

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ
FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO
(SBGR)**

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 GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)**, obtidos a partir da realização de **1273** 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>	

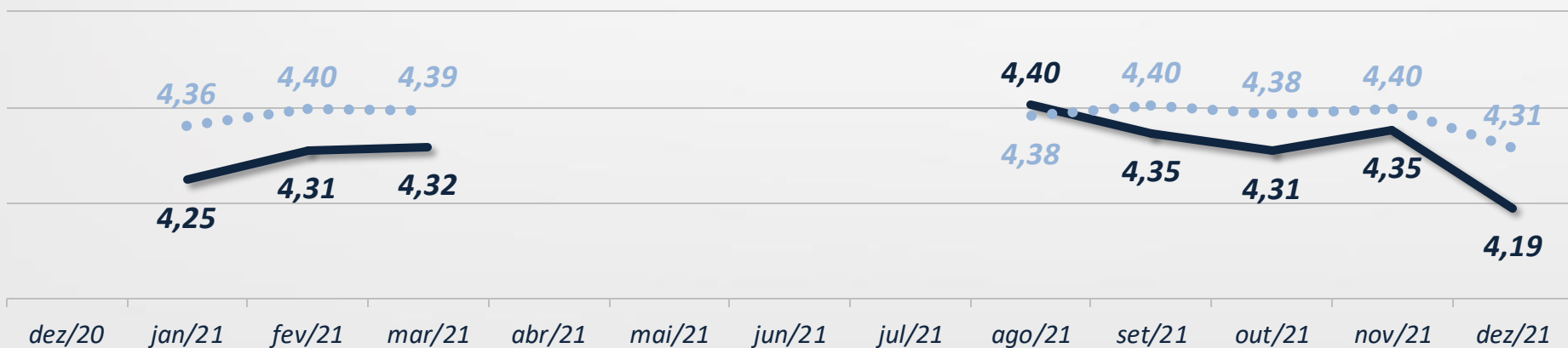
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBGR
..... 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

4,45



ACESSO

4,33



INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,42



CHECK-IN

4,36



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

4,68



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

4,23



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

4,55



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,03



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,38



SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,28

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,45

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,4%

Notas 1, 2 ou 3

10,0%

Sem Notas

0,6%

501 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,47

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,3%

Notas 1, 2 ou 3

9,7%

Sem Notas

0,0%

257 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,16

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,1%

Notas 1, 2 ou 3

22,1%

Sem Notas

2,8%

217 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,36

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,7%

Notas 1, 2 ou 3

13,3%

Sem Notas

0,0%

150 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,5%

Notas 1, 2 ou 3

11,1%

Sem Notas

0,4%

270 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,62

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
94,8%

Notas 1, 2 ou 3
5,2%

Sem Notas
0,0%

405 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,58

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
91,2%

Notas 1, 2 ou 3
6,8%

Sem Notas
2,0%

148 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,17

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,5%

Notas 1, 2 ou 3

18,5%

Sem Notas

0,0%

503 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,41

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,3%

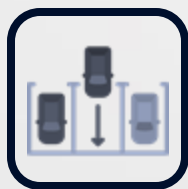
Notas 1, 2 ou 3

11,0%

Sem Notas

0,6%

163 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,00

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,9%

Notas 1, 2 ou 3

23,1%

Sem Notas

0,0%

13 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

3,99

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

73,1%

Notas 1, 2 ou 3

26,7%

Sem Notas

0,2%

1.273 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,09

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,4%

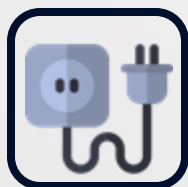
Notas 1, 2 ou 3

20,6%

Sem Notas

0,0%

841 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,54

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

44,0%

Notas 1, 2 ou 3

36,6%

Sem Notas

19,4%

841 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

3,87

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

69,5%

Notas 1, 2 ou 3

29,7%

Sem Notas

0,8%

259 avaliações



Sanitários

Média geral

4,02

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,9%

Notas 1, 2 ou 3

27,0%

Sem Notas

0,2%

656 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,47

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,0%

Notas 1, 2 ou 3

7,6%

Sem Notas

0,4%

841 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,38

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,4%

Notas 1, 2 ou 3

12,2%

Sem Notas

2,4%

418 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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

AZUL

100%

656 medições

GOL

88%

LATAM

91%

Tempo médio de espera

7 min 42 seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

407 medições

Tempo médio de espera

7 min 45 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

1.898 medições

Tempo médio de espera

1 min 26 seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

99%

969 medições

Tempo médio de espera

3 min 22 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

60%

139 medições

GOL

38%

LATAM

59%

GERAL

52%

135 medições

Tempo máximo de espera*

15 min 45 seg

Tempo máximo de espera*

24 min 10 seg



Emigração

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

100%

1.082 medições

Tempo médio de espera

0 min 59 seg



Imigração

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

100%

1.706 medições

Tempo médio de espera

1 min 26 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%

44 medições

Tempo médio de espera*

0min 58seg



Aduana – Nada a declarar

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

98%

867 medições

Tempo médio de espera*

1min 46seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL