

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL
SALGADO FILHO - PORTO ALEGRE
(SBPA)**

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 SALGADO FILHO - PORTO ALEGRE (SBPA)**, obtidos a partir da realização de **1136** 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>	

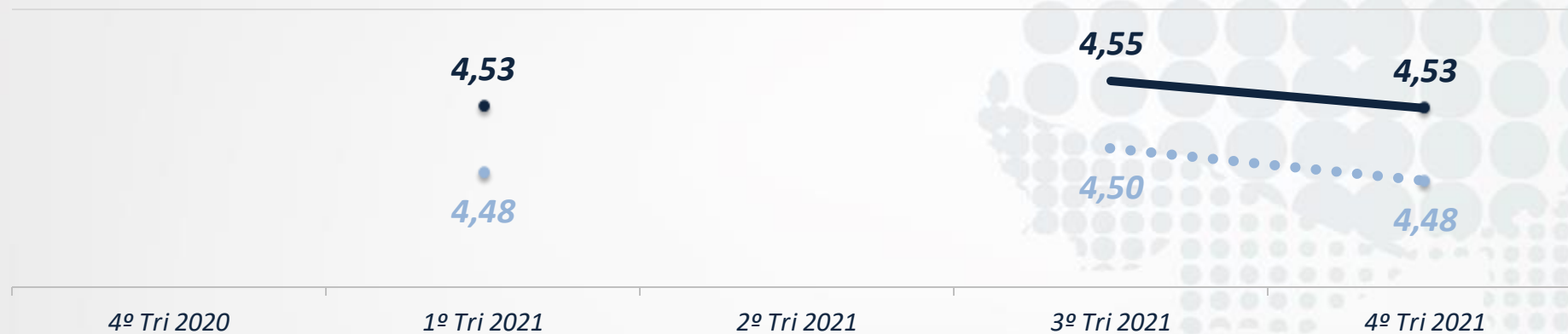
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

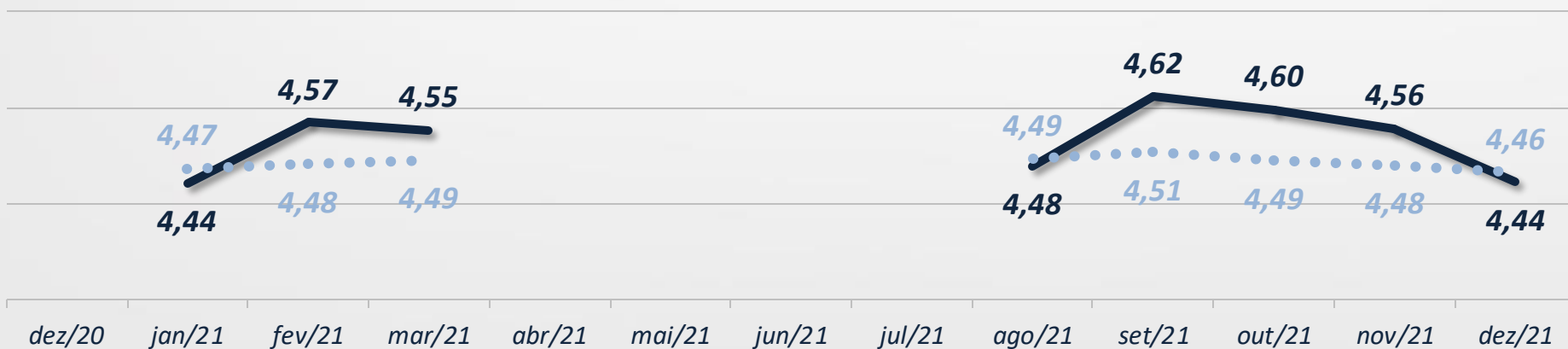
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBPA
..... 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

4,52

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,5%

Notas 1, 2 ou 3

11,0%

Sem Notas

0,5%

435 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,54

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,4%

Notas 1, 2 ou 3

8,6%

Sem Notas

0,0%

720 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,5%

Notas 1, 2 ou 3

13,6%

Sem Notas

7,9%

647 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,30

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,6%

Notas 1, 2 ou 3

19,4%

Sem Notas

0,0%

304 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,7%

Notas 1, 2 ou 3

8,3%

Sem Notas

0,0%

761 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

5,00

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
88,9%

Notas 1, 2 ou 3
0,0%

Sem Notas
11,1%

9 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

4,21

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,3%

Notas 1, 2 ou 3

20,7%

Sem Notas

0,0%

285 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,7%

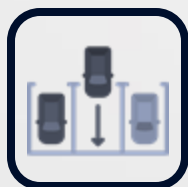
Notas 1, 2 ou 3

9,3%

Sem Notas

0,0%

118 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,49

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,7%

Notas 1, 2 ou 3

7,3%

Sem Notas

0,0%

41 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,59

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,1%

Notas 1, 2 ou 3

8,6%

Sem Notas

0,3%

1.136 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,23

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,6%

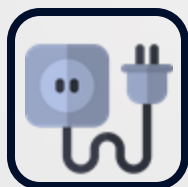
Notas 1, 2 ou 3

20,4%

Sem Notas

0,0%

833 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,99

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

45,6%

Notas 1, 2 ou 3

19,3%

Sem Notas

35,1%

833 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,63

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,4%

Notas 1, 2 ou 3

8,6%

Sem Notas

0,0%

222 avaliações



Sanitários

Média geral

4,02

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

74,5%

Notas 1, 2 ou 3

25,5%

Sem Notas

0,0%

553 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,62

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,6%

Notas 1, 2 ou 3

4,4%

Sem Notas

0,0%

833 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,77

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,0%

Notas 1, 2 ou 3

4,0%

Sem Notas

0,0%

302 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%

814 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

4min 57seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

4 medições

Tempo médio de espera

4min 36seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

5.400 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**

100%

20 medições

Tempo médio de espera

1min 18seg

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

64%

156 medições

GOL

75%

LATAM

65%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera*

12 min 28 seg

Tempo máximo de espera*

0 min 00 seg



Emigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg



Imigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg

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