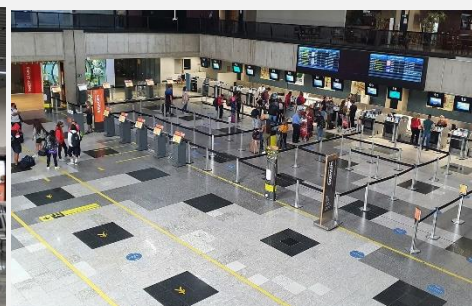




- De forma geral estou **satisfeito** com esse aeroporto.
- O aeroporto atendeu minhas **expectativas**
- Os serviços prestados no aeroporto se aproximam ao de um aeroporto **ideal**

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.





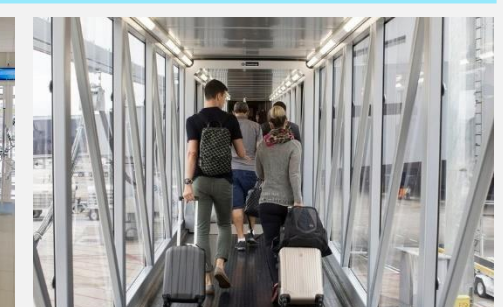
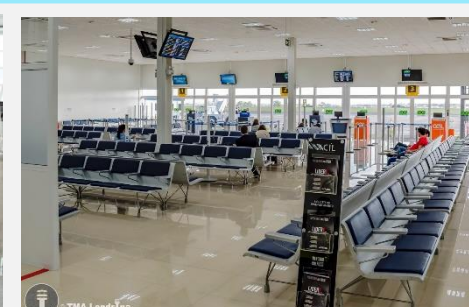
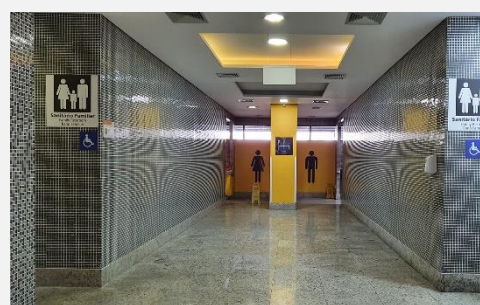
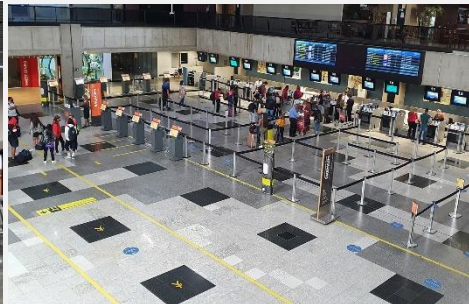
- De forma geral estou **satisfeito** com esse aeroporto.
- O aeroporto atendeu minhas **expectativas**
- Os serviços prestados no aeroporto se aproximam ao de um aeroporto **ideal**

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.



# Satisfação global corresponde à satisfação local média?

Fonte: diversos na internet.



- De forma geral estou **satisfeito** com esse aeroporto.
- O aeroporto atendeu minhas **expectativas**
- Os serviços prestados no aeroporto se aproximam ao de um aeroporto **ideal**

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.

- Situações em que se afastam?
- Situações em que se aproximam?
- Satisfação global é mais "imune" a problemas conjunturais dos componentes individuais?



# Situações que podem afetar estado emocional do respondente



# Situações que podem afetar estado emocional do respondente





# Situações que podem afetar estado emocional do respondente



# Situações que podem afetar estado emocional do respondente





# Situações que podem afetar estado emocional do respondente



# Situações que podem afetar estado emocional do respondente





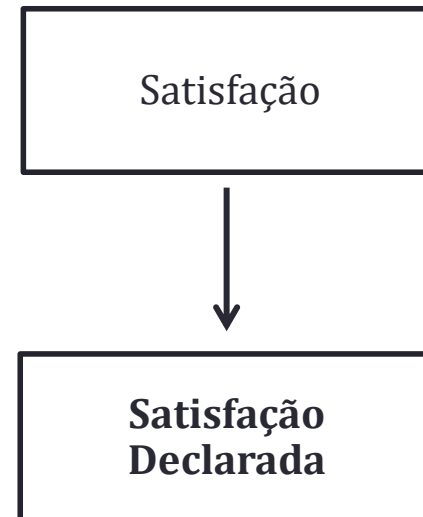
# Agenda de discussão

- Privatizações de aeroportos no Brasil
- Qualidade dos serviços aeroportuários
- **Formação da satisfação declarada do passageiro**
- Estudo de caso: GRU Airport

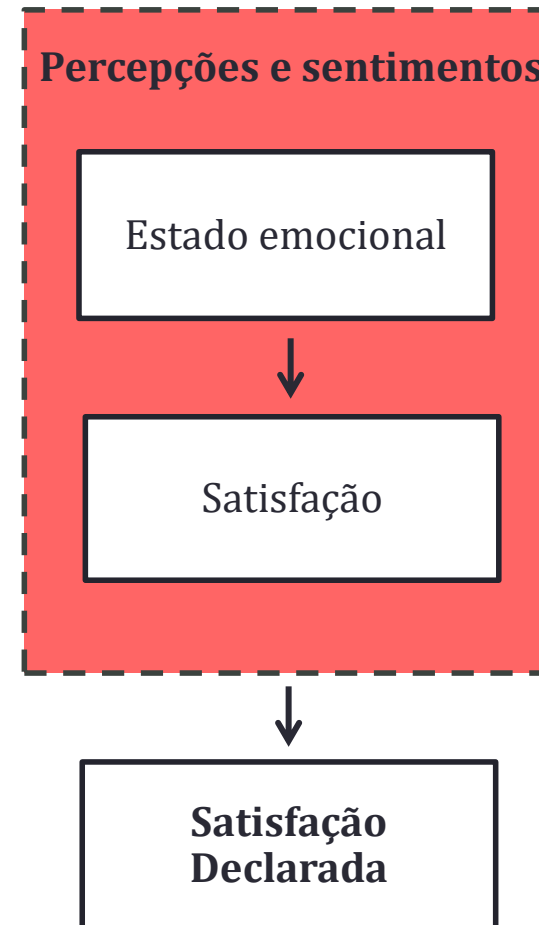
# **Formação da Satisfação Declarada do PAX**

**Satisfação  
Declarada**

# Formação da Satisfação Declarada do PAX

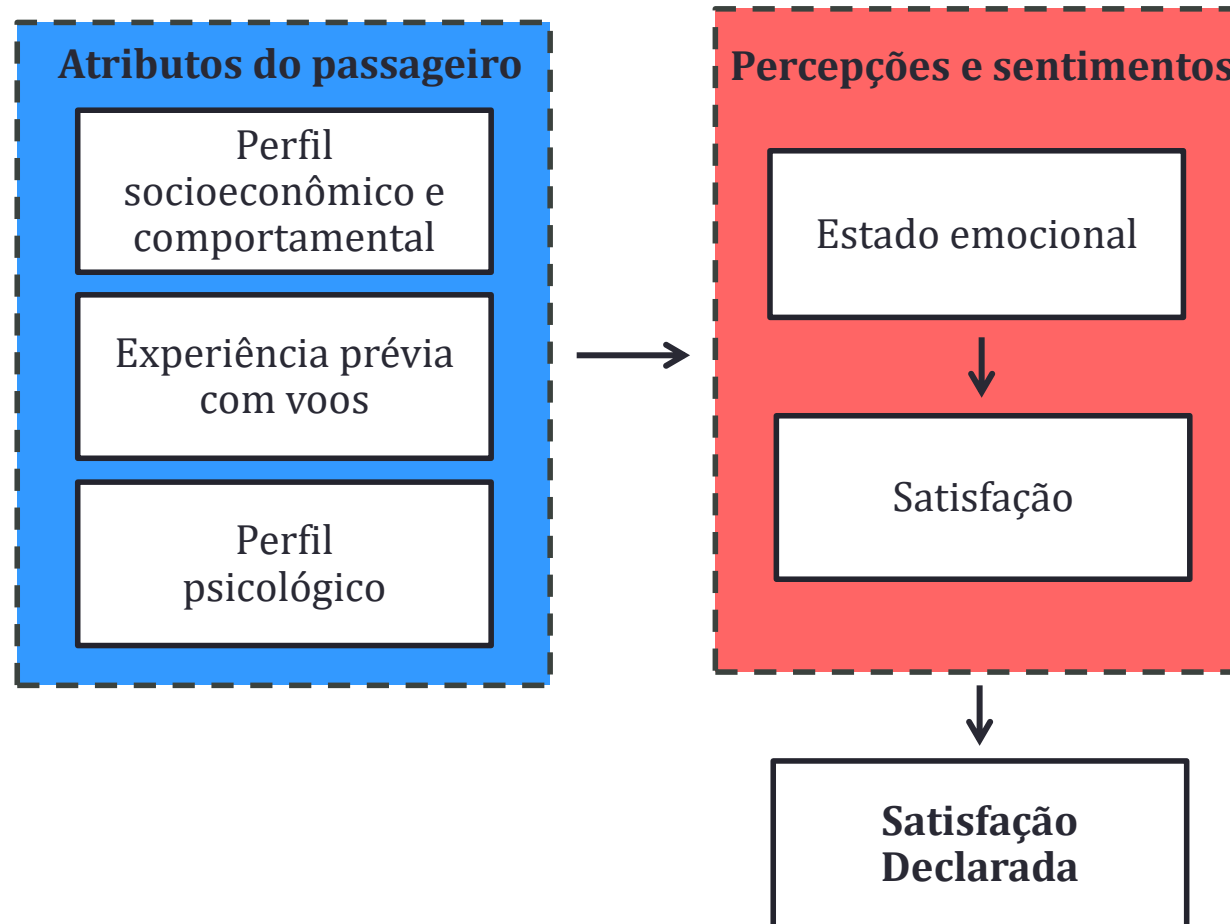


# Formação da Satisfação Declarada do PAX

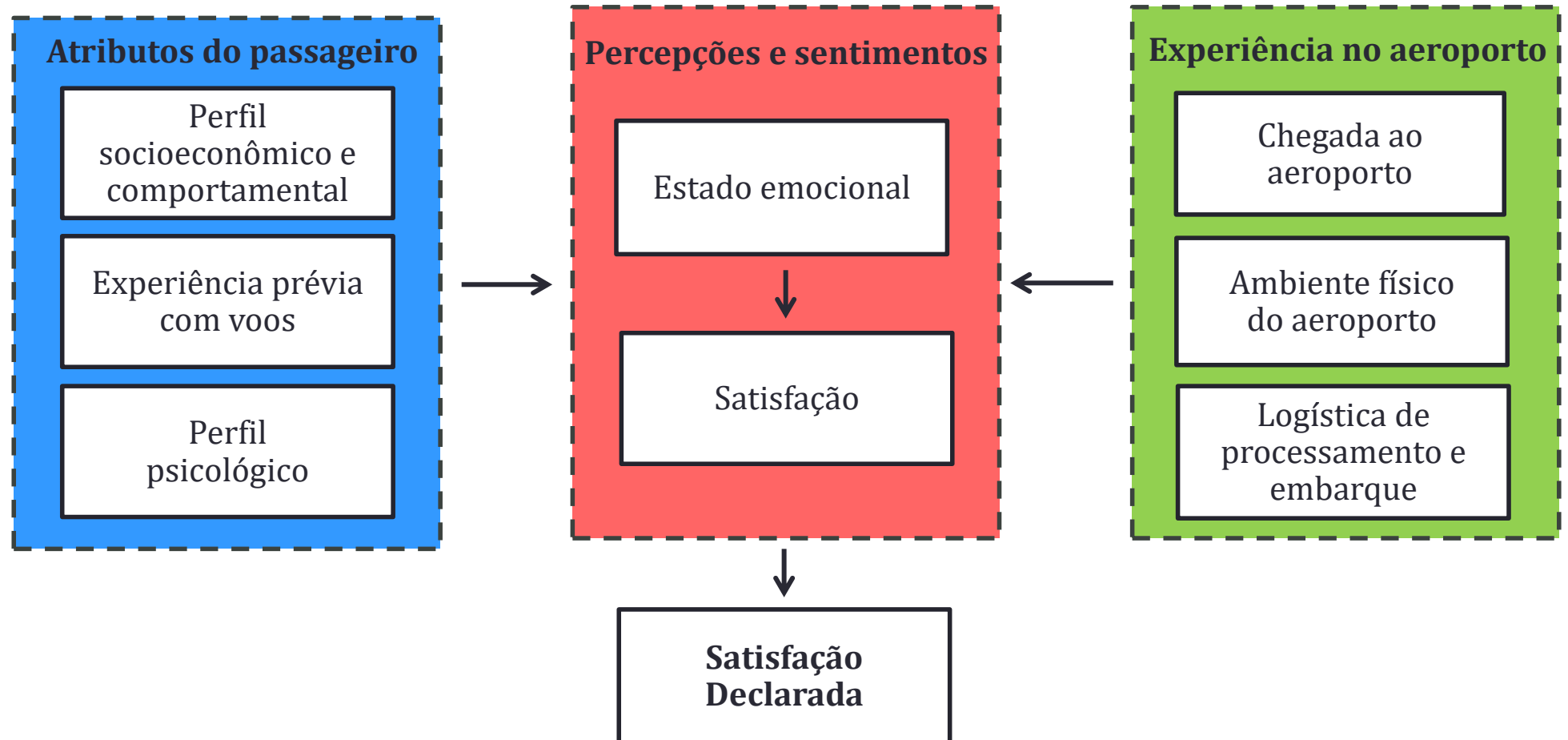




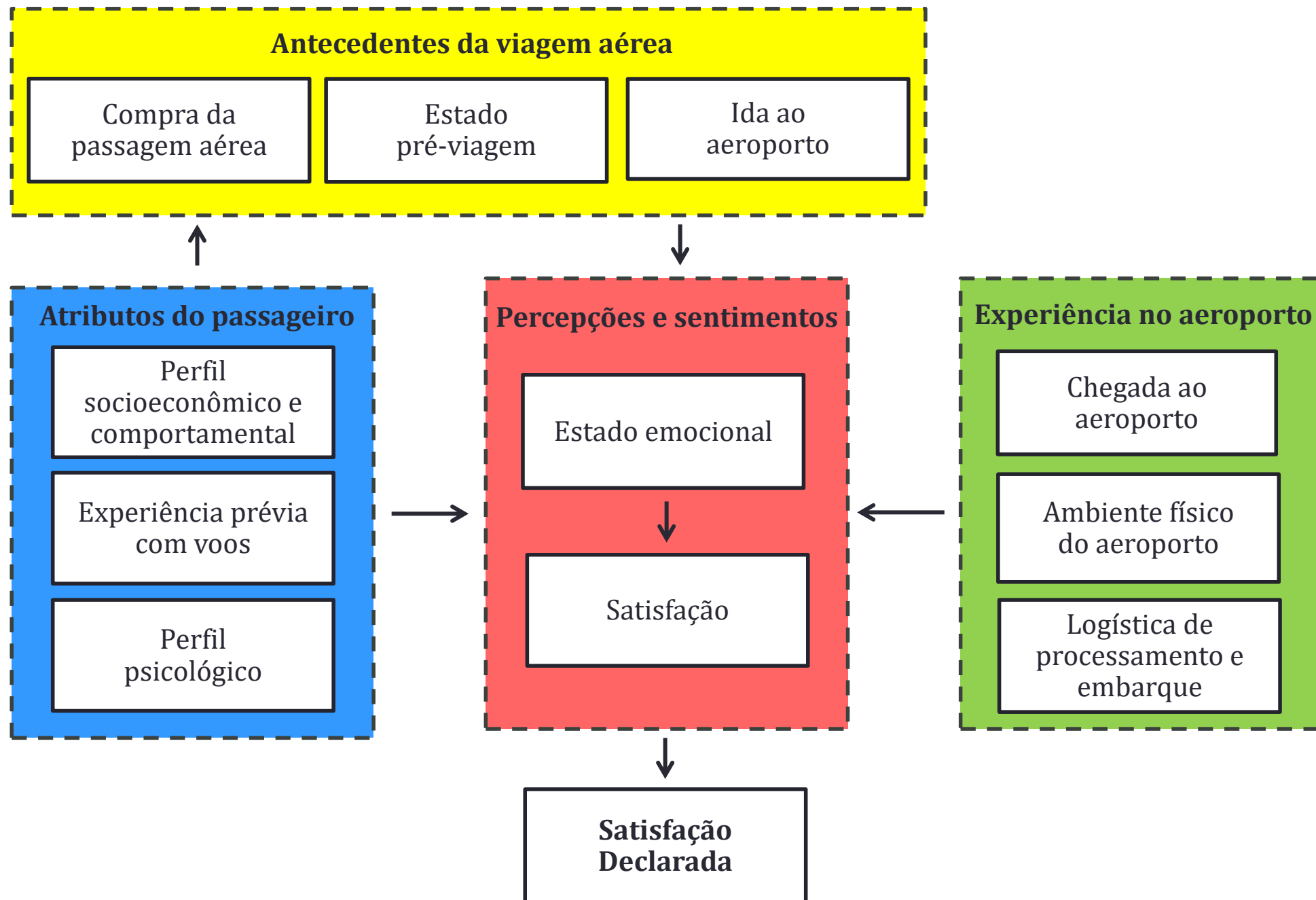
# Formação da Satisfação Declarada do PAX



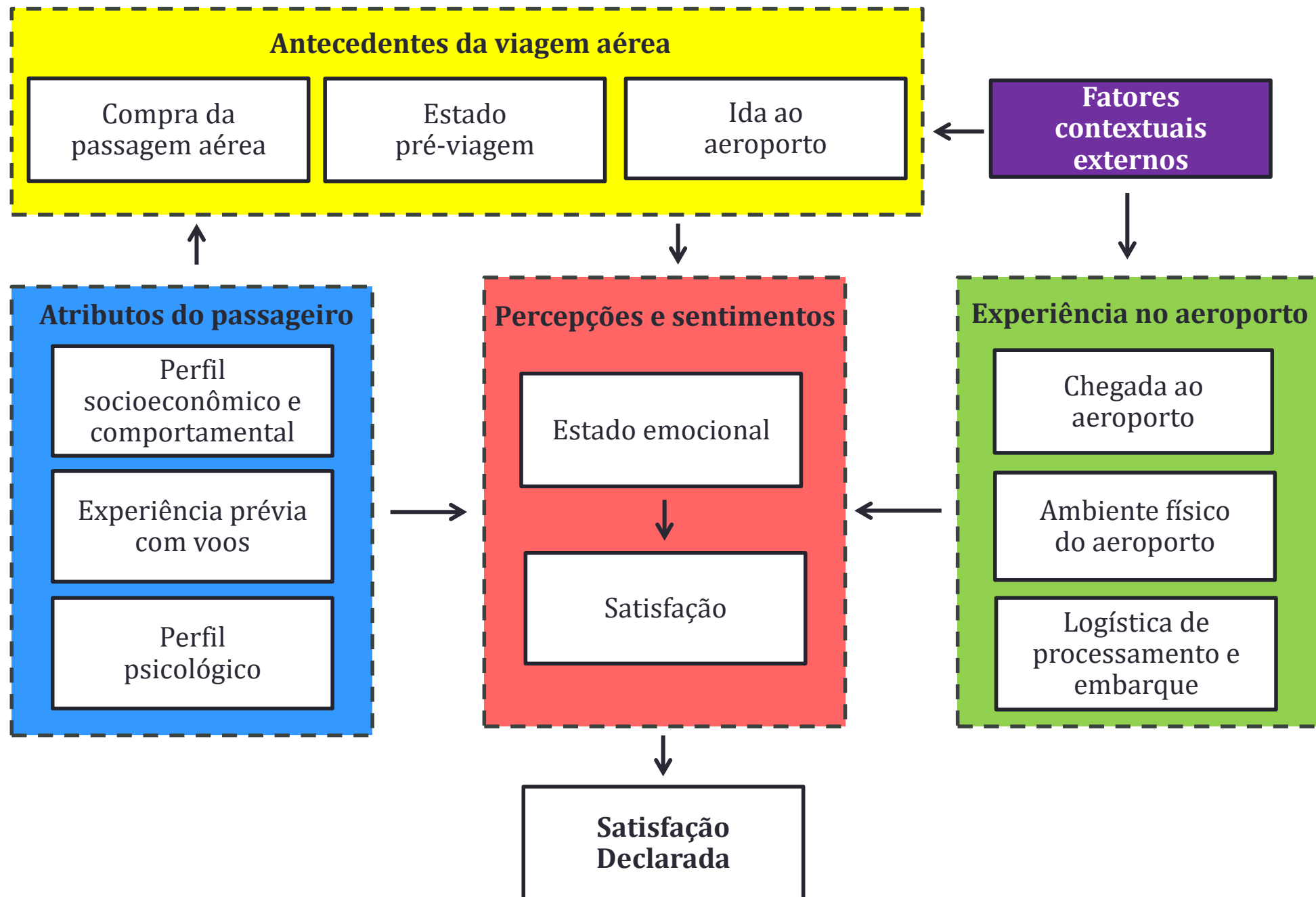
# Formação da Satisfação Declarada do PAX



# Formação da Satisfação Declarada do PAX

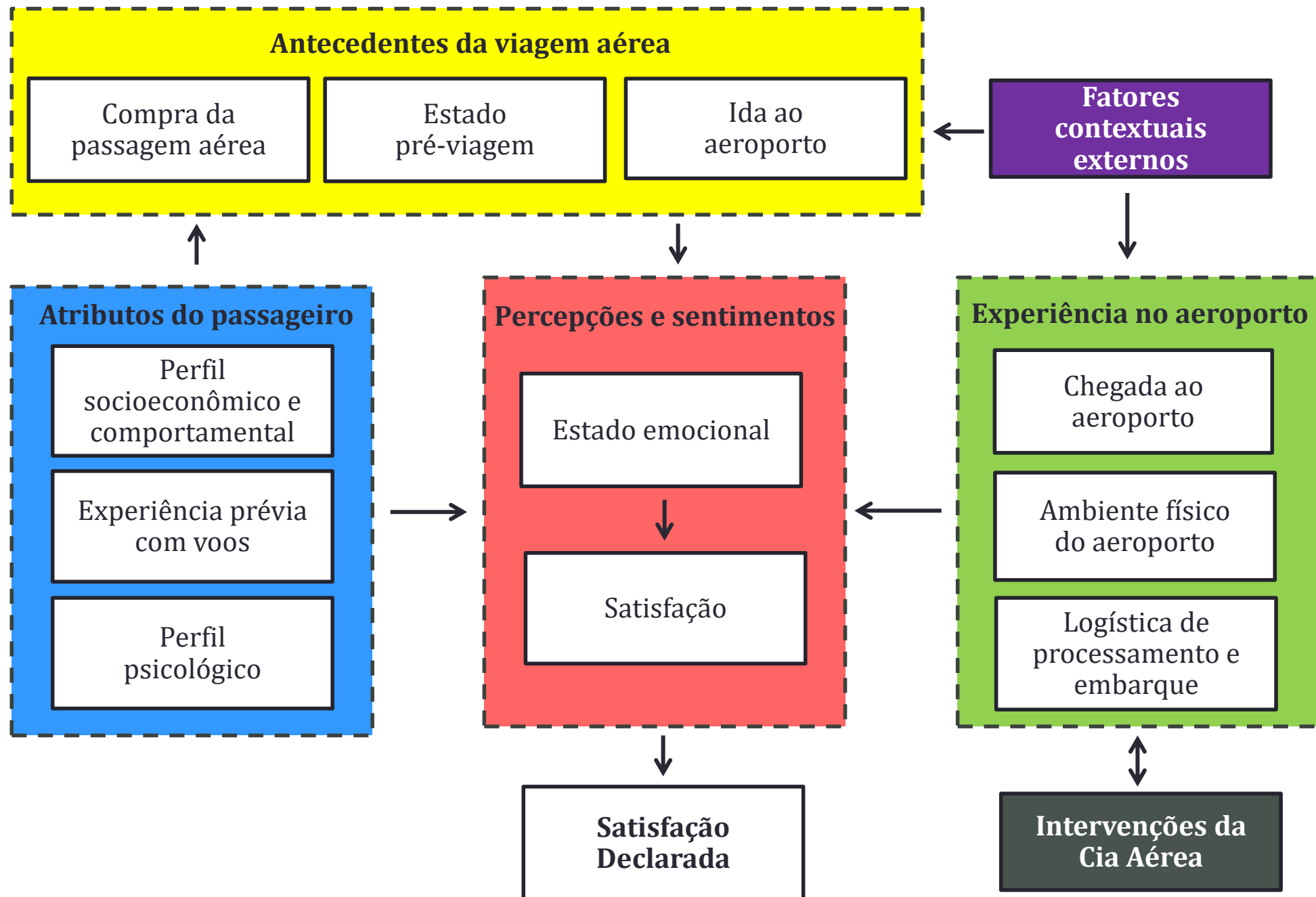


# Formação da Satisfação Declarada do PAX





# Formação da Satisfação Declarada do PAX

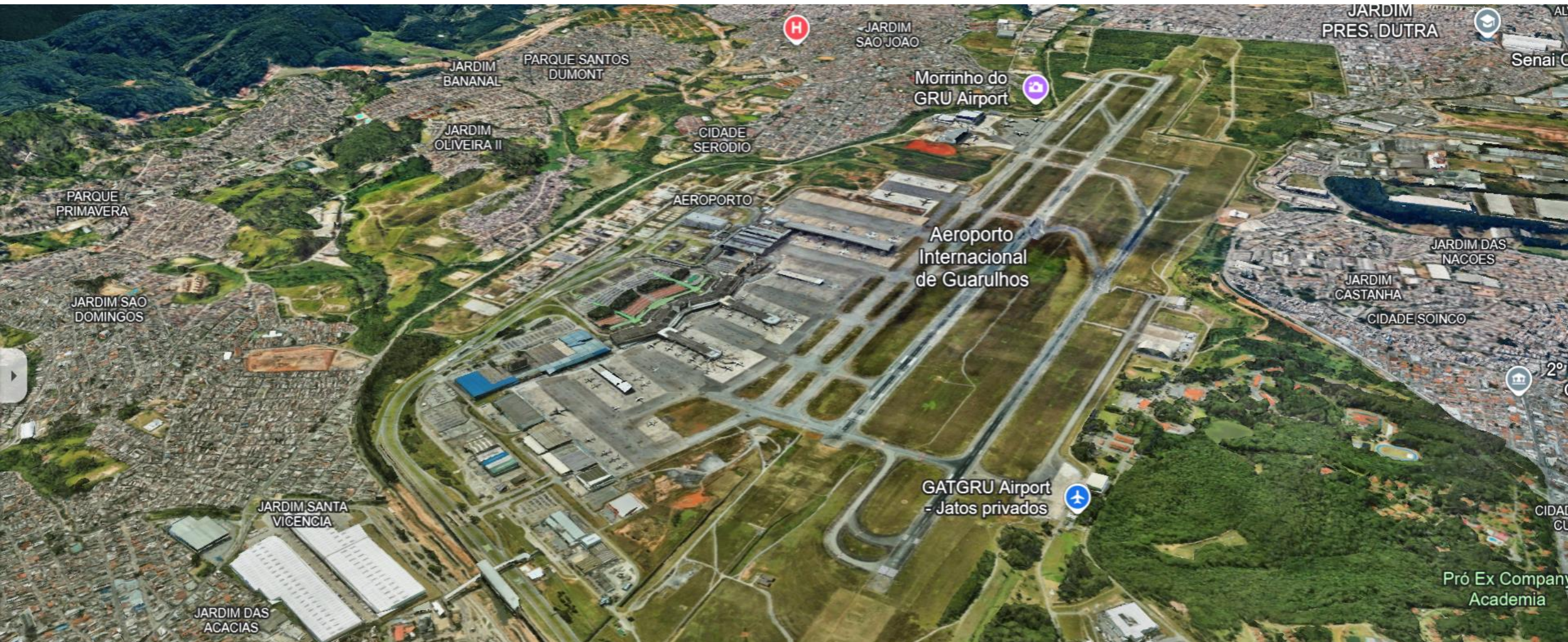


# Agenda de discussão

- Privatizações de aeroportos no Brasil
- Qualidade dos serviços aeroportuários
- Formação da satisfação declarada do passageiro
- **Estudo de caso: GRU Airport**



# Estudo de Caso: GRU Airport





# Fator Q

Confira os desempenhos dos aeroportos

Atualizado em 25/01/2024 14h01

 [tabelafatorq.pdf](#) — 30 KB

# Fator Q

Confira os desempenhos dos aeroportos

Atualizado em 25/01/2024 14h01

 [tabelafatorq.pdf](#) — 30 KB

Aeroporto	Fator Q
Natal	1,4667%
Brasília	1,7599%
Guarulhos	0,4748%
Campinas	1,1536%
Belo Horizonte	1,9954%
Galeão	1,9383%
Florianópolis	1,8000%
Fortaleza	1,8000%
Porto Alegre	1,6000%
Salvador	1,8000%
Recife	1,5442%
Curitiba	1,9783%

ref: 2023

# Estudo de caso

Research in Transportation Economics 102 (2023) 101371



Contents lists available at [ScienceDirect](#)

## Research in Transportation Economics

journal homepage: [www.elsevier.com/locate/retrec](http://www.elsevier.com/locate/retrec)



Research paper

### Airport service quality perception and flight delays: Examining the influence of psychosituational latent traits of respondents in passenger satisfaction surveys

Alessandro V.M. Oliveira<sup>a,\*</sup>, Bruno F. Oliveira<sup>a,c</sup>, Moisés D. Vassallo<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Center for Airline Economics, Aeronautics Institute of Technology, Brazil

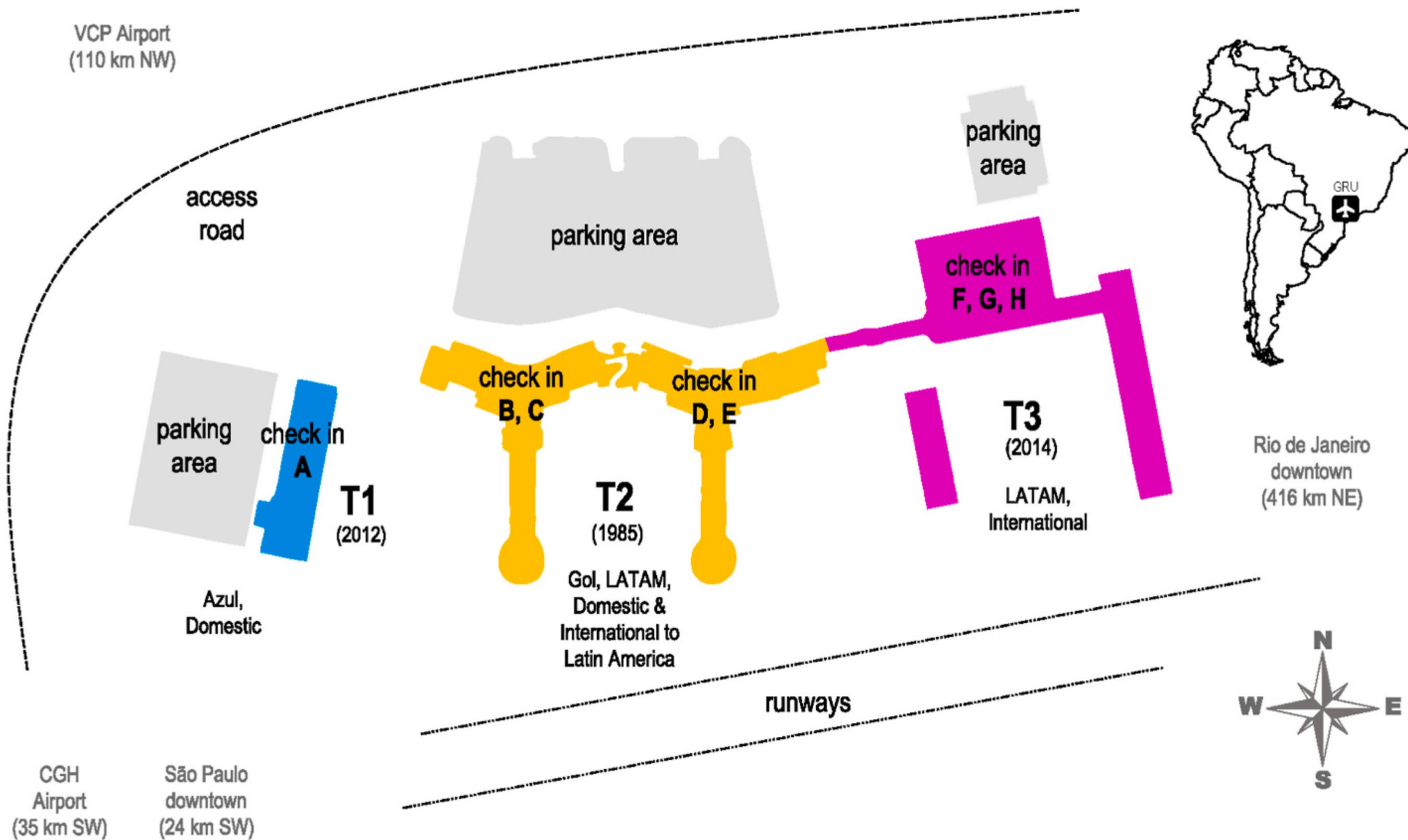
<sup>b</sup> Federal University of Itajubá, Brazil

<sup>c</sup> Griffith University, Australia

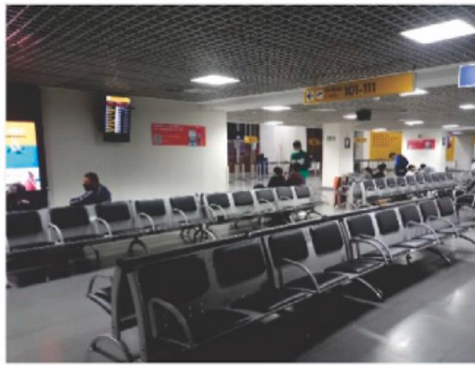


[https://bit.ly/oliveira\\_oliveira\\_vassallo\\_2023](https://bit.ly/oliveira_oliveira_vassallo_2023)

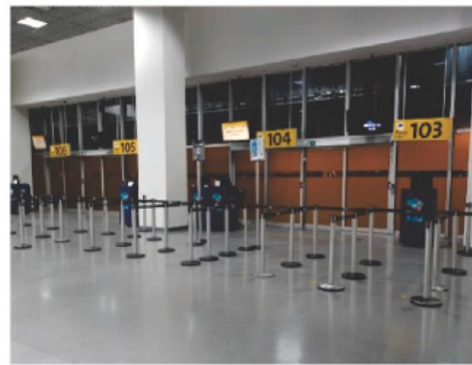




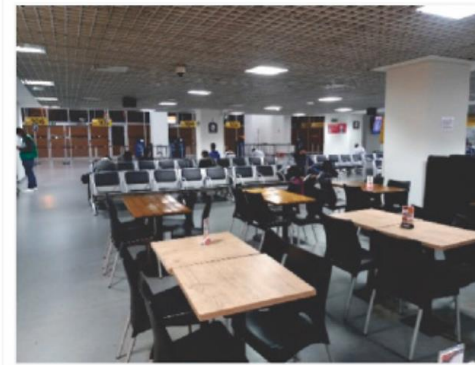
## Terminal 1



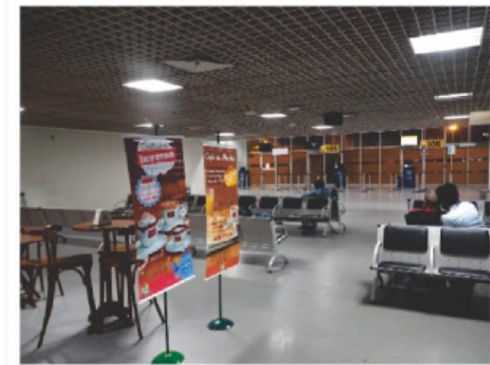
(i)



(ii)



(iii)



(iv)

## Terminal 2



(v)



(vi)

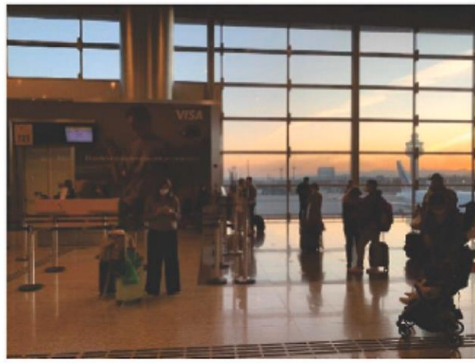


(vii)



(viii)

## Terminal 3



(ix)



(x)



(xi)



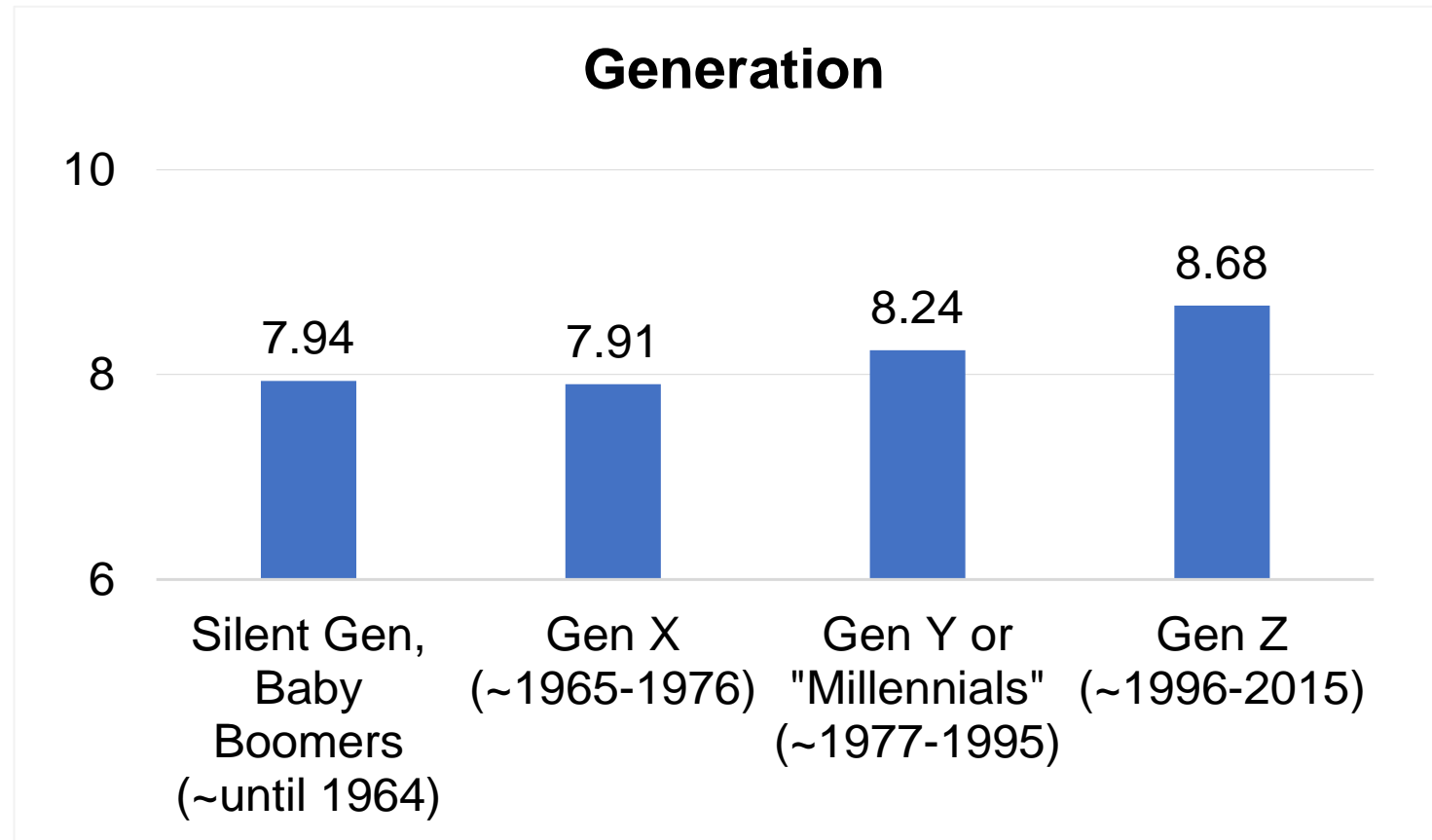
(xii)

# Modelagem da Satisfação do PAX

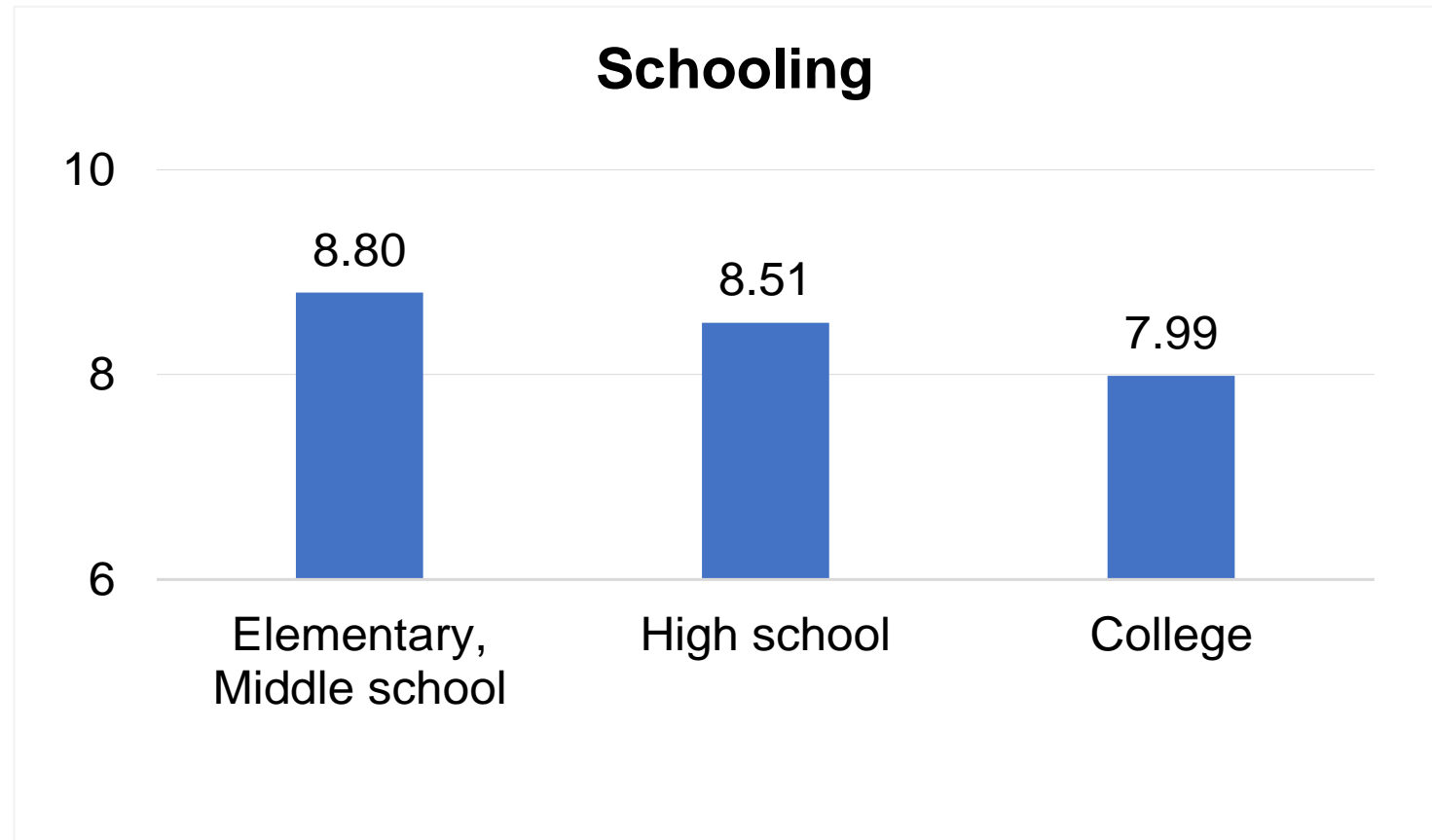
- Modelo econométrico
- Amostra PSP: 13.071 questionários; 21/2/2018 a 21/7/2021
- GRU Airport
- Satisfação =  $f(\text{Atributos do Passageiro, Atributos do Voo, Componentes do Aeroporto, Controles Cia Aérea, Dia, Hora, Aeroporto de destino, etc})$



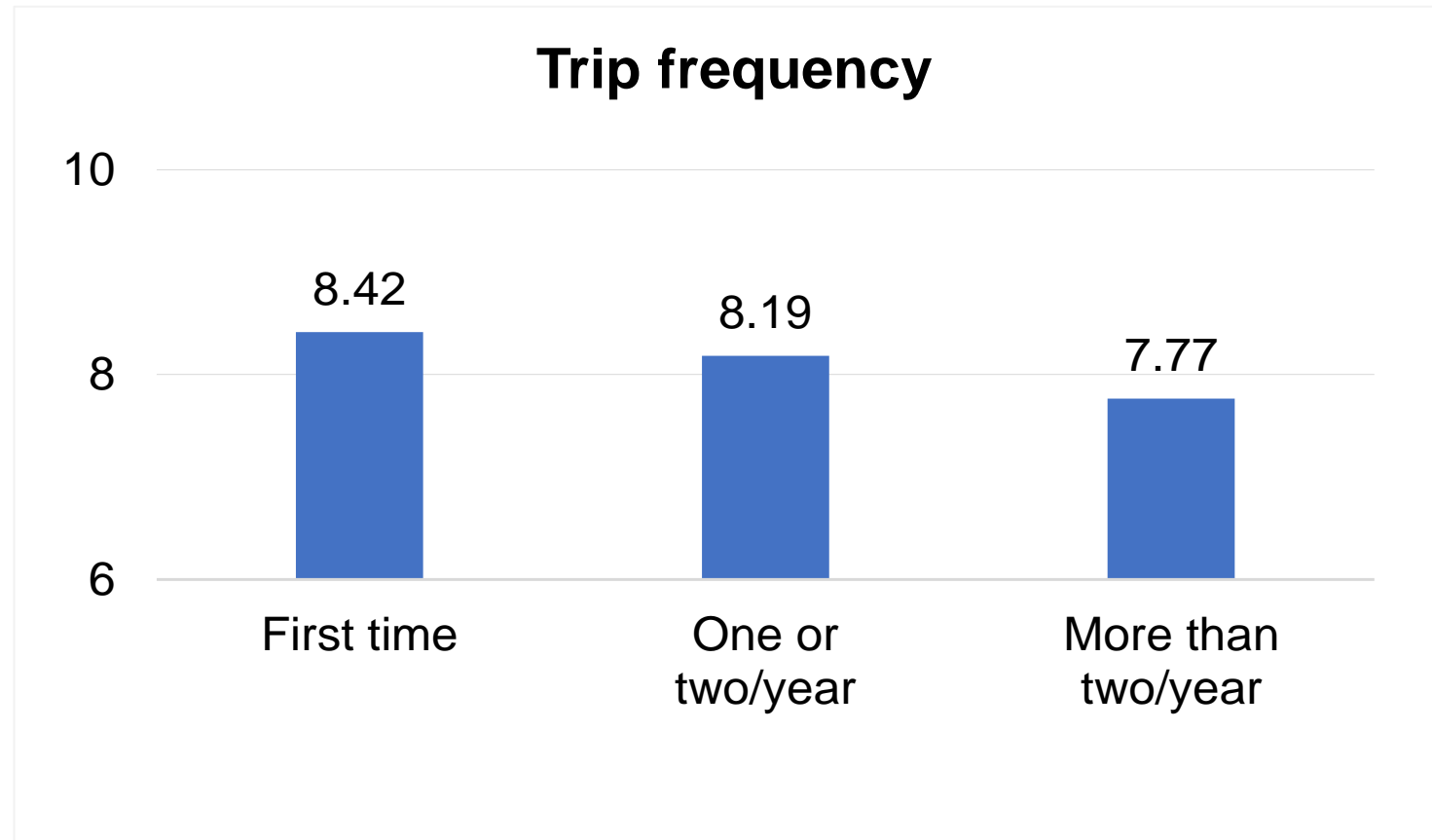
# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto



# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto

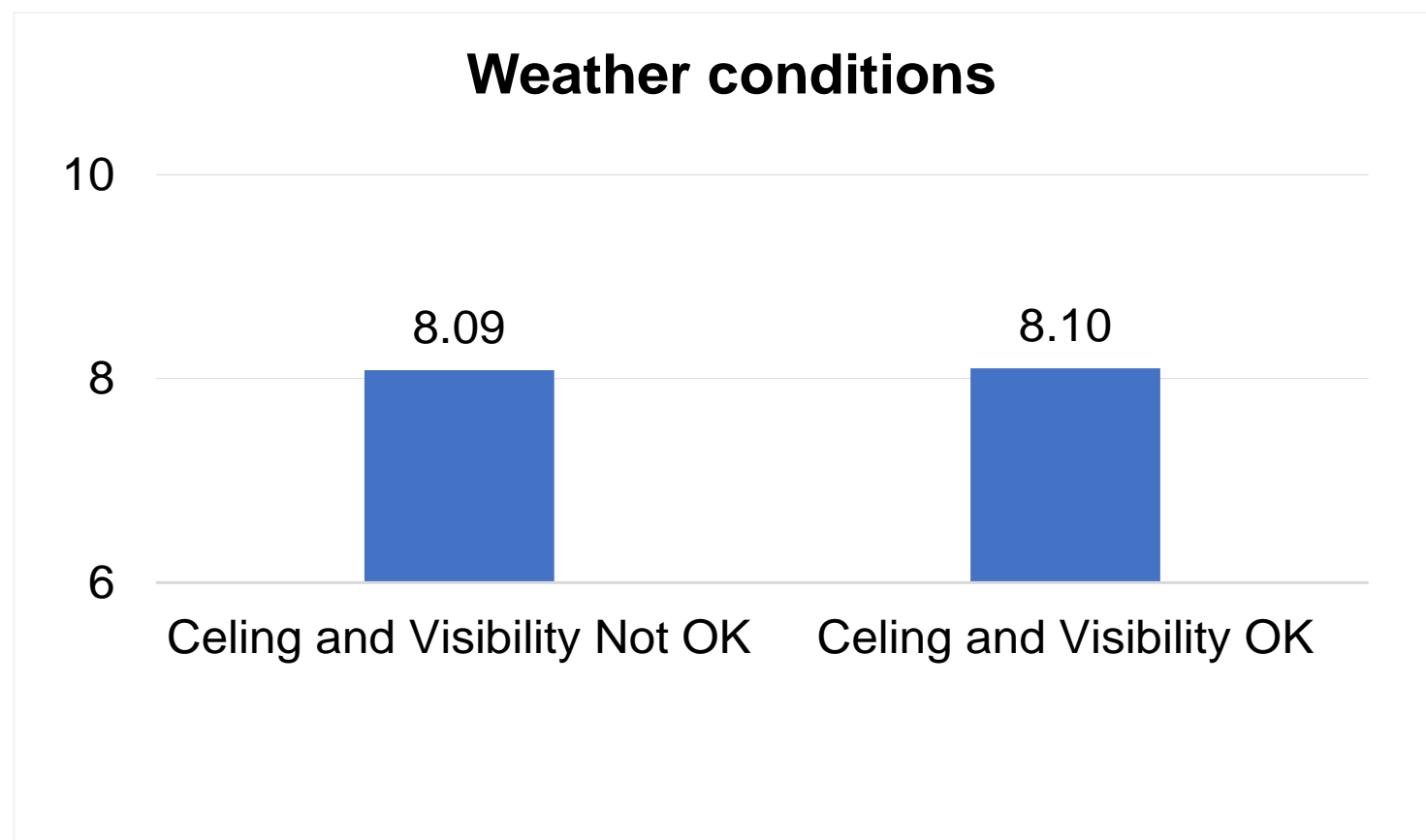


# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto

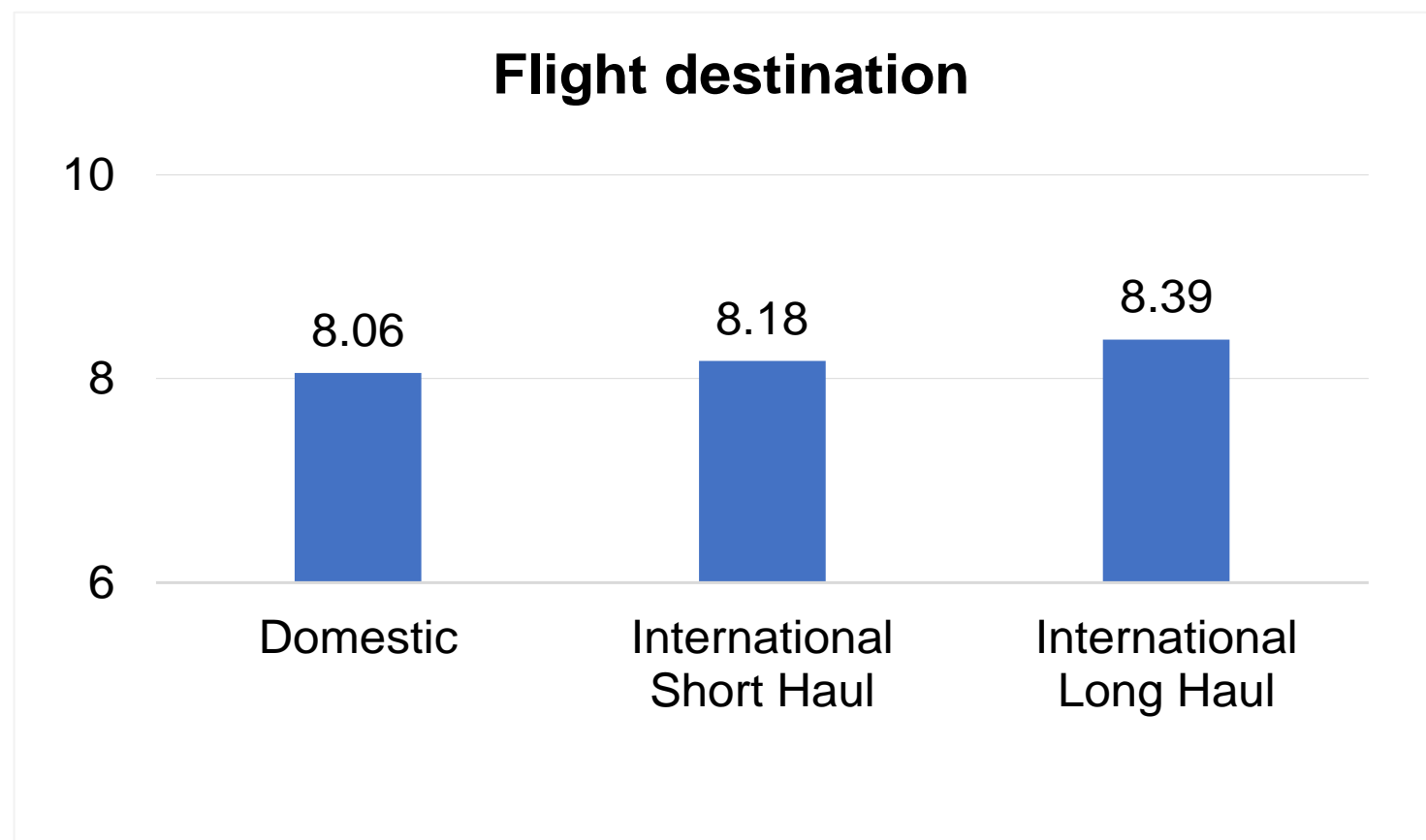




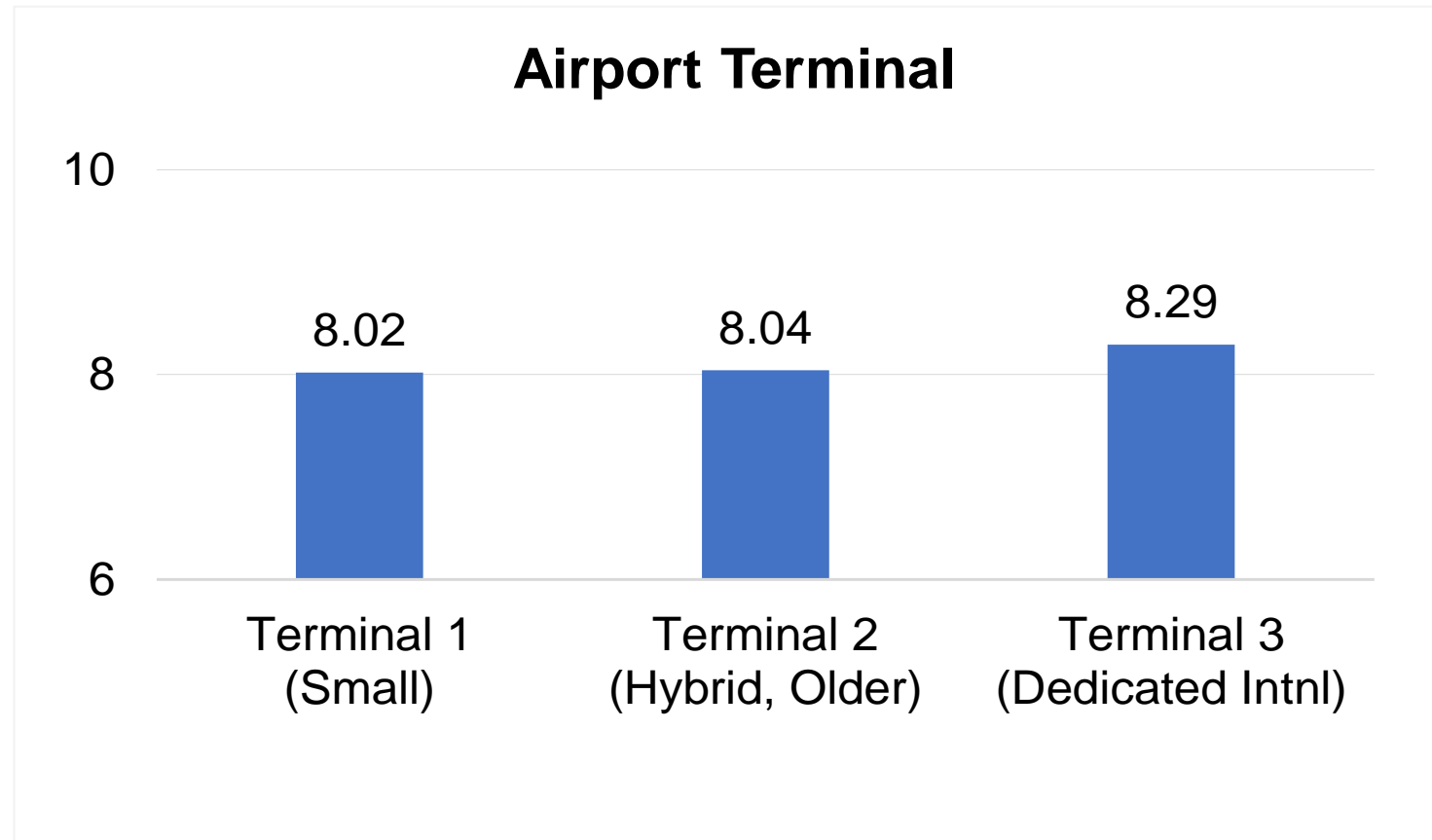
# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto



# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto



# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto





# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto



# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto



# Material Suplementar

## Inovações que podem afetar a qualidade percebida

Inovações **disruptivas** que podem afetar a qualidade percebida

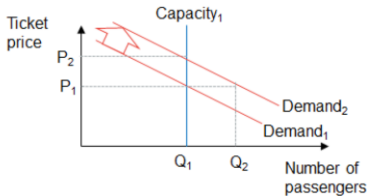


## Como a privatização beneficia via expansões de capacidade

### EFEITO DE EXPANSÕES AEROPORTUÁRIAS

frontier

Why excess demand leads to an increase in prices



preços e atrasos aumentam quando falta capacidade aeroportuária

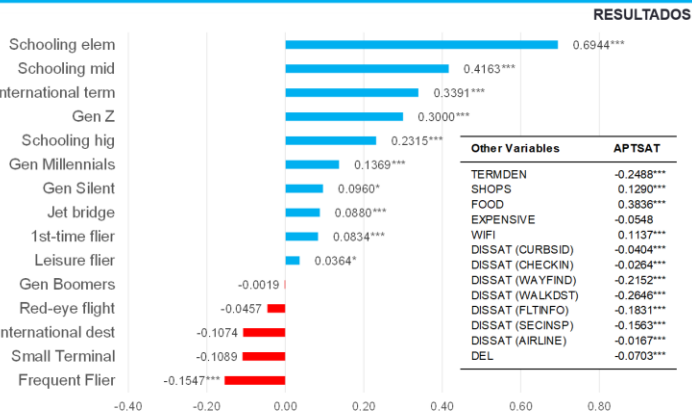
## O que diz a literatura?

O que diz a literatura?

- Bezerra & Gomes (2019)
  - Expectativas mínimas determinam a satisfação
  - Passageiros esperam um desempenho básico aceitável
- Pholsook et al. (2023)
  - Instalações, orientação e segurança são dimensões principais da satisfação
- Geng et al. (2017)
  - Conforto térmico, layout e qualidade acústica afetam de forma proporcional
- Heung et al. (2002)
  - Atributos dos funcionários são cruciais para a satisfação em restaurantes
- Perng et al. (2010)
  - Produtos duty-free de marca e baixo custo têm maior satisfação



## Estudo de caso: GRU Airport Resultados Econométricos





# Balanço final: Implicações e aprendizados

- Privatizações de aeroportos no Brasil
- Qualidade dos serviços aeroportuários
- Formação da satisfação declarada do passageiro
- Estudo de caso: GRU Airport

# Balanço final: Implicações e aprendizados

- Privatizações de aeroportos no Brasil
  - **Consenso + Desafios**
- Qualidade dos serviços aeroportuários
  - **PSP: Relevância para a regulação e para a gestão**
- Formação da satisfação declarada do passageiro
  - **Fatores emocionais podem influenciar: mais estudos necessários**
- Estudo de caso: GRU Airport
  - **Faz a diferença: qual o terminal, qualidade (e uso) de restaurantes, perfil do passageiro, frequência de viagens**

# Balanço final: Implicações e aprendizados



- Privatizações de aeroportos no Brasil
  - **Consenso + Desafios**
- Qualidade dos serviços aeroportuários
  - **PSP: Relevância para a regulação e para a gestão**
- Formação da satisfação declarada do passageiro
  - **Fatores emocionais podem influenciar: mais estudos necessários**
- Estudo de caso: GRU Airport
  - **Faz a diferença: qual o terminal, qualidade (e uso) de restaurantes, perfil do passageiro, frequência de viagens**

**Obrigado!**