

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

1º Trimestre de 2020

**AEROPORTO SANTA GENOVEVA - GOIÂNIA (SBGO)**



# INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO SANTA GENOVEVA - GOIÂNIA (SBGO)**, obtidos a partir da realização de **1102** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

O aeroporto se enquadra na **categoria até 5 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>	

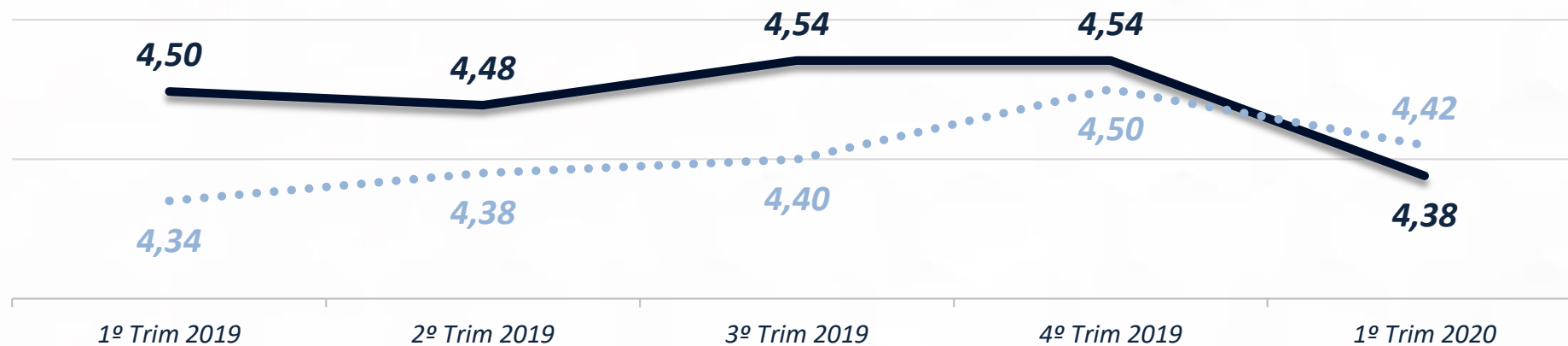
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>11</b>
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

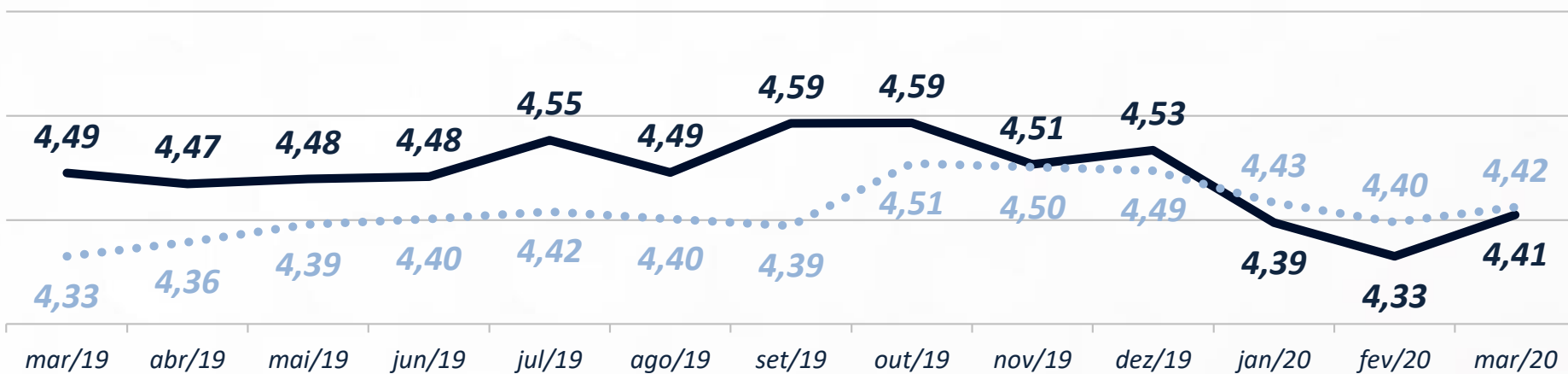
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBGO  
..... Média Categoria

# RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO





# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,58**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,2%**

Sem Notas

**0,0%**

328 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**82,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,3%**

Sem Notas

**4,9%**

552 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,11**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**74,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**18,2%**

Sem Notas

**7,3%**

450 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,59**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,0%**

218 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**4,6%**

Sem Notas

**0,5%**

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,54**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,0%**

588 avaliações

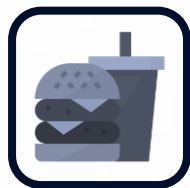
Notas 1, 2 ou 3

**4,8%**

Sem Notas

**1,2%**

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,97**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**72,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**26,8%**

Sem Notas

**0,5%**

209 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,19**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,9%**

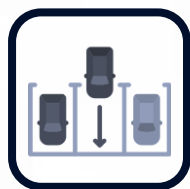
Notas 1, 2 ou 3

**16,1%**

Sem Notas

**0,0%**

93 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**3,97**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**30,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,5%**

Sem Notas

**1,1%**

36 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral  
**4,43**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**89,6%**

Notas 1, 2 ou 3  
**9,3%**

Sem Notas  
**1,1%**

1.084 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral  
**4,22**

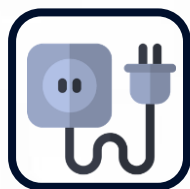
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**85,3%**

Notas 1, 2 ou 3  
**14,7%**

Sem Notas  
**0,0%**

749 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral  
**4,09**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**60,1%**

Notas 1, 2 ou 3  
**21,6%**

Sem Notas  
**18,3%**

749 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,11**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**21,3%**

Sem Notas

**0,6%**

160 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,35**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,9%**

Sem Notas

**0,0%**

403 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,60**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**97,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**2,4%**

Sem Notas

**0,4%**

749 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,56**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,5%**

Sem Notas

**0,3%**

335 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%**

795 medições

GOL

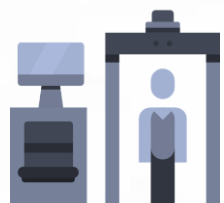
**100%**

LATAM

**100%**

Tempo médio de espera

**5 min 42 seg**



## Inspeção de segurança embarque doméstico

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

**100%**

253 medições

Tempo médio de espera

**2 min 34 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

**100%**

179 medições

GOL

**100%**

LATAM

**99%**

Tempo médio máximo de espera\*

**6min 01seg**



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL