



PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL
GILBERTO FREYRE - RECIFE (SBRF)**

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 GILBERTO FREYRE - RECIFE (SBRF)**, obtidos a partir da realização de **1126** 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>	

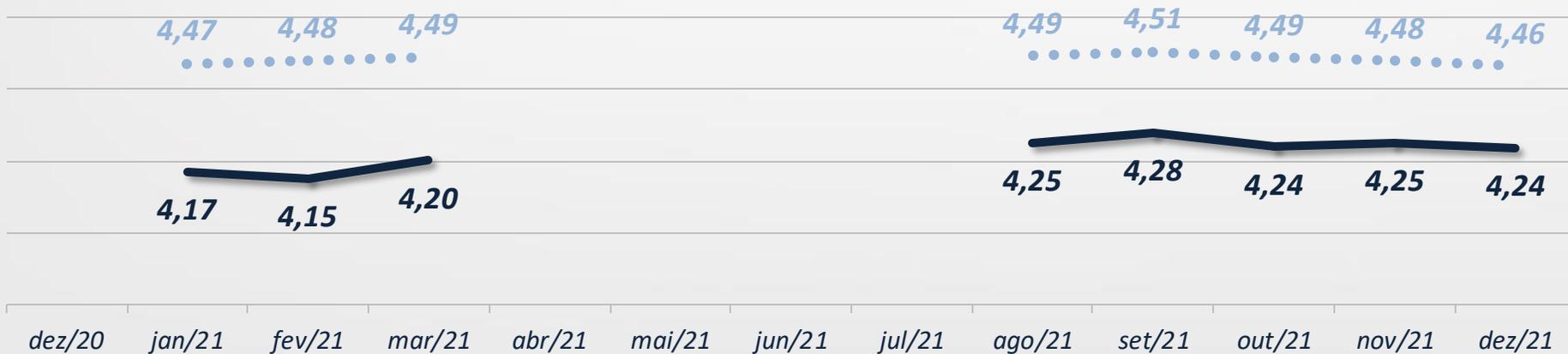
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBRF

..... 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

4,44



ACESSO

4,25



INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,51



CHECK-IN

4,32



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

4,56



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

3,89



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

4,27



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,12



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,35



SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,24

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,3%

Notas 1, 2 ou 3

7,5%

Sem Notas

0,2%

426 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,32

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

84,0%

Notas 1, 2 ou 3

15,7%

Sem Notas

0,2%

445 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,17

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,9%

Notas 1, 2 ou 3

16,1%

Sem Notas

7,0%

415 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,32

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,4%

Notas 1, 2 ou 3

12,6%

Sem Notas

0,0%

206 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,5%

Notas 1, 2 ou 3

6,3%

Sem Notas

0,2%

476 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,3%

Notas 1, 2 ou 3

14,8%

Sem Notas

1,9%

54 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,57

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,8%

Notas 1, 2 ou 3

7,7%

Sem Notas

11,5%

26 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,86

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

69,4%

Notas 1, 2 ou 3

30,6%

Sem Notas

0,0%

392 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

3,87

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,8%

Notas 1, 2 ou 3

27,2%

Sem Notas

0,0%

125 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,45

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,8%

Notas 1, 2 ou 3

3,2%

Sem Notas

0,0%

31 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,4%

Notas 1, 2 ou 3

12,3%

Sem Notas

1,2%

1.126 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

3,86

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

69,7%

Notas 1, 2 ou 3

30,3%

Sem Notas

0,0%

818 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,68

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

51,2%

Notas 1, 2 ou 3

35,3%

Sem Notas

13,4%

818 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,1%

Notas 1, 2 ou 3

9,0%

Sem Notas

0,9%

233 avaliações



Sanitários

Média geral

4,19

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,2%

Notas 1, 2 ou 3

19,8%

Sem Notas

0,0%

561 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,8%

Notas 1, 2 ou 3

6,7%

Sem Notas

0,5%

818 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,35

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,3%

Notas 1, 2 ou 3

10,4%

Sem Notas

1,3%

298 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%

708 medições

GOL

100%

LATAM

99%

Tempo médio de espera

4min 00seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

61 medições

Tempo médio de espera

7min 27seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

4.217 medições

Tempo médio de espera

0min 28seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

94 medições

Tempo médio de espera

0min 52seg

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%

157 medições

GOL

64%

LATAM

50%

GERAL

25%

4 medições

Tempo máximo de espera*

16 min 55 seg

Tempo máximo de espera*

32 min 50 seg



Emigração

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

100%

148 medições

Tempo médio de espera

0 min 43 seg



Imigração

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

100%

232 medições

Tempo médio de espera

0 min 49 seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

4 medições

Tempo médio de espera*

0min 03seg



Aduana – Nada a declarar

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

100%

117 medições

Tempo médio de espera*

0min 04seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL