



Федеральный счетный суд Бразилии

Оценка эффективности принимаемых Национальным агентством гражданской авиации Бразилии (ANAC) и Министерством инфраструктуры мер по обеспечению качеством обслуживания пассажиров в аэропортах

[Публикация: май 2020 года](#)

В период с февраля по март 2020 года ВОА Бразилии провел аудит эффективности принимаемых Национальным агентством гражданской авиации Бразилии (ANAC) и Министерством инфраструктуры Бразилии мер по обеспечению качества обслуживания пассажиров на регулярных рейсах. По итогам проверки аудиторы отметили, что в целом за последние пять лет удовлетворенность пассажиров уровнем качества услуг, предоставляемых в аэропортах, выросла. В ходе проверки, аудиторы проанализировали результаты опроса удовлетворенности пассажиров (PSP), проведенного Секретариатом гражданской авиации в 20 наиболее загруженных аэропортах страны (что составляет по состоянию на конец 2018 года 68% всего пассажиропотока). 10 из 20 проанализированных аэропортов находились под управлением государственной компании по созданию инфраструктуры аэропортов (INFRAERO), остальные 10 – под управлением частных концессионеров.

Проверка ВОА Бразилии показала, что проведение опроса удовлетворенности пассажиров позволило аэропортам улучшить качество предоставляемых услуг, а также способствовало развитию «здоровой» конкуренции между аэропортами. В заключение аудиторы отметили, что PSP является важным инструментом для диагностики удовлетворенности клиентов, и предложили другим аэропортам страны использовать его для повышения качества предоставляемых услуг.