

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

**AEROPORTO INTERNACIONAL**  
**EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)**

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 EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)**, obtidos a partir da realização de **1135** 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

<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>	

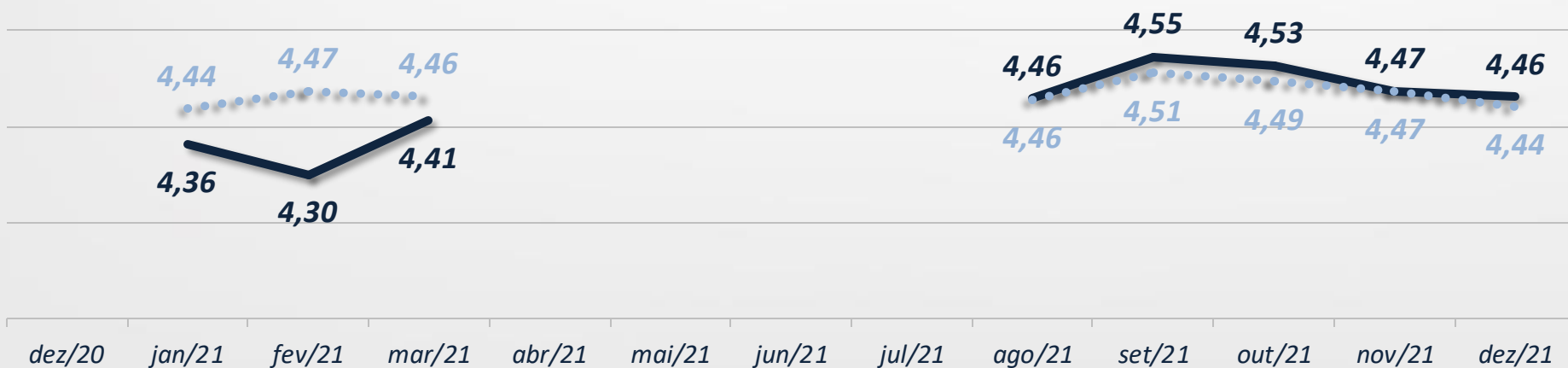
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBEG

..... 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

**4,46**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,3%**

Sem Notas

**0,0%**

398 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,46**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,3%**

Sem Notas

**0,2%**

476 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,26**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**17,1%**

Sem Notas

**4,0%**

403 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



*Processo de check-in*

Média geral

**4,31**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**16,5%**

Sem Notas

**0,4%**

236 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



*Processo de inspeção de segurança*

Média geral

**4,62**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,8%**

Sem Notas

**0,6%**

499 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

**4,14**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**20,2%**

Sem Notas

**0,7%**

401 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,21**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**84,4%**

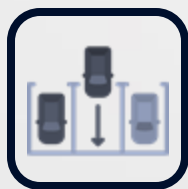
Notas 1, 2 ou 3

**14,9%**

Sem Notas

**0,7%**

141 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,48**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,7%**

Sem Notas

**0,0%**

23 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,45**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,6%**

Sem Notas

**1,4%**

1.135 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,17**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,0%**

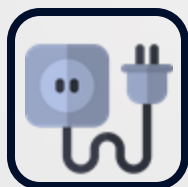
Notas 1, 2 ou 3

**19,7%**

Sem Notas

**0,2%**

832 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,87**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**52,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**27,6%**

Sem Notas

**19,7%**

832 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,05**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**75,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,9%**

Sem Notas

**0,5%**

197 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,06**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**76,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,9%**

Sem Notas

**0,0%**

482 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,54**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,6%**

Sem Notas

**0,4%**

832 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,57**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,3%**

Sem Notas

**0,3%**

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%**

1.135 medições

GOL

**99%**

LATAM

**100%**

Tempo médio de espera

**6min 13seg**



### 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%**

6.176 medições

Tempo médio de espera

**0min 26seg**



### 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

40%

156 medições

GOL

29%

LATAM

40%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera\*

19min 29seg

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