

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO DE CONGONHAS -
SÃO PAULO (SBSP)**

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 DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)**, obtidos a partir da realização de **1171** entrevistas ao longo do **4º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria acima 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	11
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

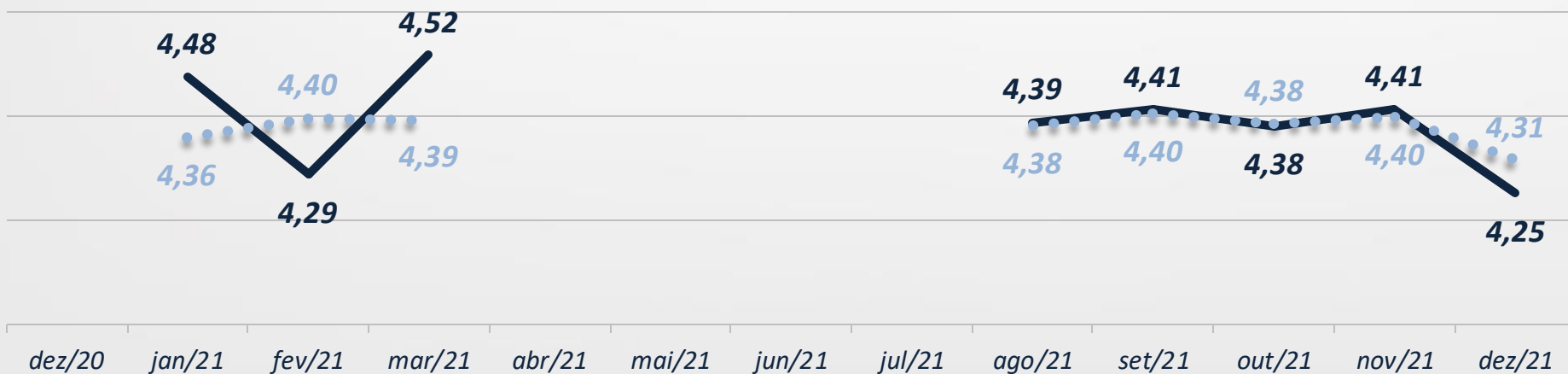
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



* 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

4,32

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,1%

Notas 1, 2 ou 3

13,7%

Sem Notas

0,2%

459 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,06

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,2%

Notas 1, 2 ou 3

22,8%

Sem Notas

0,0%

505 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,00

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

73,1%

Notas 1, 2 ou 3

24,2%

Sem Notas

2,7%

450 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

3,80

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

66,0%

Notas 1, 2 ou 3

34,0%

Sem Notas

0,0%

162 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,39

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,4%

Notas 1, 2 ou 3

9,2%

Sem Notas

0,4%

530 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,96

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

74,5%

Notas 1, 2 ou 3

25,5%

Sem Notas

0,0%

349 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,09

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,4%

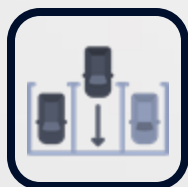
Notas 1, 2 ou 3

20,6%

Sem Notas

0,0%

68 avaliações



Estacionamento

Média geral

3,92

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,0%

Notas 1, 2 ou 3

24,0%

Sem Notas

0,0%

25 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,29

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,4%

Notas 1, 2 ou 3

12,0%

Sem Notas

0,5%

1.171 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

3,99

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,4%

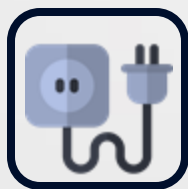
Notas 1, 2 ou 3

24,6%

Sem Notas

0,0%

863 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,76

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

49,5%

Notas 1, 2 ou 3

25,3%

Sem Notas

25,3%

863 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,21

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,3%

Notas 1, 2 ou 3

17,4%

Sem Notas

4,3%

138 avaliações



Sanitários

Média geral

4,07

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,9%

Notas 1, 2 ou 3

22,1%

Sem Notas

0,0%

502 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,5%

Notas 1, 2 ou 3

6,4%

Sem Notas

0,1%

863 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,35

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,8%

Notas 1, 2 ou 3

10,9%

Sem Notas

7,3%

275 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%

852 medições

GOL

85%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

4min 40seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

4.405 medições

Tempo médio de espera

0min 43seg

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

83%

150 medições

GOL

37%

LATAM

49%

Tempo máximo de espera*

13min 39seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL