

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

**AEROPORTO INTERNACIONAL AFONSO  
PENA - CURITIBA (SBCT)**

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 AFONSO PENA - CURITIBA (SBCT)**, obtidos a partir da realização de **1119** entrevistas ao longo do **4º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria entre 5 e 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>	

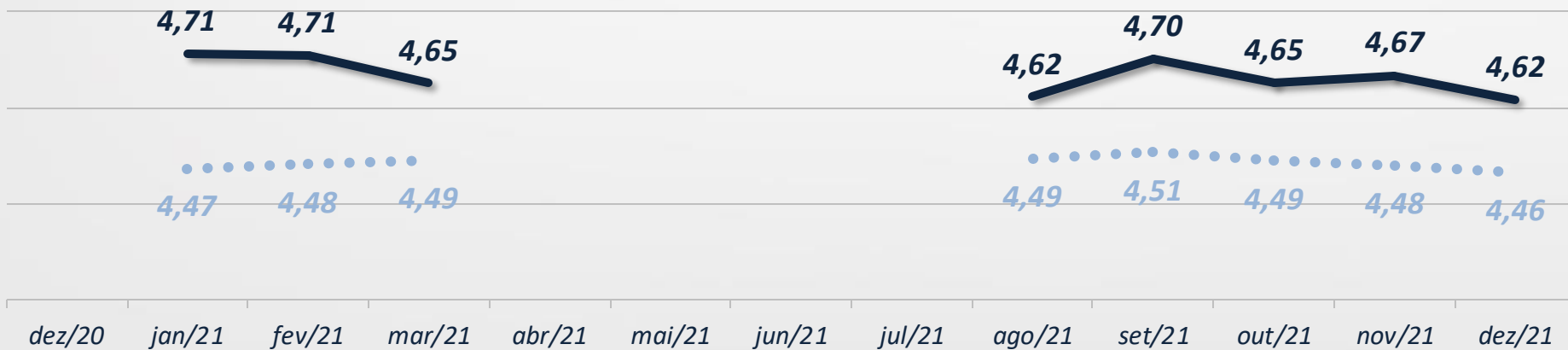
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBCT  
..... 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

4,40



ACESSO

4,47



INSPEÇÃO DE  
SEGURANÇA

4,56



CHECK-IN

4,52



ÓRGÃOS  
PÚBLICOS  
(EMIGRAÇÃO)

-



COMÉRCIO  
E SERVIÇOS

3,98



ÓRGÃOS  
PÚBLICOS  
(IMIGRAÇÃO  
E ADUANA)

-



AMBIENTE  
AEROPORTUÁRIO

4,46



RESTITUIÇÃO  
DE BAGAGENS

4,70



SATISFAÇÃO GERAL  
DO PASSAGEIRO

4,64

### AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,40**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,7%**

Sem Notas

**0,0%**

508 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,55**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,7%**

Sem Notas

**0,4%**

571 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,37**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,6%**

Sem Notas

**4,5%**

489 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,9%**

Sem Notas

**0,0%**

336 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,56**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**96,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,6%**

Sem Notas

**0,2%**

638 avaliações

### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral

-

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

0,0%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

0,0%

0 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral

-

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

0,0%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

0,0%

0 avaliações



### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,85**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**64,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**34,5%**

Sem Notas

**1,0%**

313 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,16**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,1%**

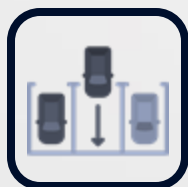
Notas 1, 2 ou 3

**12,9%**

Sem Notas

**0,0%**

62 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,46**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,5%**

Sem Notas

**0,0%**

67 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,56**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,5%**

Sem Notas

**0,1%**

1.119 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,24**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,1%**

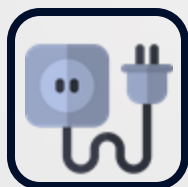
Notas 1, 2 ou 3

**13,7%**

Sem Notas

**0,2%**

839 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,50**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**32,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**2,7%**

Sem Notas

**64,5%**

839 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,24**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**15,5%**

Sem Notas

**0,9%**

213 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,33**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,5%**

Sem Notas

**0,2%**

548 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,68**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**98,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**1,5%**

Sem Notas

**0,1%**

839 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,70**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,3%**

Sem Notas

**0,0%**

280 avaliações



# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Check-in Doméstico

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

AZUL

**91%**

763 medições

GOL

**95%**

LATAM

**99%**

Tempo médio de espera

**4min 02seg**



### Check-in Internacional

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

GERAL

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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

**100%**

5.866 medições

Tempo médio de espera

**0min 34seg**



### Inspeção de segurança embarque internacional

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**

# 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

**65%**

137 medições

GOL

**64%**

LATAM

**59%**

GERAL

**0%**

0 medições

Tempo máximo de espera\*

**14min 14seg**

Tempo máximo de espera\*

**0min 00seg**



### Emigração

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**



### Imigração

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**

# 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**

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