28/01/2016 - Aeroportos de São Paulo estão entre os melhores do País

Viracopos foi o segundo colocado no ranking de satisfação do passageiro. Guarulhos ficou na terceira posição e Congonhas em oitavo

Os aeroportos de Campinas e Guarulhos, em São Paulo, ocupam o topo do ranking da Pesquisa Permanente de Satisfação do Passageiro, divulgada trimestralmente pela Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República. Enquanto Viracopos obteve a segunda melhor avaliação dos passageiros – nota 4,48, em uma escala de 1 a 5 –, Guarulhos foi o terceiro colocado, com média 4,41. Congonhas aparece na oitava posição, com desempenho de 4,19. Campinas conquistou a terceira maior evolução ao longo dos três anos de realização da pesquisa, com alta de 18% entre o 1º trimestre de 2013 e o 4º trimestre de 2015. No quesito tempo de fila no totem de check-in, o terminal de Viracopos alcançou a nota máxima do estudo, 5, de acordo com a avaliação dos viajantes. Entre os 48 indicadores avaliados pela pesquisa, o aeroporto teve 41 itens com nota acima de 4. A meta do governo federal é manter médias iguais ou acima de 4 nos 15 aeroportos pesquisados.

Com o resultado, Guarulhos foi pela segunda vez o melhor avaliado em sua categoria (acima de 15 milhões de passageiros). No comparativo com a primeira rodada trimestral da pesquisa, realizada em 2013, a evolução do terminal é de mais de 20%. Congonhas, que já foi eleito por sete vezes o melhor da categoria, teve alta de 3,3% no desempenho, ante o 1º trimestre de 2013.

“Os indicadores revelam muito além dos números: a aprovação do serviço de transporte aéreo no País nunca foi tão popular. Há três anos assumimos a missão de ouvir o passageiro e todas as ações de gestão e melhoria de infraestrutura, serviços e atendimento hoje são guiadas pela opinião do usuário. Esta é a prova de que nem governo nem iniciativa privada trabalham sozinhos: a melhor estratégia é sempre a integração, especialmente em um setor de alta complexidade como este”, comemora o ministro da Secretaria de Aviação, Guilherme Ramalho.

Ao todo, 48 índices de satisfação são medidos trimestralmente. Para a edição do 4º trimestre de 2015, foram consultados 13.241 passageiros nas áreas de embarque e desembarque de 15 aeroportos brasileiros, que concentram 80% da movimentação dos terminais aéreos do País. O nível de confiança da pesquisa é de 95%, com margem de erro de 5%. Os resultados geram relatórios personalizados, que são enviados aos 15 aeroportos pesquisados. A ferramenta, construída com base na opinião dos passageiros, se transformou em aliada no diagnóstico, administração e gestão aeroportuária no país, subsidiando há 3 anos a melhoria da oferta de serviços no transporte aéreo brasileiro.

Assessoria de Comunicação Social da Secretaria de
Aviação Civil da Presidência da República