

PESQUISA NACIONAL DE  
**SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E**  
**DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO**

**AEROPORTO INTERNACIONAL**  
**JUSCELINO KUBITSCHEK - BRASÍLIA**  
**(SBBR)**

4º Trimestre de 2021

# CONSIDERAÇÕES

1. Devido à pandemia e o retorno gradual da movimentação internacional nos aeroportos brasileiros observado à partir de agosto de 2021, não foi possível a realização das medições referentes ao estrato internacional em todos os aeroportos internacionais participantes da pesquisa **nesse trimestre**.

# INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHKE - BRASÍLIA (SBBR)**, obtidos a partir da realização de **1183** entrevistas ao longo do **4º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria acima 10 milhões de passageiros**, de acordo com sua movimentação no ano de 2019, e os resultados aqui apresentados são comparados aos demais aeroportos da mesma categoria.

O resultado de todos os aeroportos pesquisados pode ser verificado no Relatório Geral, disponível no **sítio eletrônico da Secretaria Nacional de Aviação Civil**.

## ÍNDICE

<b>RESULTADOS GERAIS</b> .....	<b>03</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>12</b>
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

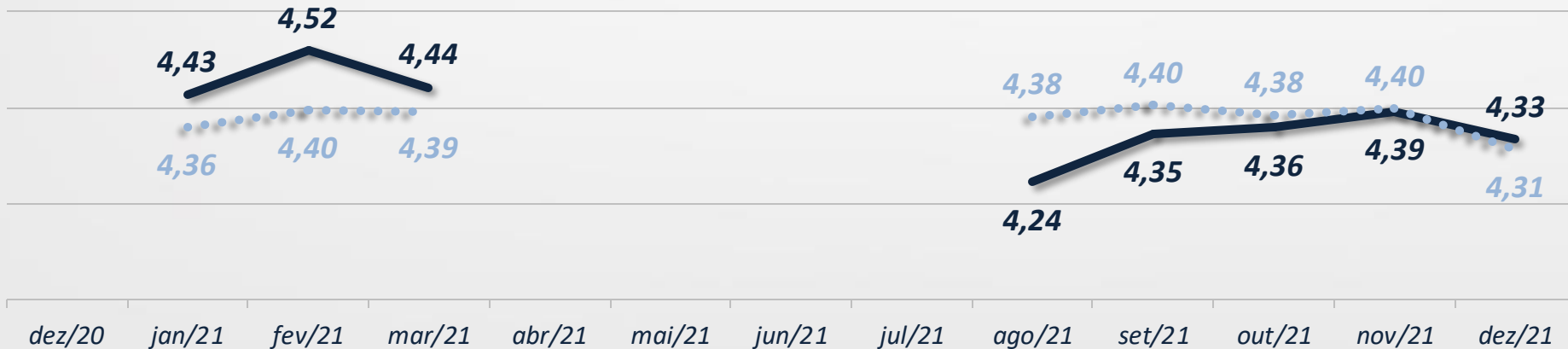
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBBR

..... Média Categoria

\* Os trimestres sem notas ou valores se referem aos períodos de suspensão da Pesquisa de Satisfação devido à pandemia de Covid-19

# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,30**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**87,2%**

Notas 1, 2 ou 3  
**12,8%**

Sem Notas  
**0,0%**

447 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,37**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**88,5%**

Notas 1, 2 ou 3  
**11,5%**

Sem Notas  
**0,0%**

323 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,13**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**69,6%**

Notas 1, 2 ou 3  
**20,3%**

Sem Notas  
**10,1%**

276 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,30**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**15,0%**

Sem Notas

**1,5%**

133 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,54**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,2%**

Sem Notas

**0,0%**

353 avaliações

### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral

**4,61**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**96,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**2,7%**

Sem Notas

**0,9%**

110 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral

**4,36**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**51,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,1%**

Sem Notas

**41,1%**

56 avaliações



### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**4,14**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**19,9%**

Sem Notas

**0,0%**

492 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,24**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,2%**

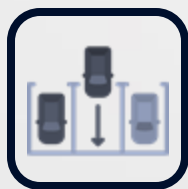
Notas 1, 2 ou 3

**18,8%**

Sem Notas

**1,9%**

154 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**3,73**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**73,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**26,7%**

Sem Notas

**0,0%**

30 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,9%**

Sem Notas

**0,8%**

1.183 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,11**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,3%**

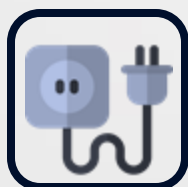
Notas 1, 2 ou 3

**19,9%**

Sem Notas

**0,8%**

850 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,39**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**39,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**39,8%**

Sem Notas

**20,4%**

850 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,17**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**21,2%**

Sem Notas

**0,0%**

212 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,30**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**14,5%**

Sem Notas

**0,3%**

594 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,54**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,6%**

Sem Notas

**0,5%**

850 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**3,97**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**66,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**20,0%**

Sem Notas

**13,9%**

310 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **20 minutos**.

AZUL

**98%**

593 medições

GOL

**94%**

LATAM

**86%**

Tempo médio de espera

**7 min 19 seg**



### Check-in Internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **30 minutos**.

GERAL

**100%**

99 medições

Tempo médio de espera

**9 min 30 seg**



### Inspeção de segurança embarque doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **10 minutos**

**100%**

4.554 medições

Tempo médio de espera

**0 min 46 seg**



### Inspeção de segurança embarque internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual inferior a **15 minutos**

**100%**

149 medições

Tempo médio de espera

**1 min 56 seg**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de voos com bagagens restituídas em até **30 minutos**, a partir da parada da aeronave.



### Restituição de bagagem Internacional

Percentual de voos com bagagens restituídas em até **45 minutos**, a partir da parada da aeronave.

AZUL

**33%**

158 medições

GOL

**34%**

LATAM

**45%**

GERAL

**50%**

10 medições

Tempo máximo de espera\*

**12min 21seg**

Tempo máximo de espera\*

**28min 54seg**



### Emigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **16 minutos\*\***

**100%**

122 medições

Tempo médio de espera

**1min 26seg**



### Imigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **16 minutos\*\***

**100%**

157 medições

Tempo médio de espera

**1min 53seg**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Aduana – Bens a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **8 minutos**

**100%**

101 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 51seg**



### Aduana – Nada a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **8 minutos**

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 00seg**

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL