

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL DO
GALEÃO - RIO DE JANEIRO (SBGL)**

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 DO GALEÃO - RIO DE JANEIRO (SBGL)**, obtidos a partir da realização de **1326** 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

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

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

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

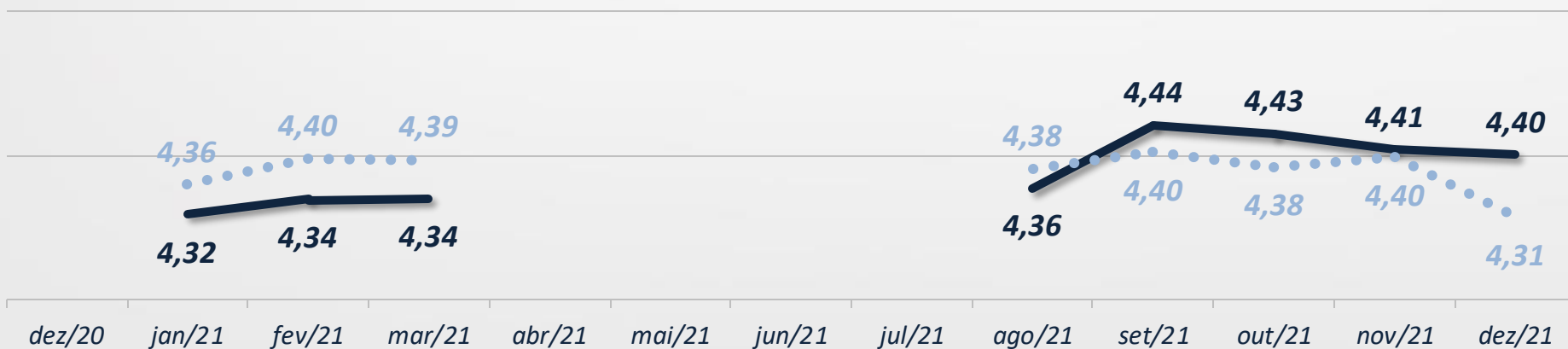
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBGL
..... 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



AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,39

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,9%

Notas 1, 2 ou 3

14,1%

Sem Notas

0,0%

517 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,49

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,4%

Notas 1, 2 ou 3

11,6%

Sem Notas

0,0%

675 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

3,96

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

62,5%

Notas 1, 2 ou 3

29,4%

Sem Notas

8,0%

622 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

84,1%

Notas 1, 2 ou 3

15,9%

Sem Notas

0,0%

301 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,58

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,8%

Notas 1, 2 ou 3

7,2%

Sem Notas

0,0%

732 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,75

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,7%

Notas 1, 2 ou 3

4,3%

Sem Notas

0,0%

328 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,69

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,4%

Notas 1, 2 ou 3

5,3%

Sem Notas

11,3%

151 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,13

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,8%

Notas 1, 2 ou 3

23,2%

Sem Notas

0,0%

393 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,30

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,9%

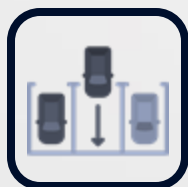
Notas 1, 2 ou 3

17,6%

Sem Notas

0,5%

188 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,5%

Notas 1, 2 ou 3

15,8%

Sem Notas

1,8%

57 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,3%

Notas 1, 2 ou 3

13,6%

Sem Notas

0,1%

1.326 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,21

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,2%

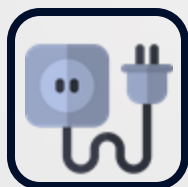
Notas 1, 2 ou 3

17,8%

Sem Notas

0,0%

865 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

35,1%

Notas 1, 2 ou 3

32,4%

Sem Notas

32,5%

865 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,54

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,5%

Notas 1, 2 ou 3

10,0%

Sem Notas

0,5%

200 avaliações



Sanitários

Média geral

4,13

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,9%

Notas 1, 2 ou 3

23,1%

Sem Notas

0,0%

575 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,58

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,0%

Notas 1, 2 ou 3

5,7%

Sem Notas

0,3%

865 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,8%

Notas 1, 2 ou 3

13,3%

Sem Notas

0,9%

458 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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

AZUL

96%

658 medições

GOL

98%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

5 min 01 seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

569 medições

Tempo médio de espera

5 min 27 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

3.635 medições

Tempo médio de espera

0 min 27 seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

1.466 medições

Tempo médio de espera

1 min 01 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

45%

143 medições

GOL

61%

LATAM

60%

GERAL

44%

63 medições

Tempo máximo de espera*

16 min 38 seg

Tempo máximo de espera*

30 min 42 seg



Emigração

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

100%

533 medições

Tempo médio de espera

0 min 14 seg



Imigração

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

100%

1.077 medições

Tempo médio de espera

1 min 10 seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

60 medições

Tempo médio de espera*

0min 10seg



Aduana – Nada a declarar

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

100%

1.727 medições

Tempo médio de espera*

0min 19seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL