

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL
TANCREDO NEVES - CONFINS (SBCF)**

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 TANCREDO NEVES - CONFINS (SBCF)**, obtidos a partir da realização de **1154** 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 SBCF

..... 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

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,0%

Notas 1, 2 ou 3

10,8%

Sem Notas

0,2%

408 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,8%

Notas 1, 2 ou 3

12,2%

Sem Notas

0,0%

370 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

3,82

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

63,7%

Notas 1, 2 ou 3

32,9%

Sem Notas

3,4%

322 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,6%

Notas 1, 2 ou 3

11,8%

Sem Notas

0,6%

170 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,3%

Notas 1, 2 ou 3

10,4%

Sem Notas

1,3%

393 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
85,4%

Notas 1, 2 ou 3
11,5%

Sem Notas
3,1%

96 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,55

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
85,4%

Notas 1, 2 ou 3
6,3%

Sem Notas
8,3%

48 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,10

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,4%

Notas 1, 2 ou 3

24,6%

Sem Notas

0,0%

410 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,4%

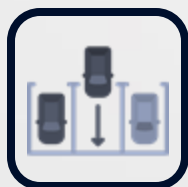
Notas 1, 2 ou 3

21,6%

Sem Notas

0,0%

116 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,0%

Notas 1, 2 ou 3

13,0%

Sem Notas

0,0%

23 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,6%

Notas 1, 2 ou 3

15,7%

Sem Notas

0,7%

1.154 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,26

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,6%

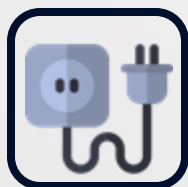
Notas 1, 2 ou 3

17,1%

Sem Notas

0,3%

794 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,76

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

48,9%

Notas 1, 2 ou 3

31,7%

Sem Notas

19,4%

794 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,39

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,9%

Notas 1, 2 ou 3

13,8%

Sem Notas

0,4%

269 avaliações



Sanitários

Média geral

4,24

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,0%

Notas 1, 2 ou 3

18,0%

Sem Notas

0,0%

615 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,56

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,6%

Notas 1, 2 ou 3

5,9%

Sem Notas

0,5%

794 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,36

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,2%

Notas 1, 2 ou 3

12,5%

Sem Notas

4,3%

303 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%

793 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

2 min 32 seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

106 medições

Tempo médio de espera

1 min 49 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

6.733 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%

486 medições

Tempo médio de espera

0 min 46 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

58%

157 medições

GOL

65%

LATAM

30%

GERAL

50%

6 medições

Tempo máximo de espera*

11min 21seg

Tempo máximo de espera*

31min 34seg



Emigração

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

100%

339 medições

Tempo médio de espera

0min 42seg



Imigração

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

100%

297 medições

Tempo médio de espera

2min 02seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

4 medições

Tempo médio de espera*

0min 20seg



Aduana – Nada a declarar

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

100%

399 medições

Tempo médio de espera*

0min 40seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL