

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

**AEROPORTO SANTA GENOVEVA -  
GOIÂNIA (SBGO)**

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 SANTA GENOVEVA - GOIÂNIA (SBGO)**, obtidos a partir da realização de **1132** 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>	

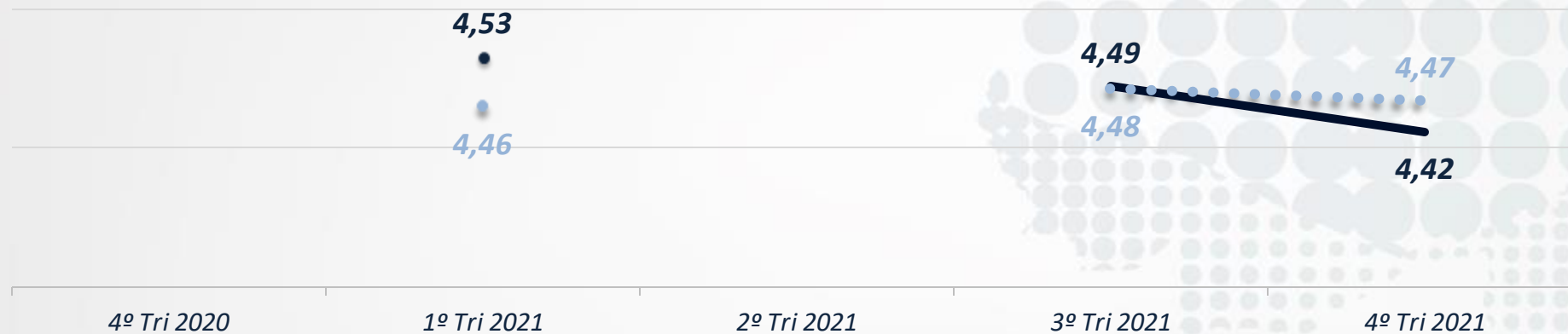
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>11</b>
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

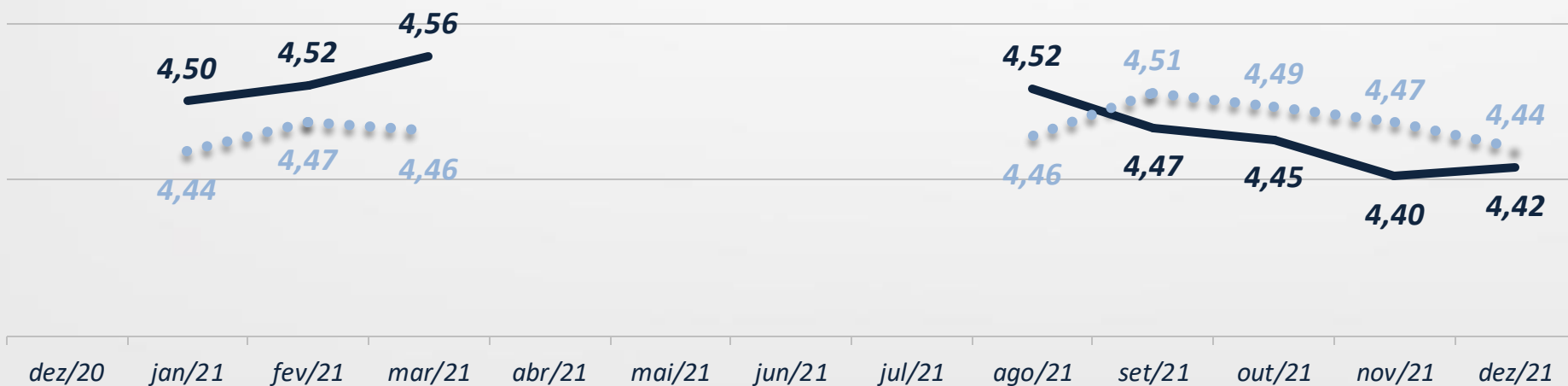
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBGO

..... 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



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,46**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**88,7%**

Notas 1, 2 ou 3  
**10,7%**

Sem Notas  
**0,6%**

495 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**85,4%**

Notas 1, 2 ou 3  
**14,6%**

Sem Notas  
**0,0%**

734 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,07**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**71,1%**

Notas 1, 2 ou 3  
**22,6%**

Sem Notas  
**6,3%**

558 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



*Processo de check-in*

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**15,0%**

Sem Notas

**0,0%**

274 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



*Processo de inspeção de segurança*

Média geral

**4,55**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,3%**

Sem Notas

**0,0%**

784 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,73**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**60,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**39,4%**

Sem Notas

**0,0%**

241 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**3,91**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**65,4%**

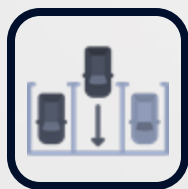
Notas 1, 2 ou 3

**33,3%**

Sem Notas

**1,2%**

81 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,31**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,0%**

Sem Notas

**2,0%**

50 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,54**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,2%**

Sem Notas

**0,3%**

1.132 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,16**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,6%**

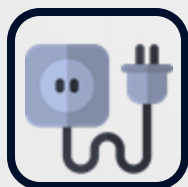
Notas 1, 2 ou 3

**20,4%**

Sem Notas

**0,0%**

824 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,08**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**57,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**21,1%**

Sem Notas

**21,1%**

824 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,22**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**19,0%**

Sem Notas

**0,0%**

153 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,23**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**82,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**17,3%**

Sem Notas

**0,0%**

404 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,56**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,1%**

Sem Notas

**0,2%**

824 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,60**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,1%**

Sem Notas

**0,3%**

308 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%**

191 medições

GOL

**100%**

LATAM

**100%**

Tempo médio de espera

**2 min 44 seg**



## Inspeção de segurança embarque doméstico

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

**100%**

431 medições

Tempo médio de espera

**0 min 45 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.

AZUL

42%

152 medições

GOL

50%

LATAM

36%

Tempo máximo de espera\*

16min 41seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL