

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHEK - BRASÍLIA
(SBBR)



INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHKEK - BRASÍLIA (SBBR)**, obtidos a partir da realização de **1160** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

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**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

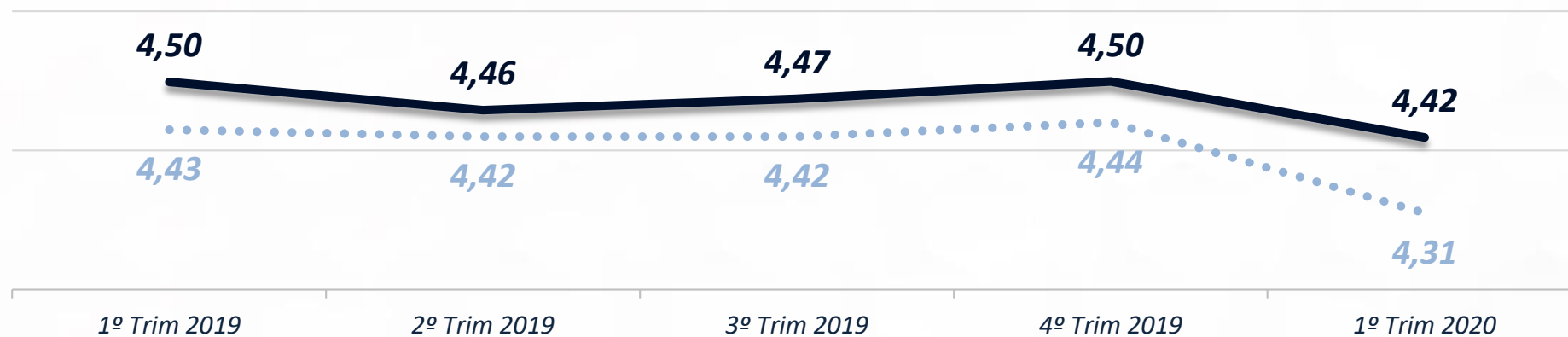
RESULTADOS INDICADORES **05**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESULTADOS INDICADORES **12**
DESEMPENHO OPERACIONAL

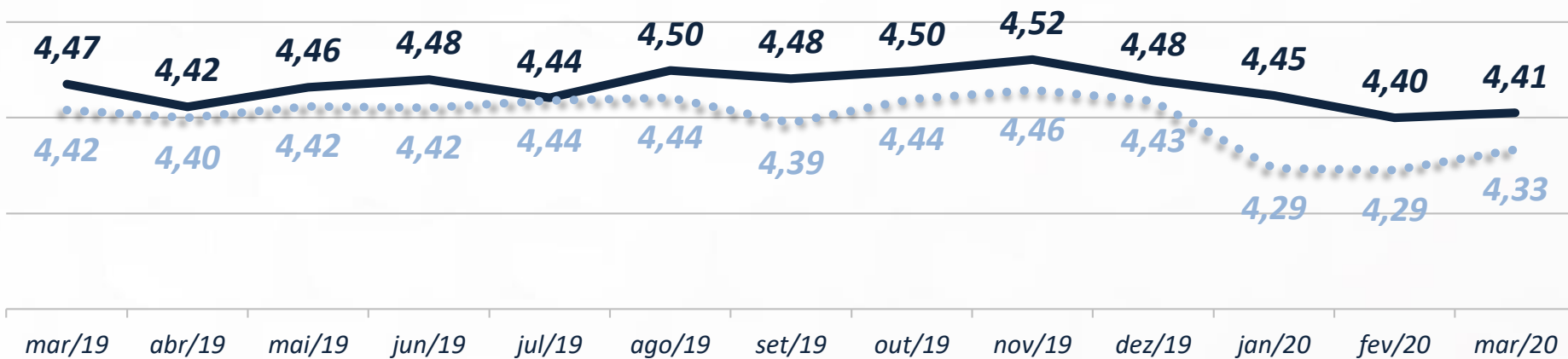
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBBR

..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,39

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,2%

Notas 1, 2 ou 3

9,8%

Sem Notas

0,0%

482 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

3,97

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

67,6%

Notas 1, 2 ou 3

28,1%

Sem Notas

4,3%

281 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,01

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

67,7%

Notas 1, 2 ou 3

24,9%

Sem Notas

7,4%

217 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,36

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
88,5%

87 avaliações

Notas 1, 2 ou 3
11,5%

Sem Notas
0,0%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
91,3%

298 avaliações

Notas 1, 2 ou 3
7,4%

Sem Notas
1,3%

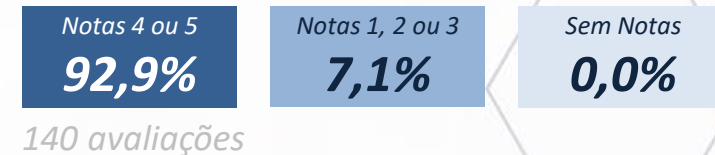
ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral
4,66

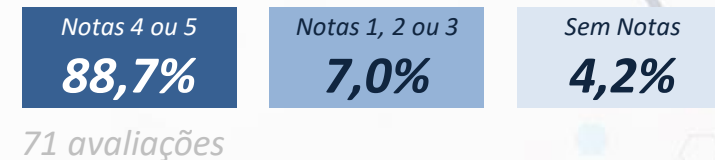
Distribuição das notas



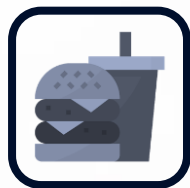
Controle Aduaneiro

Média Geral
4,69

Distribuição das notas



COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,05

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,5%

Notas 1, 2 ou 3

22,9%

Sem Notas

0,6%

323 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,3%

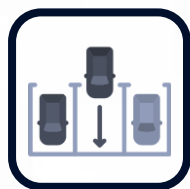
Notas 1, 2 ou 3

14,7%

Sem Notas

0,0%

95 avaliações



Estacionamento

Média geral

3,47

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

8,4%

Notas 1, 2 ou 3

9,5%

Sem Notas

0,0%

17 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,33

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
85,8%

Notas 1, 2 ou 3
13,8%

Sem Notas
0,4%

1.144 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
4,23

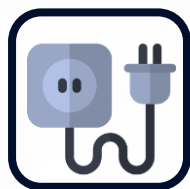
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
85,4%

Notas 1, 2 ou 3
14,6%

Sem Notas
0,0%

807 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
3,81

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
49,8%

Notas 1, 2 ou 3
27,6%

Sem Notas
22,6%

807 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,19

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,6%

Notas 1, 2 ou 3

21,2%

Sem Notas

1,2%

245 avaliações



Sanitários

Média geral

4,23

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,6%

Notas 1, 2 ou 3

16,2%

Sem Notas

0,2%

507 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,49

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,9%

Notas 1, 2 ou 3

5,0%

Sem Notas

0,1%

807 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,1%

Notas 1, 2 ou 3

13,6%

Sem Notas

0,3%

337 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%

1.462 medições

GOL

96%

LATAM

99%

Tempo médio de espera

7 min 49 seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

355 medições

Tempo médio de espera

7 min 04 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

270 medições

Tempo médio de espera

1 min 18 seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

68 medições

Tempo médio de espera

5 min 24 seg

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

79%

258 medições

GOL

82%

LATAM

97%



Restituição de bagagem Internacional

Percentual de voos com bagagens restituídas em até **45 minutos**, a partir da parada da aeronave.

GERAL

83%

23 medições



Emigração

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

100%

66 medições



Imigração

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

100%

156 medições

Tempo médio máximo de espera*

3 min 39 seg

Tempo médio máximo de espera*

23 min 53 seg

Tempo médio de espera

3 min 29 seg

Tempo médio de espera

2 min 24 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%

47 medições



Aduana – Nada a declarar

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

100%

47 medições

Tempo médio de espera*

0min 34seg

Tempo médio de espera*

1min 21seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL