

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO
GONÇALO DO AMARANTE - NATAL
(SBSG)**

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 DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)**, obtidos a partir da realização de **1173** entrevistas ao longo do **4º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria até 5 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>	

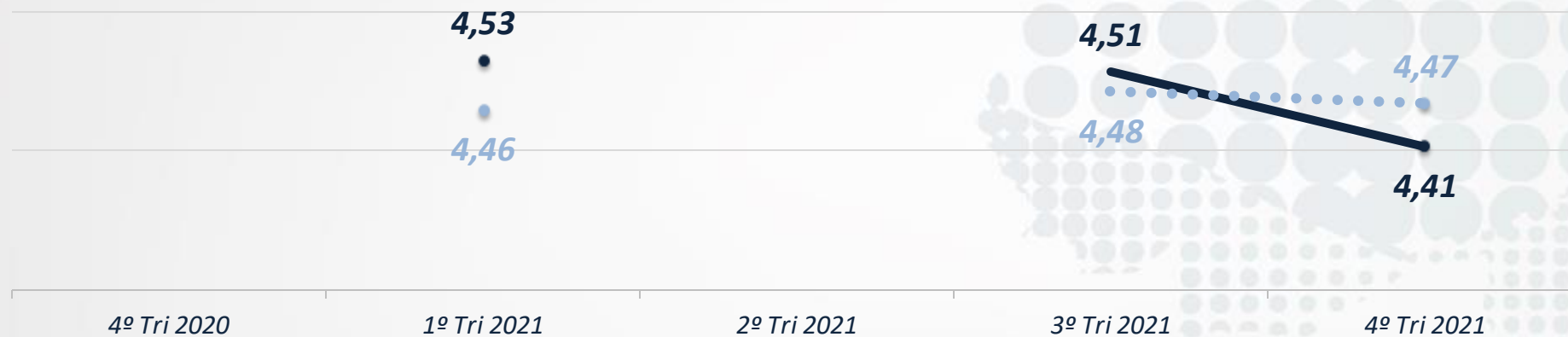
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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 SBSG
..... 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

4,38



ACESSO

4,31

 INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,63



CHECK-IN

4,46



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

4,61



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

3,87



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

4,13



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,38



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,44



SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,41

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,38

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,1%

Notas 1, 2 ou 3

11,4%

Sem Notas

0,5%

405 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,6%

Notas 1, 2 ou 3

6,4%

Sem Notas

0,0%

793 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

3,97

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

68,5%

Notas 1, 2 ou 3

24,8%

Sem Notas

6,6%

709 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,4%

Notas 1, 2 ou 3

9,4%

Sem Notas

0,2%

531 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,63

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,4%

Notas 1, 2 ou 3

4,6%

Sem Notas

0,0%

839 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
87,6%

Notas 1, 2 ou 3
12,4%

Sem Notas
0,0%

97 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
56,1%

Notas 1, 2 ou 3
7,3%

Sem Notas
36,6%

41 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,75

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

61,6%

Notas 1, 2 ou 3

38,0%

Sem Notas

0,4%

276 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,3%

Notas 1, 2 ou 3

20,7%

Sem Notas

0,0%

92 avaliações



Estacionamento

Média geral

3,91

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

67,4%

Notas 1, 2 ou 3

30,4%

Sem Notas

2,2%

46 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,58

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,0%

Notas 1, 2 ou 3

5,0%

Sem Notas

0,0%

1.173 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,41

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,8%

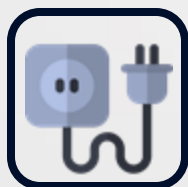
Notas 1, 2 ou 3

11,2%

Sem Notas

0,0%

847 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

26,7%

Notas 1, 2 ou 3

23,6%

Sem Notas

49,7%

847 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,4%

Notas 1, 2 ou 3

10,2%

Sem Notas

0,4%

254 avaliações



Sanitários

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,3%

Notas 1, 2 ou 3

12,7%

Sem Notas

0,0%

520 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,54

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,5%

Notas 1, 2 ou 3

6,5%

Sem Notas

0,0%

847 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,3%

Notas 1, 2 ou 3

7,8%

Sem Notas

3,9%

282 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%

483 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

4min 00seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

143 medições

Tempo médio de espera

3min 27seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

1.076 medições

Tempo médio de espera

0min 51seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

114 medições

Tempo médio de espera

1min 26seg

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%

155 medições

GOL

58%

LATAM

46%

GERAL

91%

11 medições

Tempo máximo de espera*

16min 11seg

Tempo máximo de espera*

22min 32seg



Emigração

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

100%

107 medições

Tempo médio de espera

1min 20seg



Imigração

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

81%

220 medições

Tempo médio de espera

9min 53seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens 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



Aduana – Nada a declarar

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

98%

51 medições

Tempo médio de espera*

1min 34seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL