

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL DE
VIRACOPOS - CAMPINAS (SBKP)**

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 VIRACOPOS - CAMPINAS (SBKP)**, obtidos a partir da realização de **1105** 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

RESULTADOS GERAIS	03
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

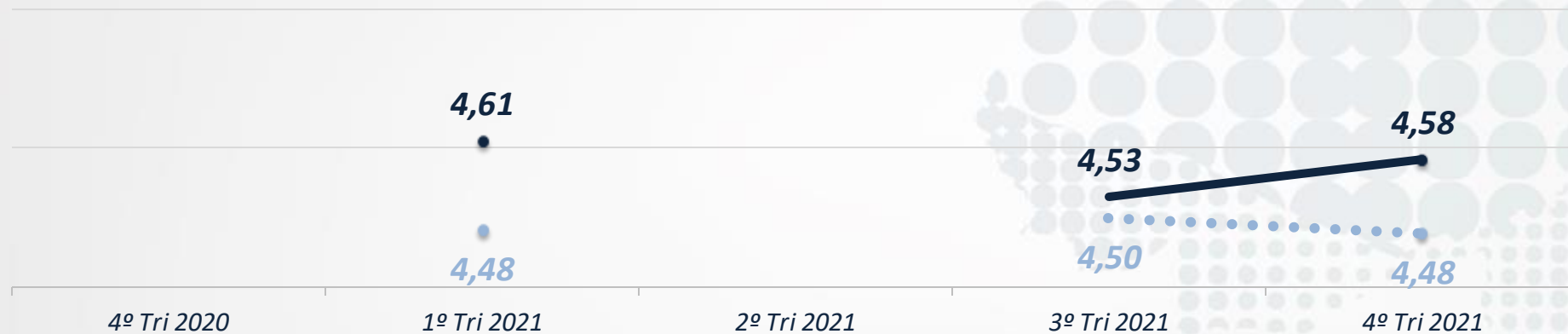
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

RESULTADOS INDICADORES	12
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

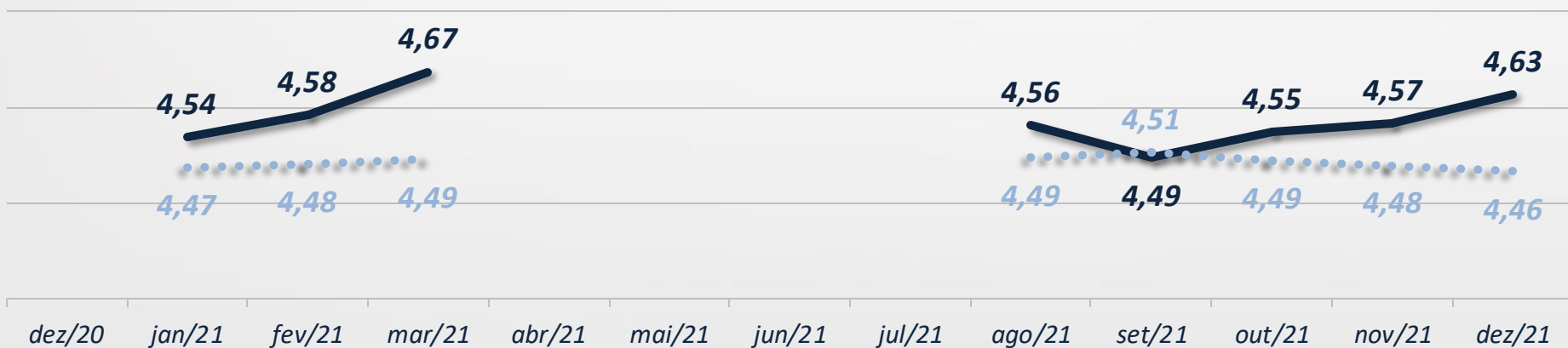
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBKP
..... 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

4,61



ACESSO

4,33



INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,59



CHECK-IN

4,55



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

4,68



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

4,18



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

4,61



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,44



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,30



SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,58

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
93,8%

Notas 1, 2 ou 3
6,0%

Sem Notas
0,3%

400 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,55

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
90,9%

Notas 1, 2 ou 3
9,1%

Sem Notas
0,0%

132 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,04

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
65,7%

Notas 1, 2 ou 3
28,6%

Sem Notas
5,7%

105 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,55

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,0%

Notas 1, 2 ou 3

9,0%

Sem Notas

0,0%

78 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,59

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,5%

Notas 1, 2 ou 3

3,5%

Sem Notas

0,0%

144 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,63

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,6%

Notas 1, 2 ou 3

5,4%

Sem Notas

0,0%

112 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,66

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,2%

Notas 1, 2 ou 3

1,9%

Sem Notas

3,8%

52 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,16

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,1%

Notas 1, 2 ou 3

21,5%

Sem Notas

0,4%

506 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,29

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,6%

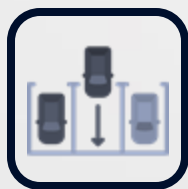
Notas 1, 2 ou 3

11,5%

Sem Notas

0,9%

113 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,00

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

66,7%

Notas 1, 2 ou 3

33,3%

Sem Notas

0,0%

12 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,29

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,5%

Notas 1, 2 ou 3

17,3%

Sem Notas

0,2%

1.105 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,3%

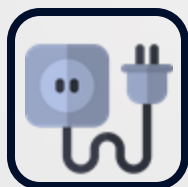
Notas 1, 2 ou 3

12,7%

Sem Notas

0,0%

785 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,9%

Notas 1, 2 ou 3

9,3%

Sem Notas

9,8%

785 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,1%

Notas 1, 2 ou 3

10,6%

Sem Notas

1,3%

378 avaliações



Sanitários

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,6%

Notas 1, 2 ou 3

8,4%

Sem Notas

0,0%

682 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,70

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

98,2%

Notas 1, 2 ou 3

1,8%

Sem Notas

0,0%

785 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,30

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,6%

Notas 1, 2 ou 3

14,2%

Sem Notas

5,2%

268 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%

2.595 medições

GOL

100%

LATAM

0%

Tempo médio de espera

2min 06seg



Check-in Internacional

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

GERAL

96%

276 medições

Tempo médio de espera

6min 58seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

6.403 medições

Tempo médio de espera

0min 36seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

99%

471 medições

Tempo médio de espera

1min 33seg

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

44%

156 medições

GOL

78%

LATAM

0%

GERAL

44%

9 medições

Tempo máximo de espera*

12min 41seg

Tempo máximo de espera*

33min 32seg



Emigração

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

100%

410 medições

Tempo médio de espera

1min 09seg



Imigração

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

100%

1.611 medições

Tempo médio de espera

0min 35seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

151 medições

Tempo médio de espera*

0min 28seg



Aduana – Nada a declarar

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

100%

1.259 medições

Tempo médio de espera*

0min 12seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL