

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

**AEROPORTO SANTOS DUMONT –  
RIO DE JANEIRO (SBRJ)**

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 SANTOS DUMONT - RIO DE JANEIRO (SBRJ)**, obtidos a partir da realização de **1166** 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

<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>	

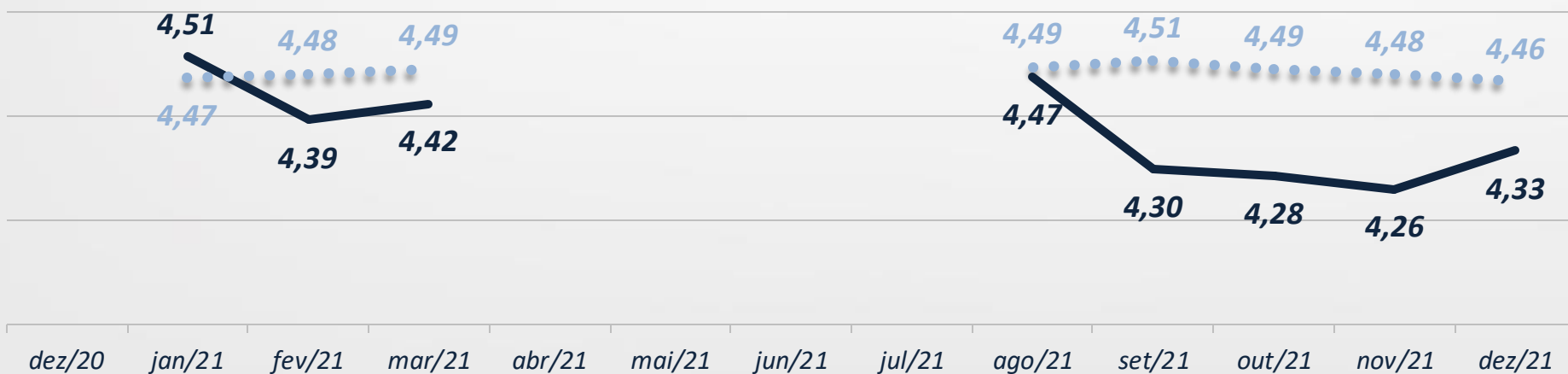
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBRJ  
..... 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

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**86,2%**

Notas 1, 2 ou 3  
**13,3%**

Sem Notas  
**0,4%**

458 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,31**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**82,4%**

Notas 1, 2 ou 3  
**17,6%**

Sem Notas  
**0,0%**

732 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,02**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**67,0%**

Notas 1, 2 ou 3  
**27,5%**

Sem Notas  
**5,5%**

673 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



*Processo de check-in*

Média geral

**4,05**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**75,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**24,1%**

Sem Notas

**0,0%**

228 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



*Processo de inspeção de segurança*

Média geral

**4,38**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**14,3%**

Sem Notas

**0,0%**

757 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**4,23**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**19,1%**

Sem Notas

**0,0%**

330 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,44**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,8%**

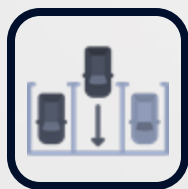
Notas 1, 2 ou 3

**10,2%**

Sem Notas

**0,0%**

108 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,00**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**84,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**16,0%**

Sem Notas

**0,0%**

25 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,45**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,7%**

Sem Notas

**0,3%**

1.166 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**3,82**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**65,4%**

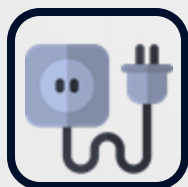
Notas 1, 2 ou 3

**34,5%**

Sem Notas

**0,1%**

849 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**38,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**36,6%**

Sem Notas

**24,6%**

849 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,30**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**82,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**17,4%**

Sem Notas

**0,0%**

109 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,16**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**21,8%**

Sem Notas

**0,0%**

454 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,49**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,4%**

Sem Notas

**0,4%**

849 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,51**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,1%**

Sem Notas

**2,0%**

306 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



## Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **20 minutos**.

AZUL

99%

666 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

**4min 11seg**



## Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

5.085 medições

Tempo médio de espera

**0min 29seg**



# 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

81%

142 medições

GOL

71%

LATAM

82%

Tempo máximo de espera\*

9min 24seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL