



## 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



# Privatizações de Aeroportos

2011  
2012

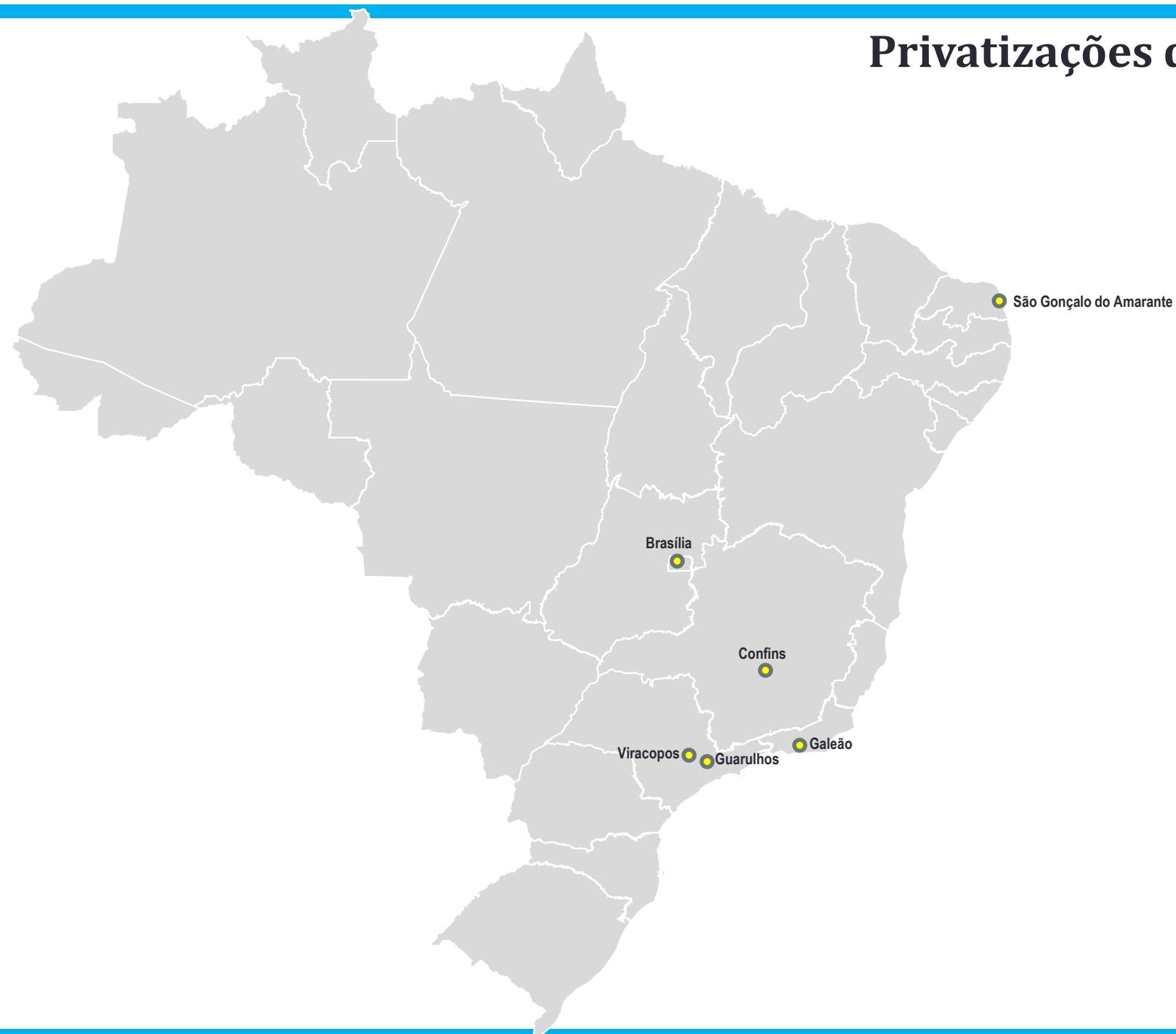
4



# Privatizações de Aeroportos

6

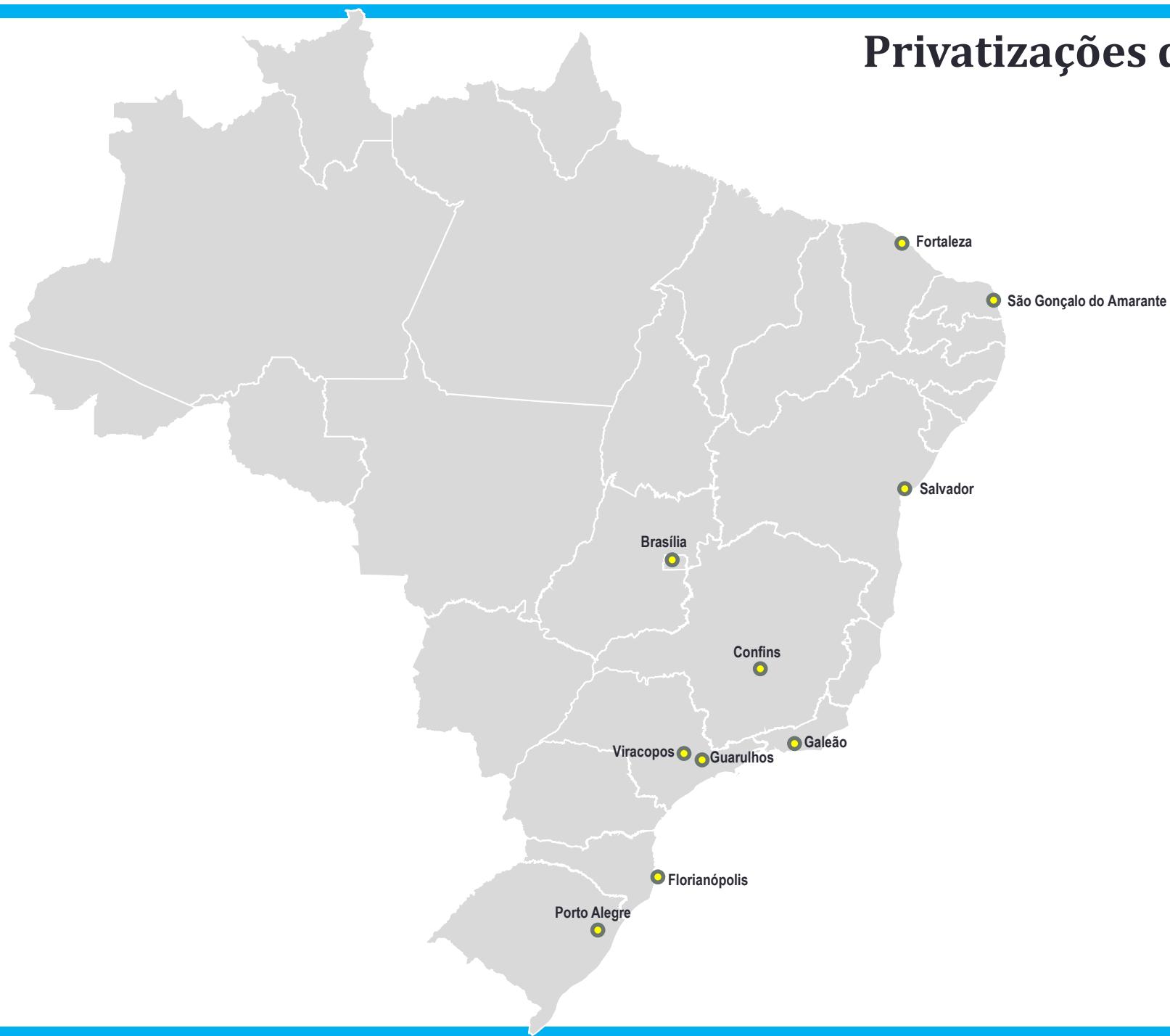
2011  
2012  
2013  
2014



# 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

3

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)**

# Qualidade dos serviços aeroportuários

## PSP

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS**

**fipe**  
Instituto de Pesquisas Econômicas

**TIPO 1**

**CABEÇALHO**

Cód.Quest: \_\_\_\_\_ Áudio: SBGR-Z-NVOOEEL-AAAAMMDD-HHMM-NN Pesquisador: \_\_\_\_\_ Aeroporto: SBGR  
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 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/aas): \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

4. Conexão é quando um passageiro desembarca de avião neste aeroporto para pegar 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 Pésimo. Você pode responder usando apenas os números de 1 a 5. Precisei ler todos os itens, mesmo que não tenha utilizado alguns dos serviços ou equipamentos indicados. Nesses casos é só me informar que Não Utilizou/Não Sabe.

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

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

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

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

7. Como você avalia a limpeza de banheiros?

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

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

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

9. Como você avalia a temperatura dentro do aeroporto?

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

10. Como você avalia a limpeza geral do aeroporto?

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

12. Como você avalia a disponibilidade de estacionamento?

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

14. Como você avalia o conforto acústico?

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

15. (<SE CONEXÃO = NÃO>) Como você avalia o tempo que leva para fazer o check-in no aeroporto?

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

# Qualidade dos serviços aeroportuários

## PSP

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS**

**CABEÇALHO**

Cód.Quest: \_\_\_\_\_ Áudio: SBGR-Z-NVOOEEE-AAAAMMDD-HHMM-NN Pesquisador: \_\_\_\_\_ Aeroporto: SBGR  
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 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/aaa): \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
4. Conexão é quando um passageiro desembarca de avião neste aeroporto para pegar 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 Pésimo. Você pode responder usando apenas os números de 1 a 5. Precisei ler todos os itens, mesmo que não tenha utilizado alguns serviços ou equipamentos indicados. Nesses casos é só me informar que Não Utilizou/Não Sabe.

5. Como você avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal? 1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
6. Como você avalia a facilidade de obter informações de voos? 1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
7. Como você avalia a limpeza de banheiros? 1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
8. Como você avalia a disponibilidade de rede wi-fi oferecida pelo operador deste aeroporto? 1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
9. Como você avalia a temperatura dentro do aeroporto? 1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
10. Como você avalia a limpeza geral do aeroporto? 1. Pésimo 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. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
12. Como você avalia a disponibilidade de estacionamento? 1. Pésimo 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. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
14. Como você avalia o conforto acústico? 1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
15. (<SE CONEXÃO = NÃO>) Como você avalia o tempo que leva a gerar na fila do check-in no aeroporto? 1. Pésimo 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. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe



# Qualidade dos serviços aeroportuários

## PSP

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS**

**fipe**  
Instituto de Pesquisas Econômicas

**CABEÇALHO**

Cód.Quest: \_\_\_\_\_ Áudio: SBGR-Z-NVOOEEE-AAAAMMDD-HHMM-NN Pesquisador: \_\_\_\_\_ Aeroporto: SBGR  
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 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/aa): \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
4. Conexão é quando um passageiro desembarca de avião neste aeroporto para pegar 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 Pésimo. Você pode responder usando apenas os números de 1 a 5. Precisei ler todos os itens, mesmo que não tenha utilizado alguns dos serviços ou equipamentos indicados. Nesses casos é só me informar que Não Utilizou/Não Sabe.

5. Como você avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
6. Como você avalia a facilidade de obter informações de voos?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
7. Como você avalia a limpeza de banheiros?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
8. Como você avalia a disponibilidade de rede wi-fi oferecida pelo operador deste aeroporto?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
9. Como você avalia a temperatura ambiente no aeroporto?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
10. Como você avalia a limpeza geral do aeroporto?  
1. Pésimo 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. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
12. Como você avalia a disponibilidade de estacionamento?  
1. Pésimo 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. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe  
14. Como você avalia o conforto acústico?  
1. Pésimo 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. Pésimo 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. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe



## Satisfação Declarada

# Qualidade dos serviços aeroportuários

PSP

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS**

**CABEÇALHO**

Cód.Quest: \_\_\_\_\_ Áudio: SBGR-Z-NVOOEEE-AAAAMMDD-HHMM-NN Pesquisador: \_\_\_\_\_ Aeroporto: SBGR

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 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/aas): \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

4. Conexão é quando um passageiro desembarca de avião neste aeroporto para pegar 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 Pésimo. Você pode responder usando apenas os números de 1 a 5. Precisei ler todos os itens, mesmo que não tenha utilizado alguns dos serviços ou equipamentos indicados. Nesses casos é só me informar que Não Utilizou/Não Sabe.

5. Como você avalia a facilidade de encontrar seu caminho no terminal?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

6. Como você avalia a facilidade de obter informações de voo?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

7. Como você avalia a limpeza de banheiros?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

8. Como você avalia a disponibilidade de rede wi-fi oferecida pelo operador deste aeroporto?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

9. Como você avalia a temperatura dentro do aeroporto?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

10. Como você avalia a limpeza geral do aeroporto?  
1. Pésimo 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. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

12. Como você avalia a disponibilidade de estacionamento?  
1. Pésimo 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. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

14. Como você avalia o conforto acústico?  
1. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe

15. (<SE CONEXÃO = NÃO>) Como você avalia o tempo que leva para fazer o check-in no aeroporto?  
1. Pésimo 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. Pésimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Muito Bom 0. Não Utilizou/ Não Sabe



**Satisfação  
Declarada**

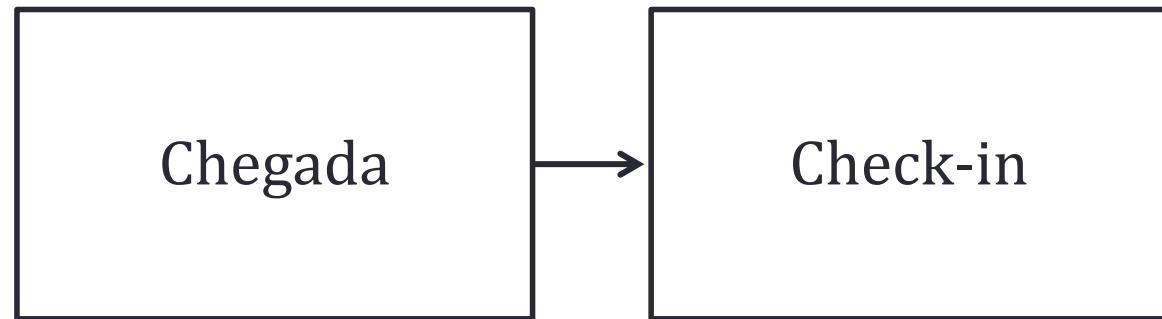
- "Satisfação Global" = Aeroporto
- "Satisfação Local" = Componentes do Aeroporto

# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto

# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto

Chegada

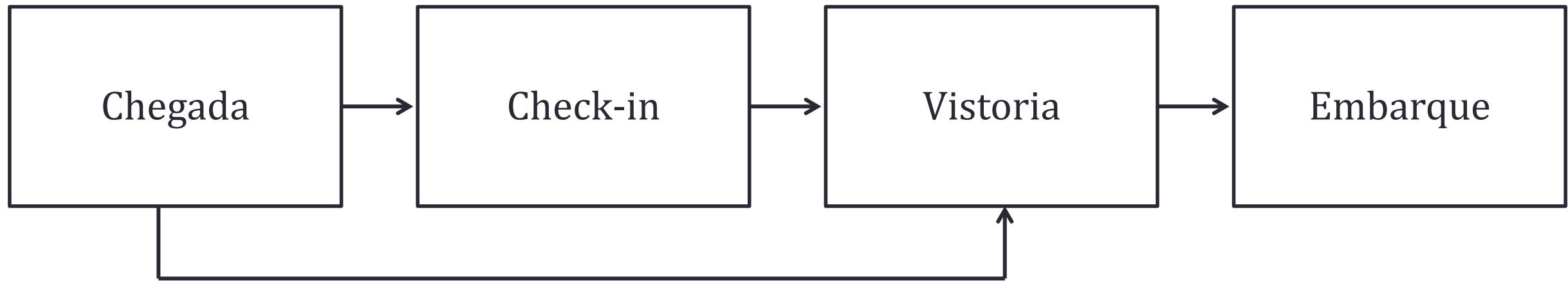
# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



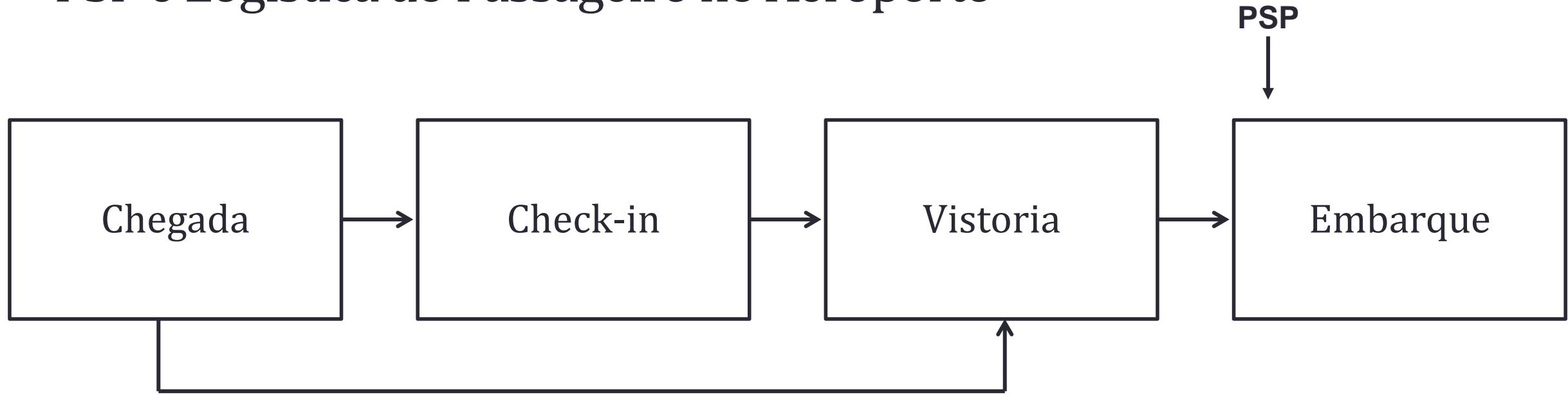
# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



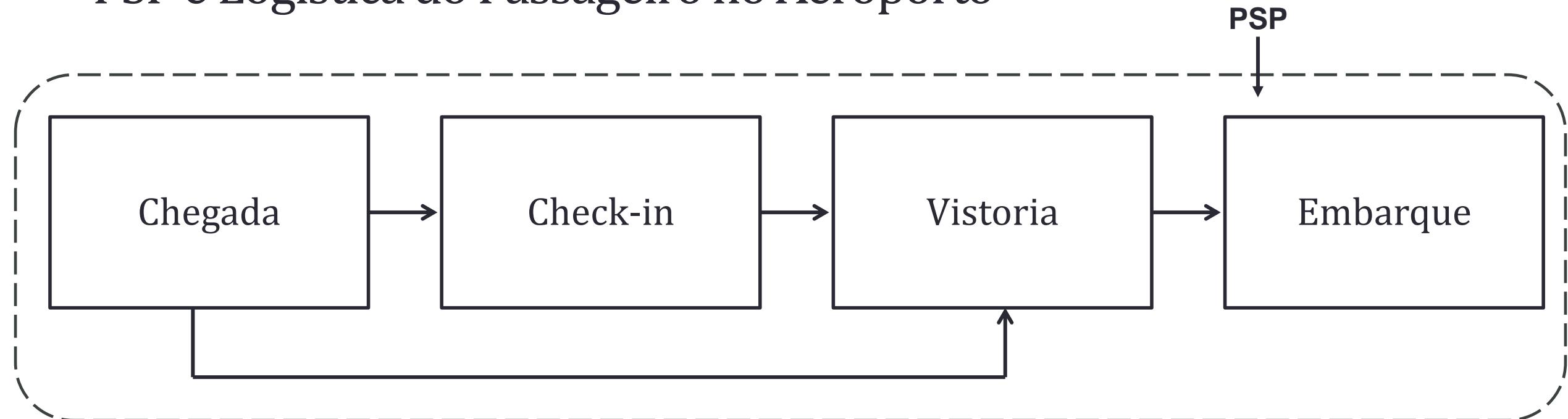
# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



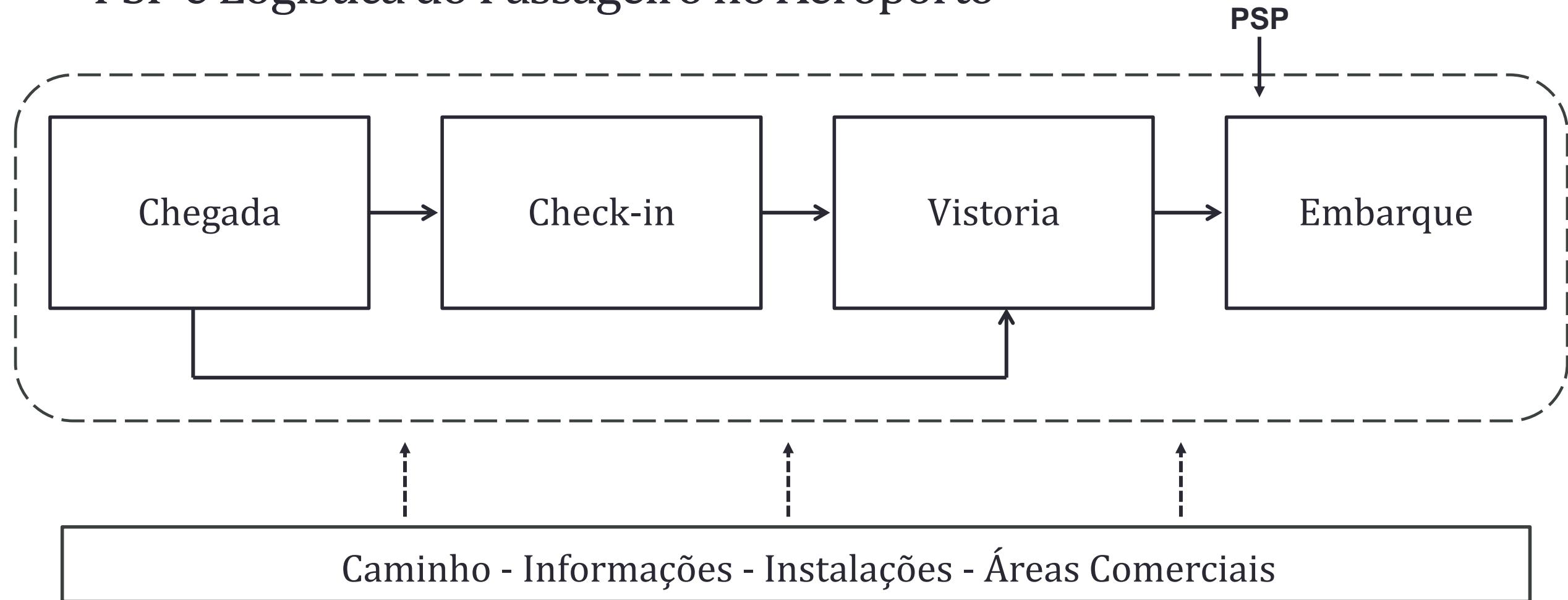
# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



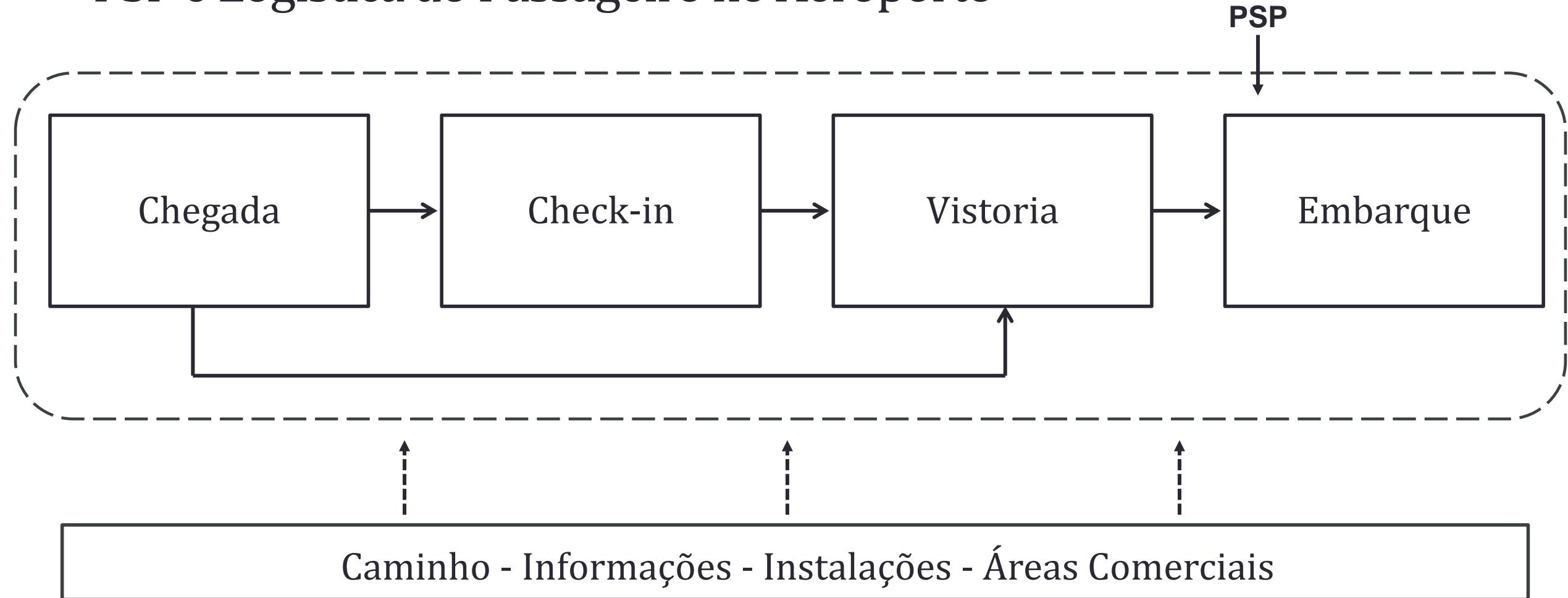
# PSP e Logística do Passageiro no Aeroporto



# 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





- 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**

<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/01/31/passageiros-e-funcionarios-de-cumbica-usam-mascaras-com-medo-do-coronavirus-e-apos-recomendacao-da-anvisa.ghtml>





- 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



- 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**



- 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**

# 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

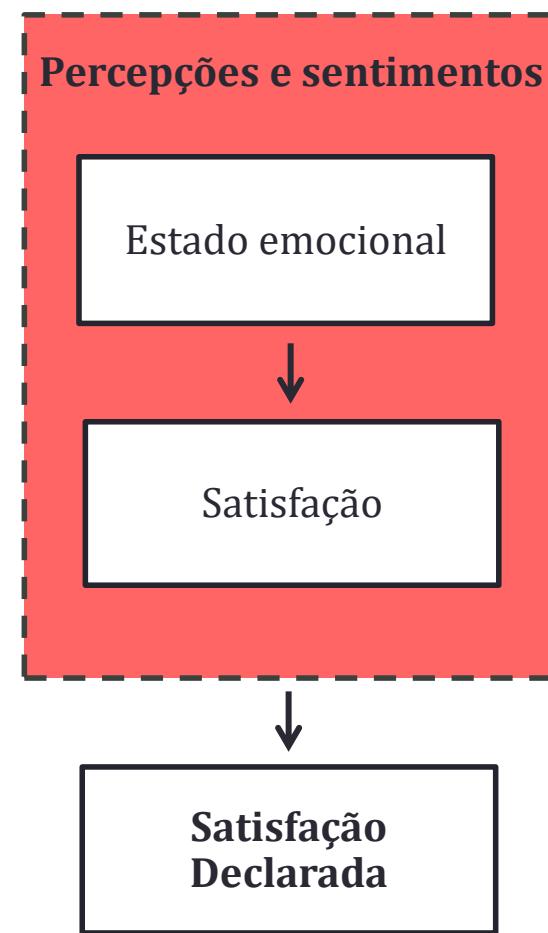
# **Formação da Satisfação Declarada do PAX**

**Satisfação  
Declarada**

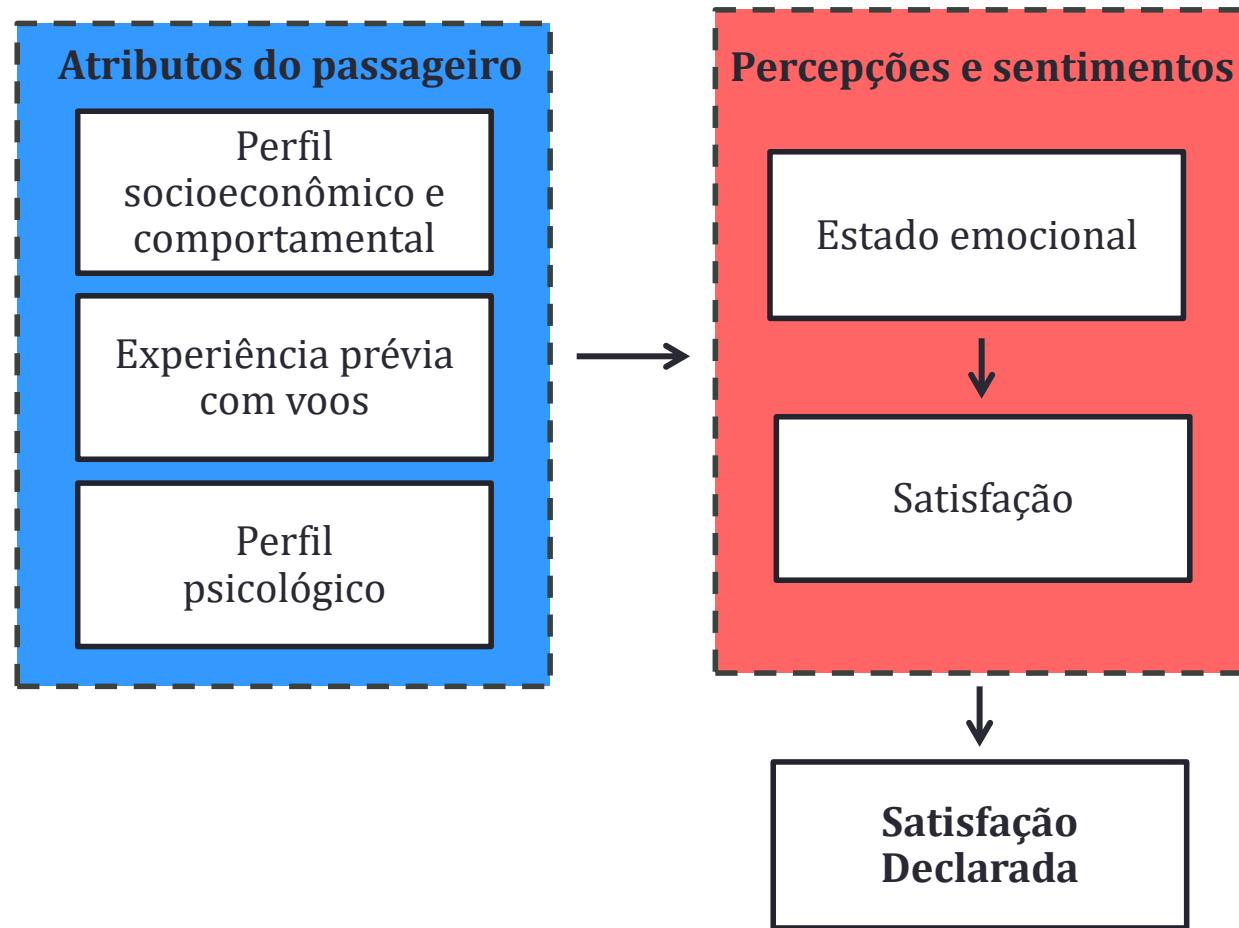
# **Formação da Satisfação Declarada do PAX**



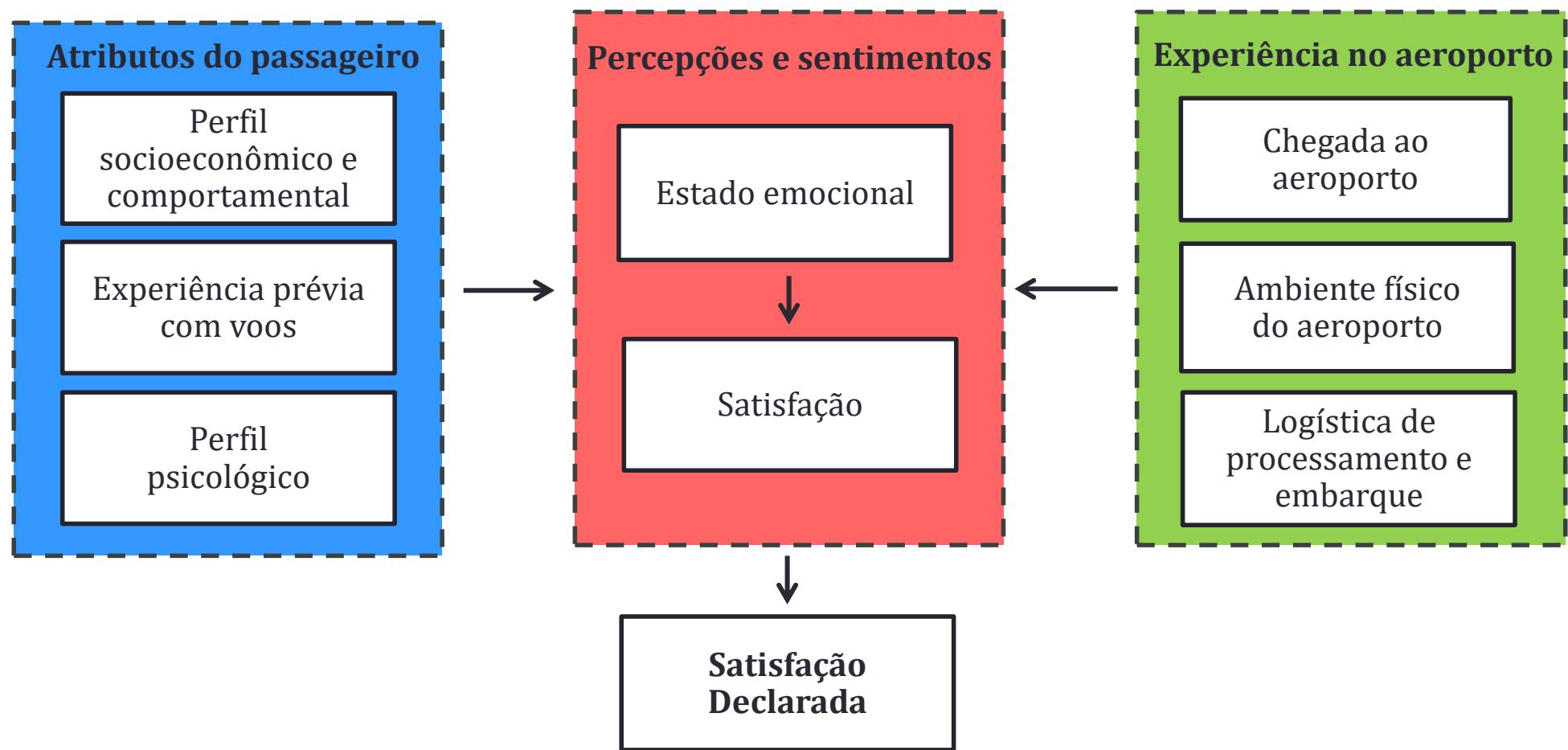
# Formação da Satisfação Declarada do PAX



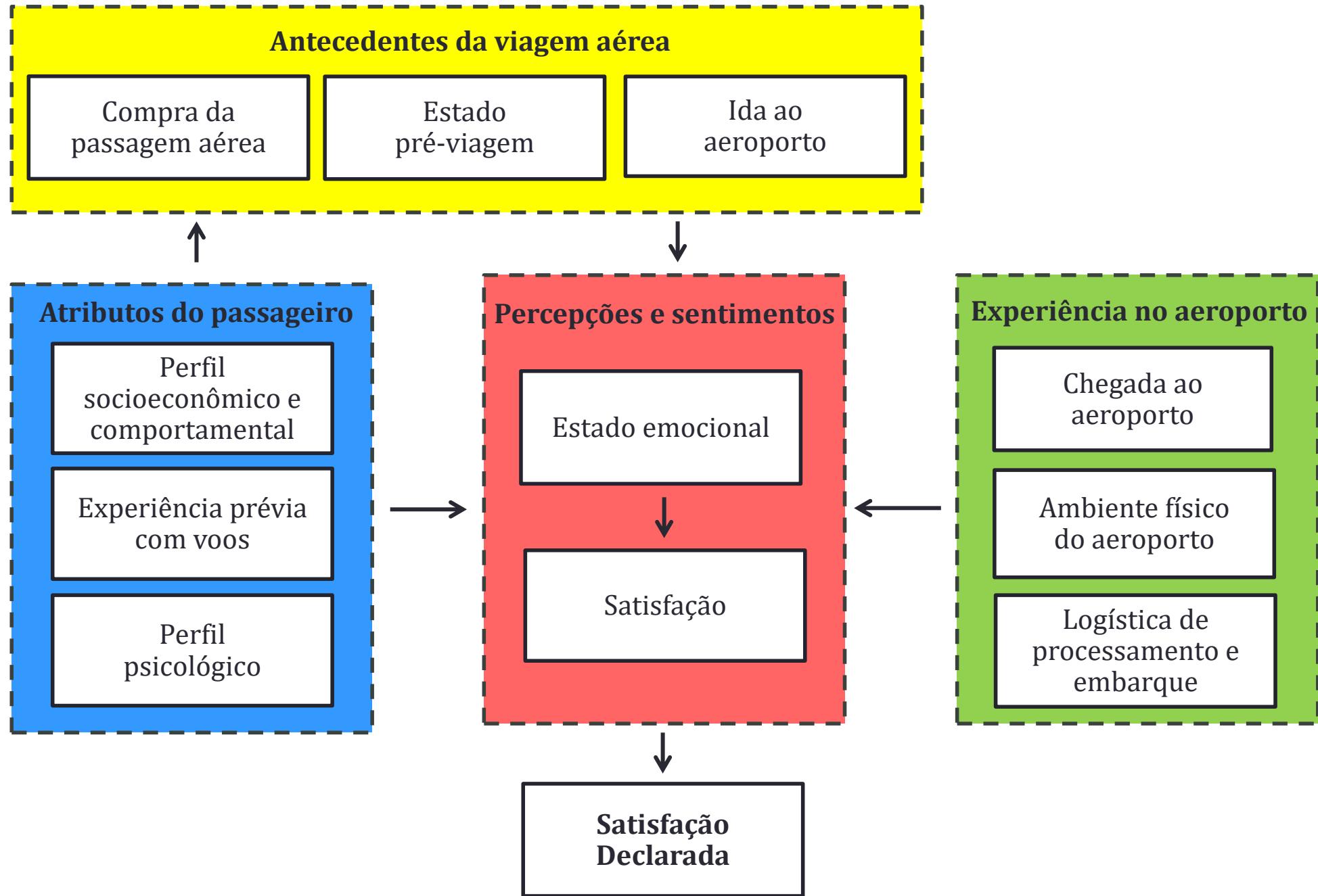
# Formação da Satisfação Declarada do PAX



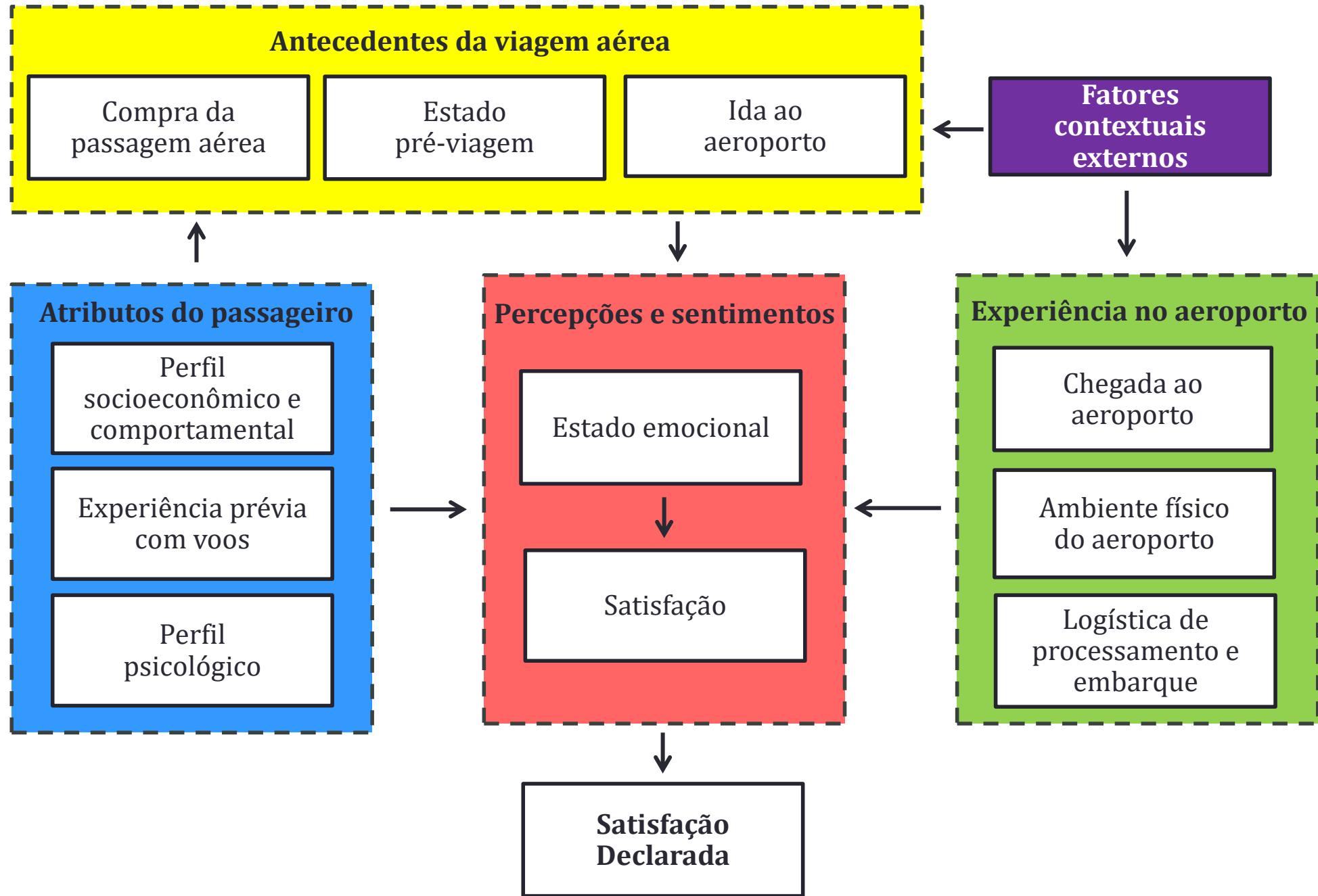
# Formação da Satisfação Declarada do PAX



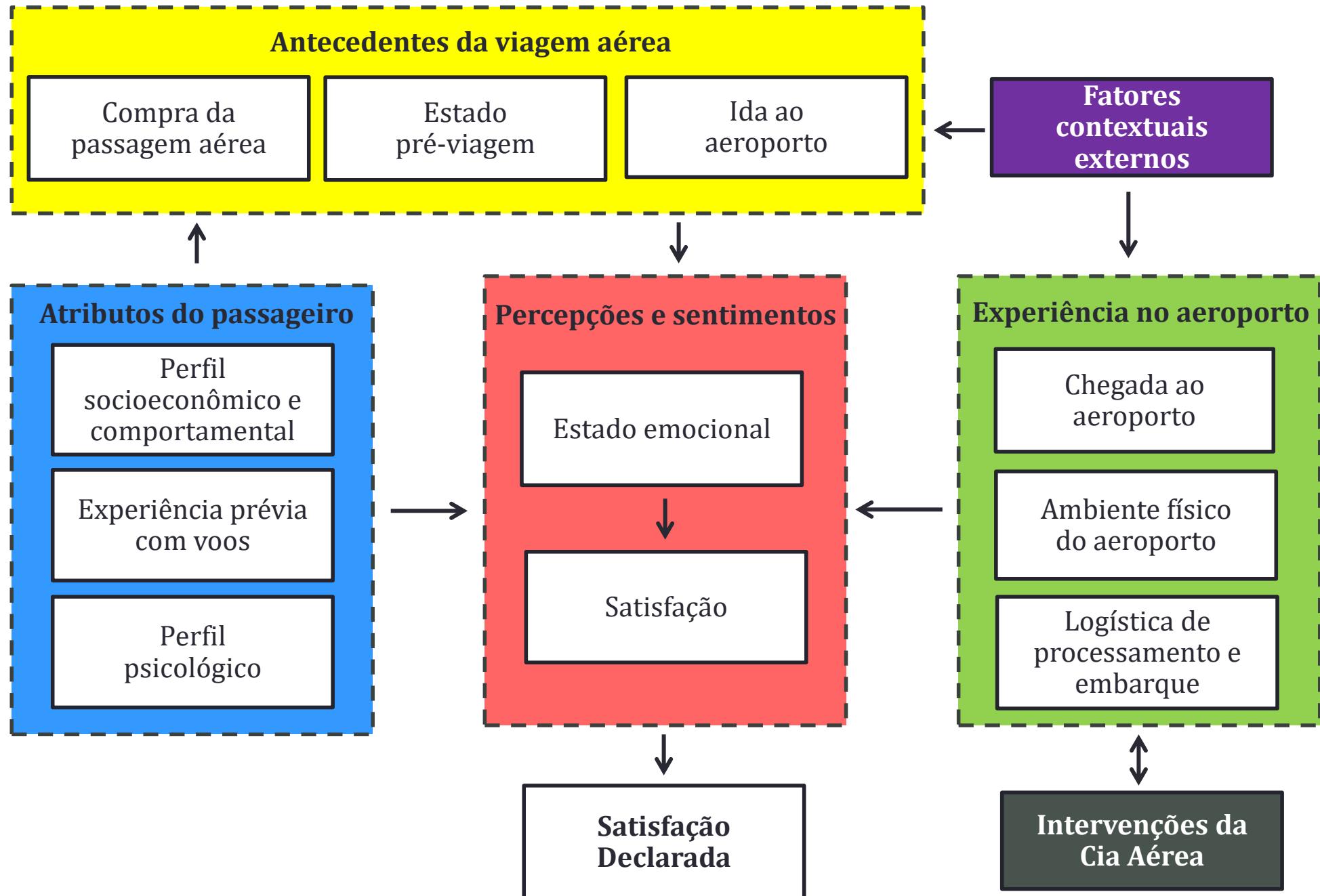
# Formação da Satisfação Declarada do PAX



# 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



≡ Agência Nacional de Aviação Civil (Anac)

 > Notícias > 2024 > Fator Q

# Fator Q

Confira os desempenhos dos aeroportos

---

Atualizado em 25/01/2024 14h01

---

 [tabelafatorq.pdf](#) – 30 KB

## ≡ Agência Nacional de Aviação Civil (Anac)

 > Notícias > 2024 > Fator Q

# 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



ELSEVIER

Contents lists available at [ScienceDirect](#)

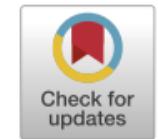
## Research in Transportation Economics

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



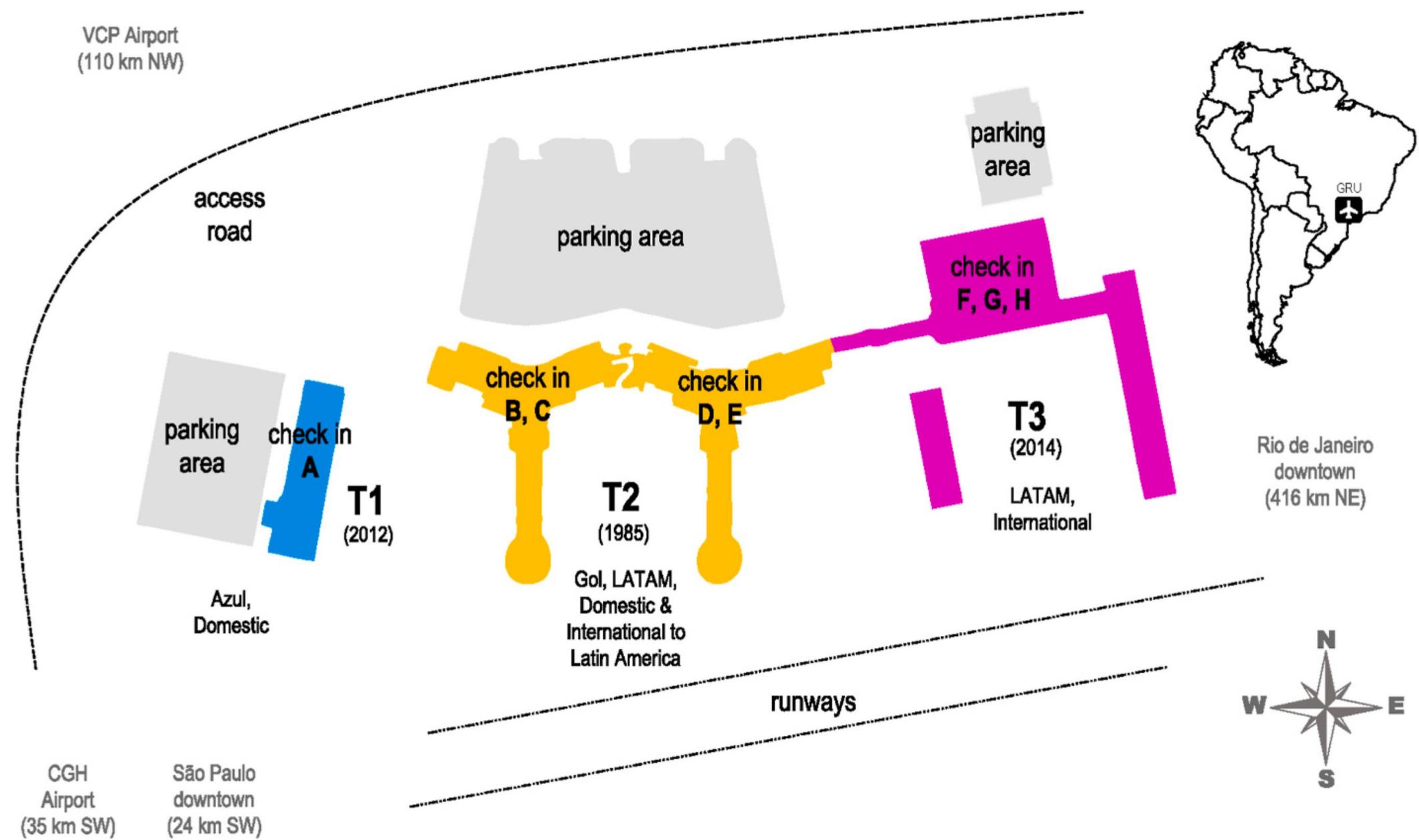
Alessandro V.M. Oliveira <sup>a,\*</sup>, Bruno F. Oliveira <sup>a,c</sup>, Moisés D. Vassallo <sup>b</sup>

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

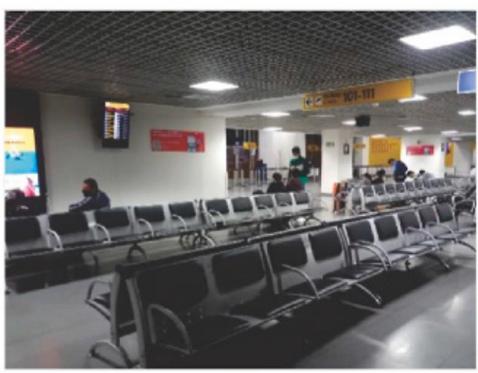
<sup>b</sup> Federal University of Itajubá, Brazil

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

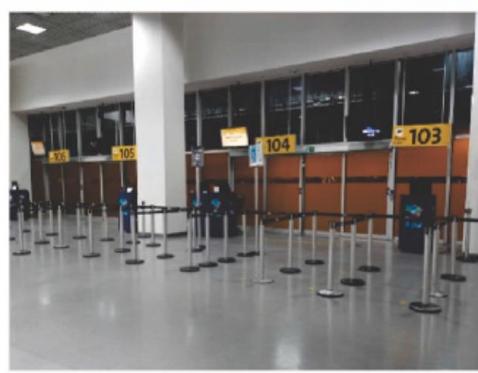




Terminal 1



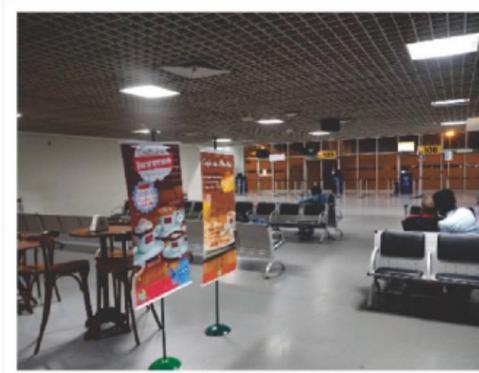
(i)



(ii)



(iii)



(iv)

Terminal 2



(v)



(vi)

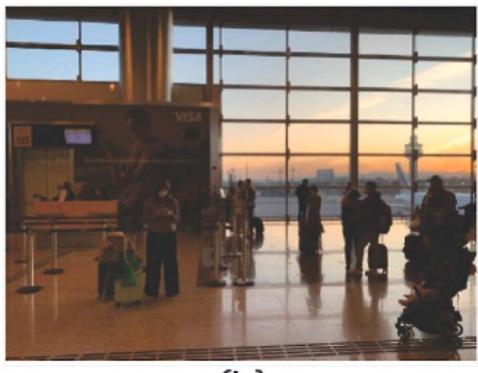


(vii)



(viii)

Terminal 3



(ix)



(x)



(xi)

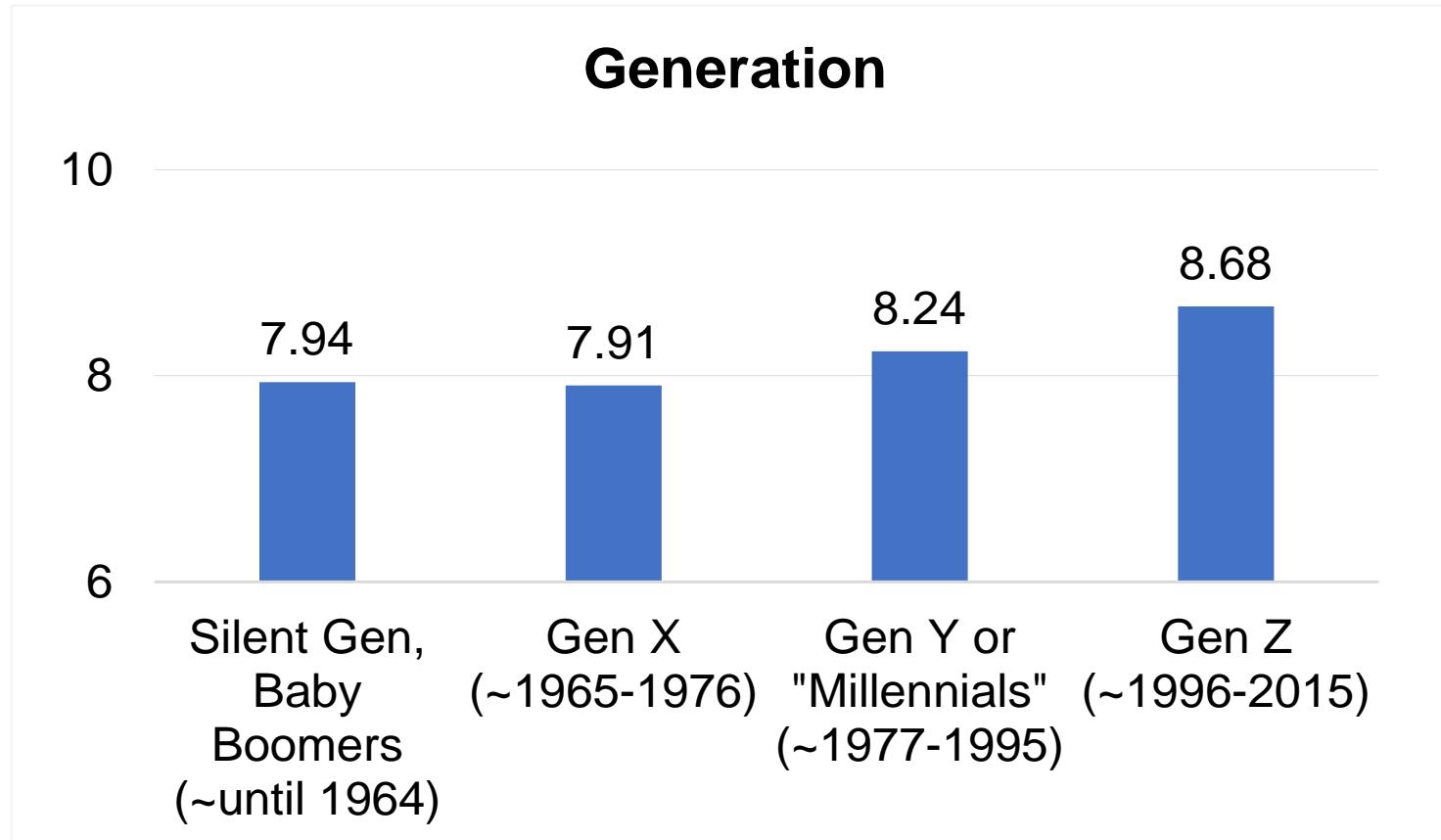


(xii)

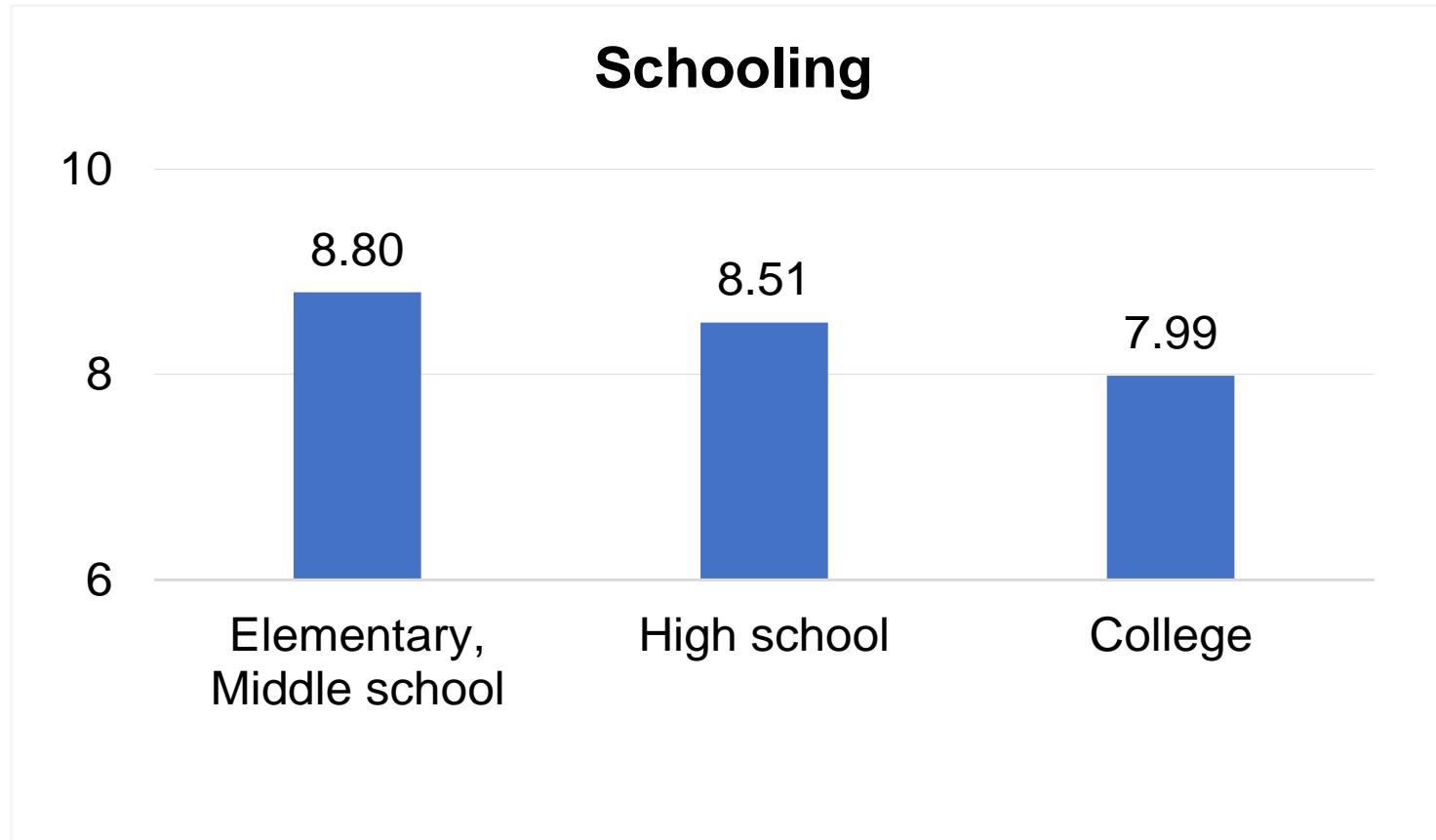
# Modelagem da Satisfação do PAX

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

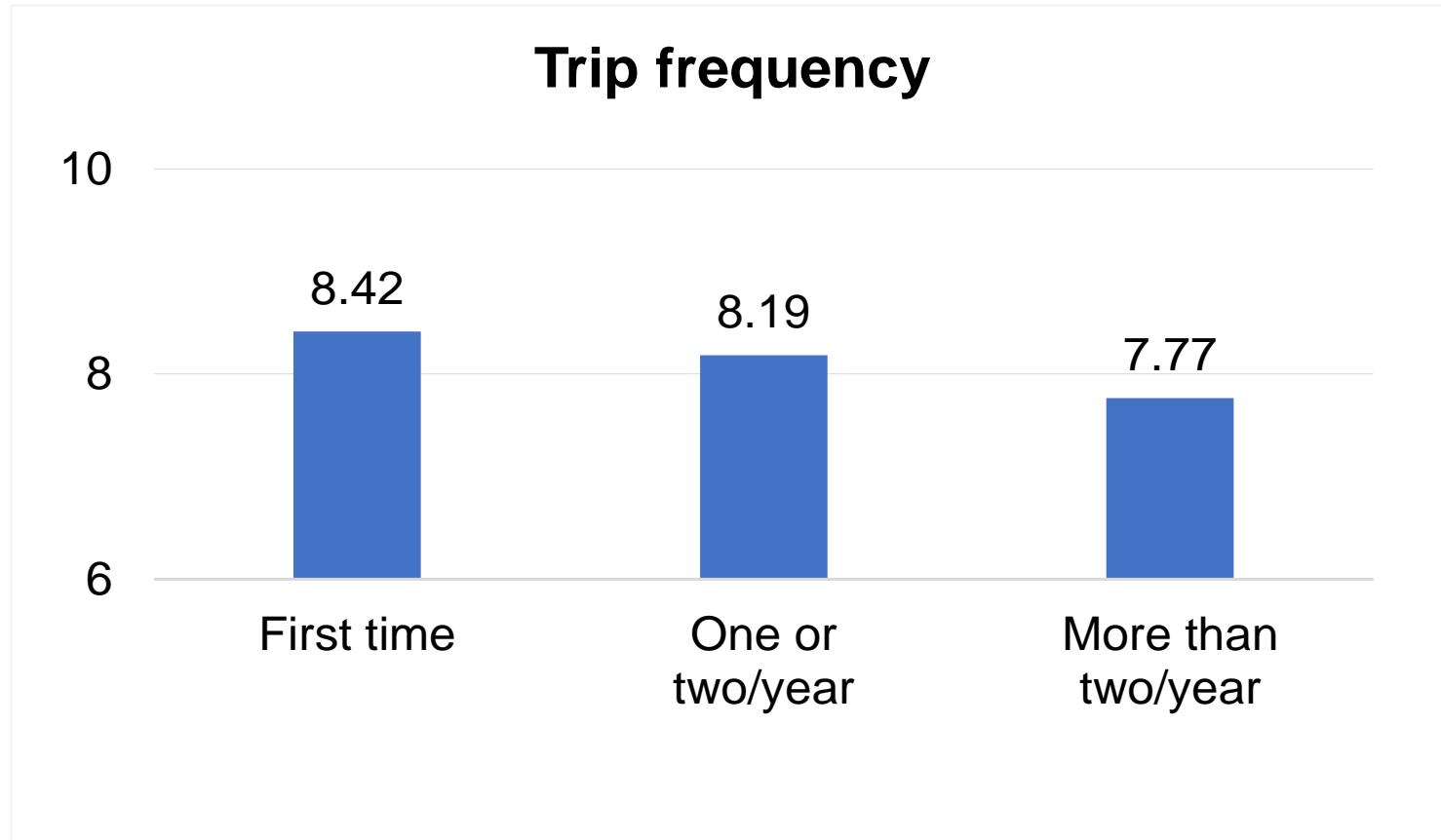
# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto



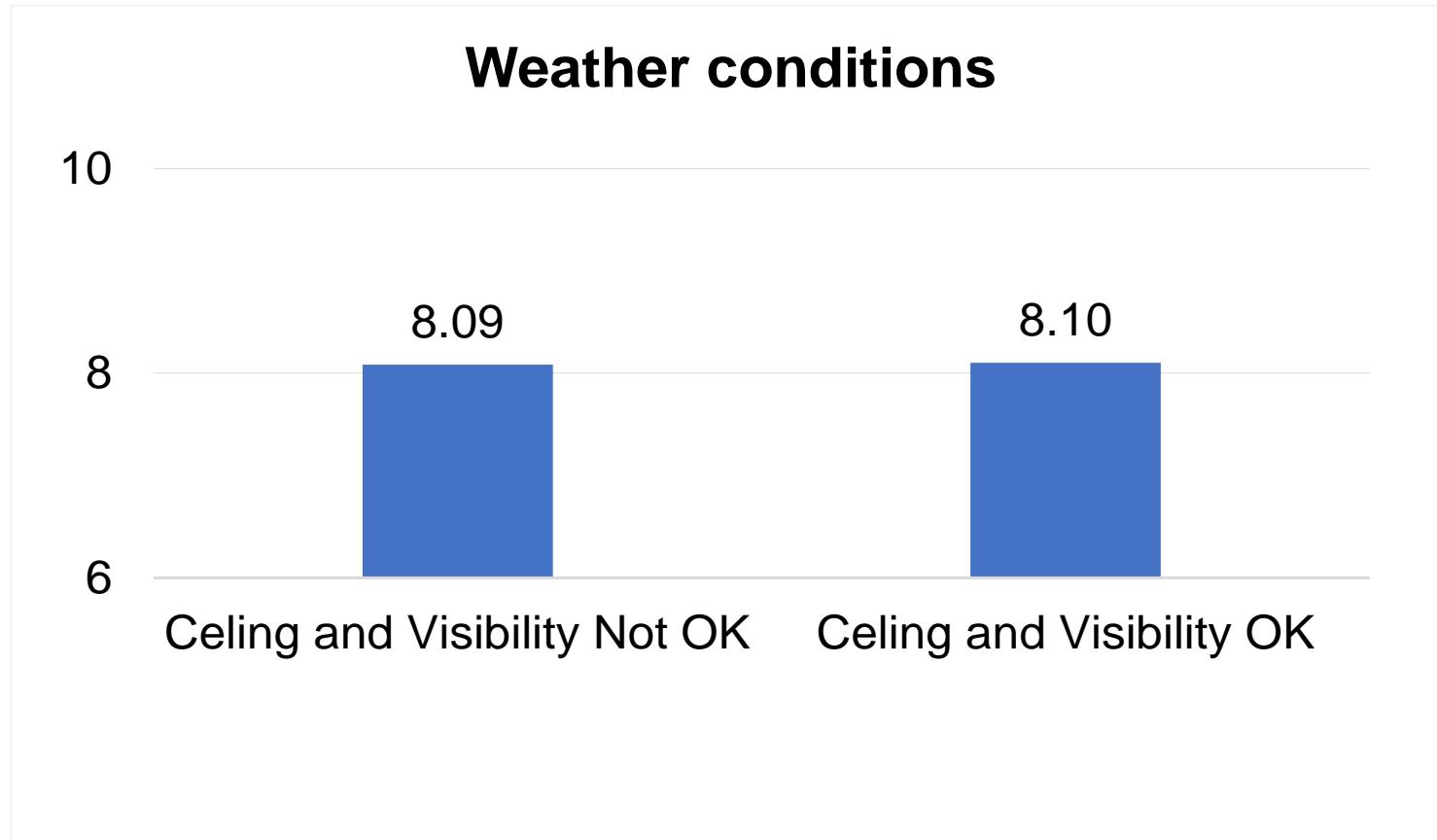
# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto



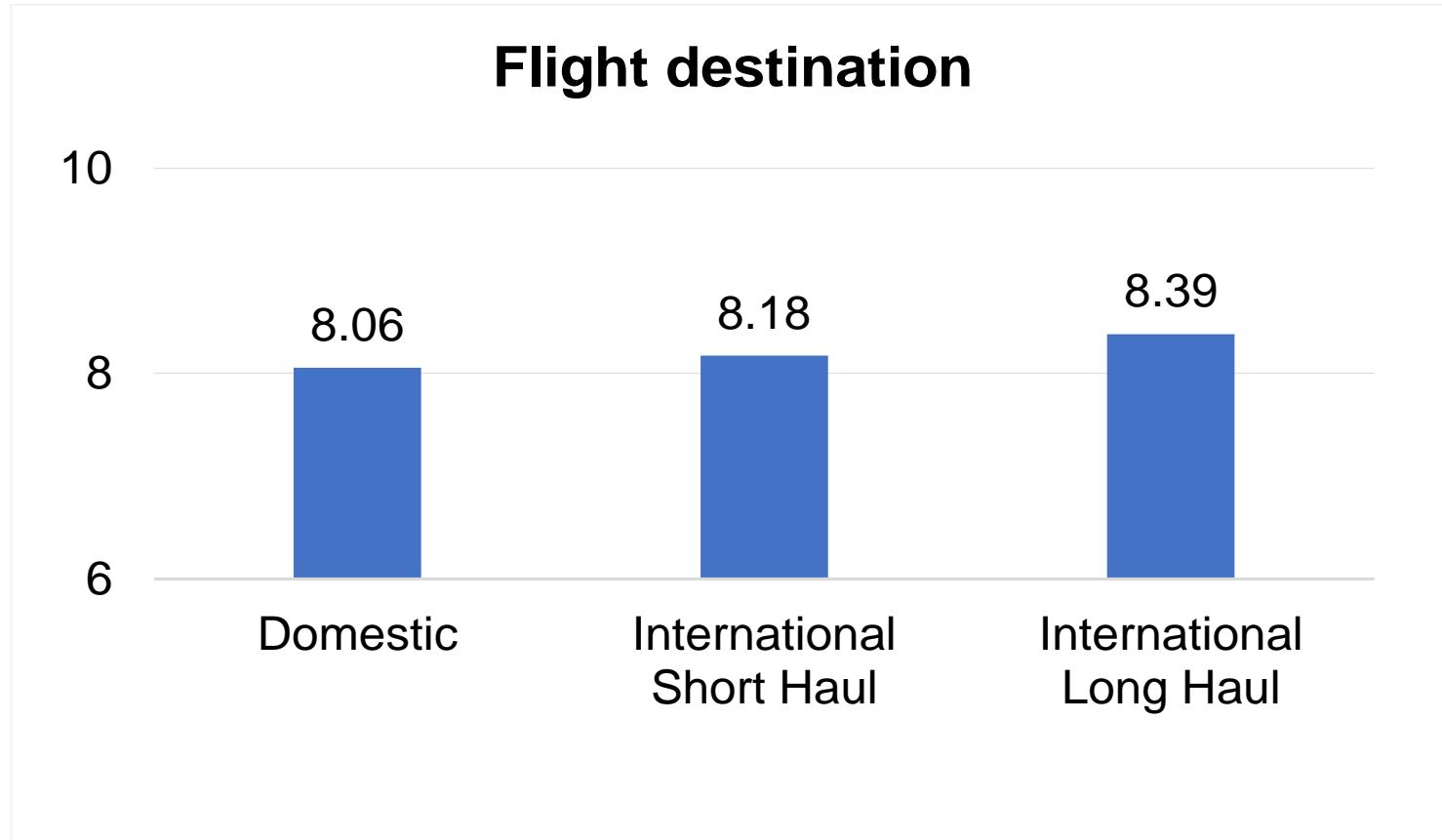
# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto



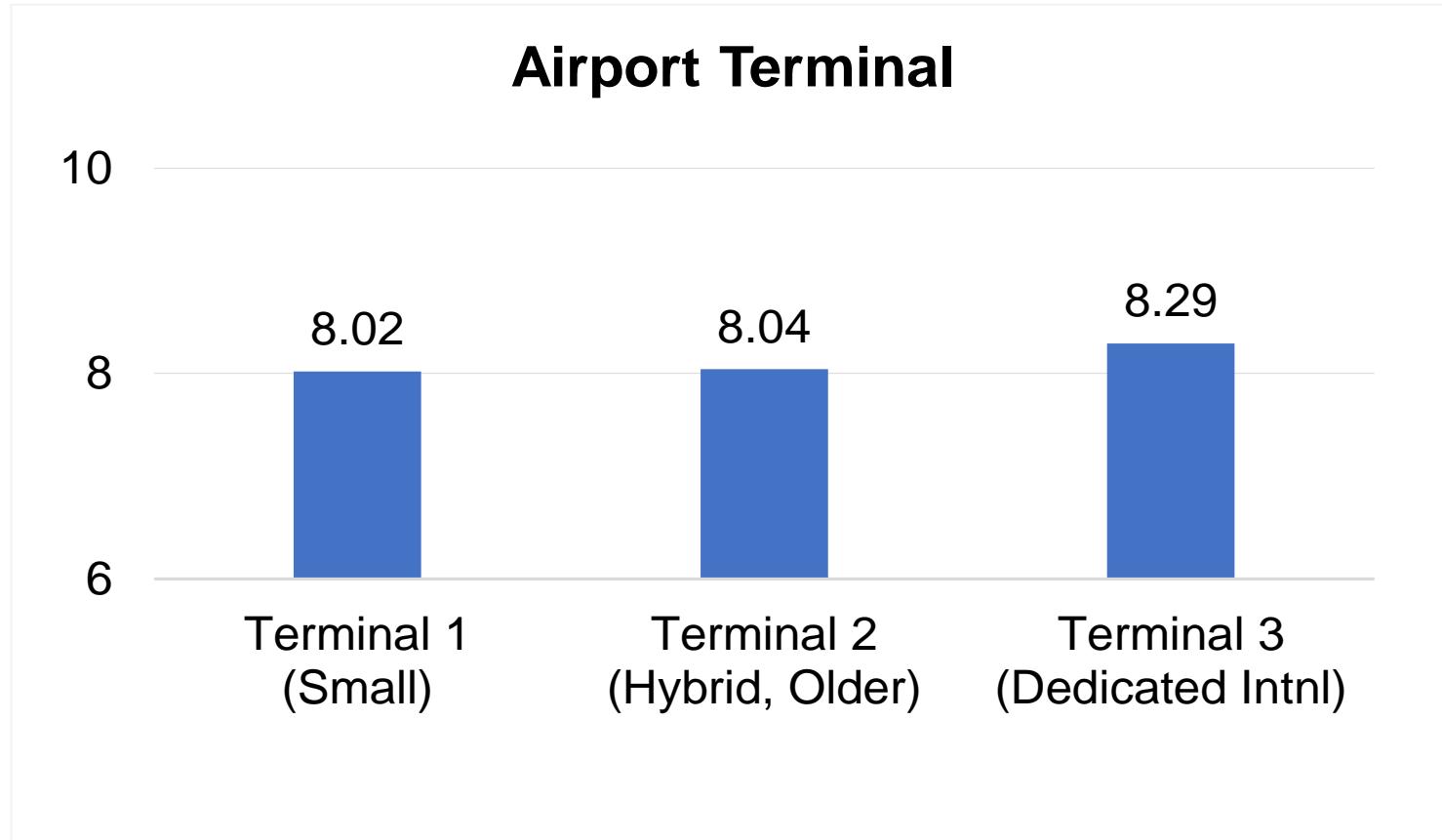
# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto



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



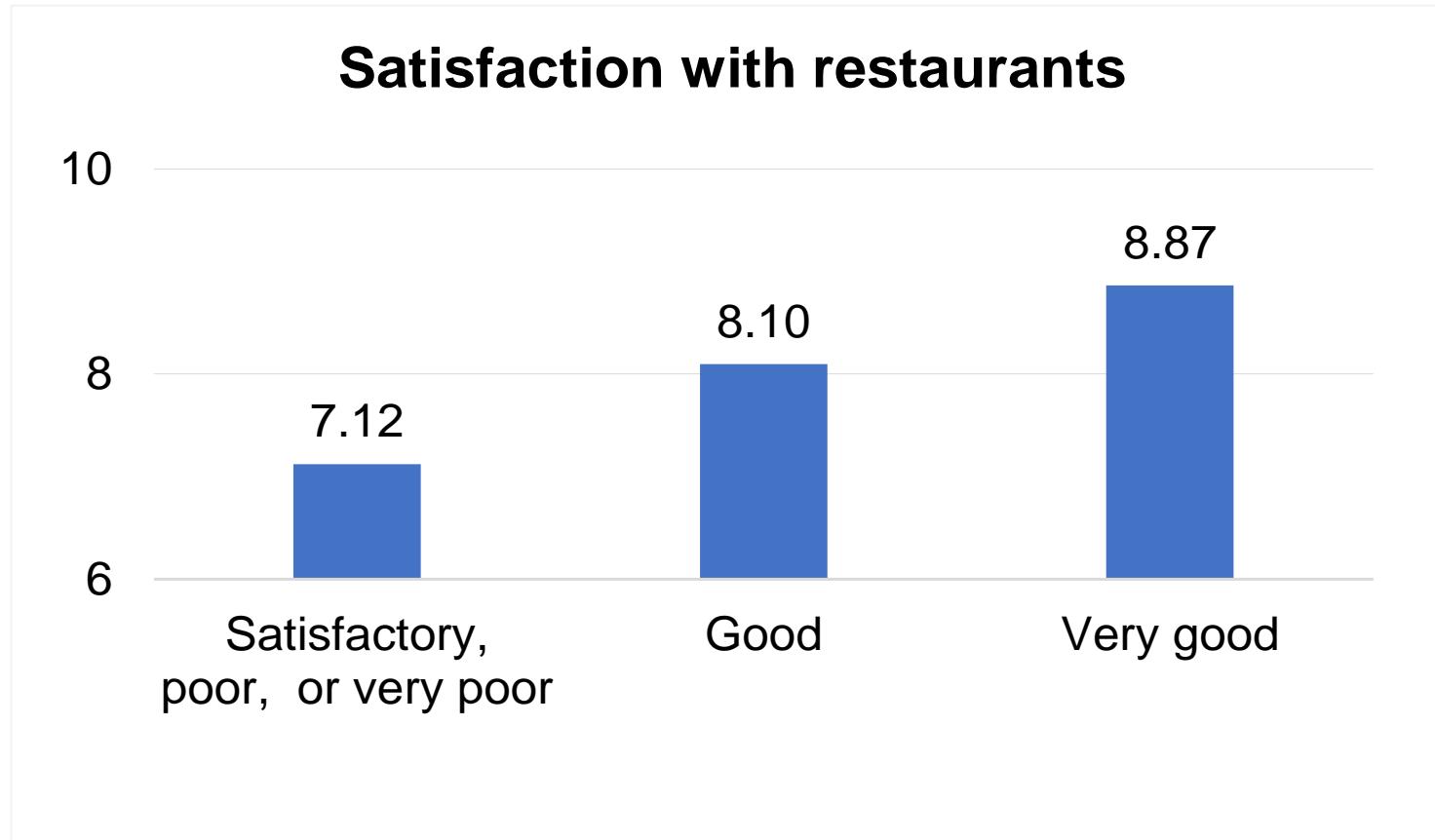
# Satisfação Geral com o Aeroporto vs Atributos PAX/Voo/Aeroporto



# 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

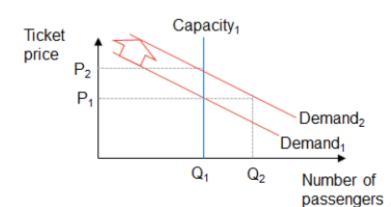


Como a privatização beneficia via expansões de capacidade

### EFEITO DE EXPANSÕES AEROPORTUÁRIAS



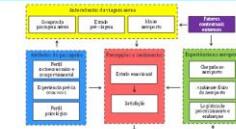
. Why excess demand leads to an increase in prices



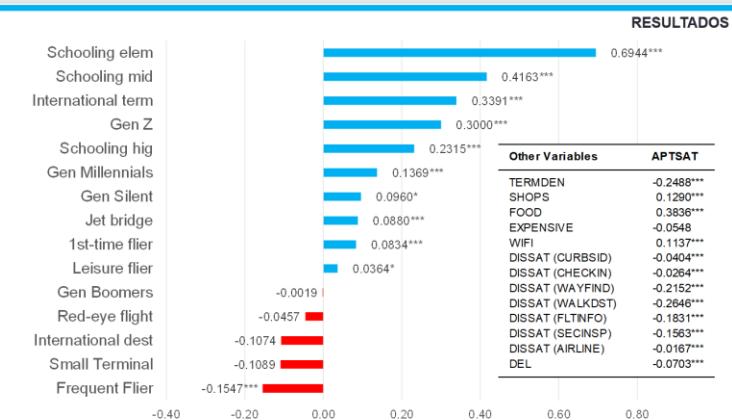
## O que diz a literatura?

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!**