

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

1º Trimestre de 2020

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



# 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 **1191** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

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**  
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

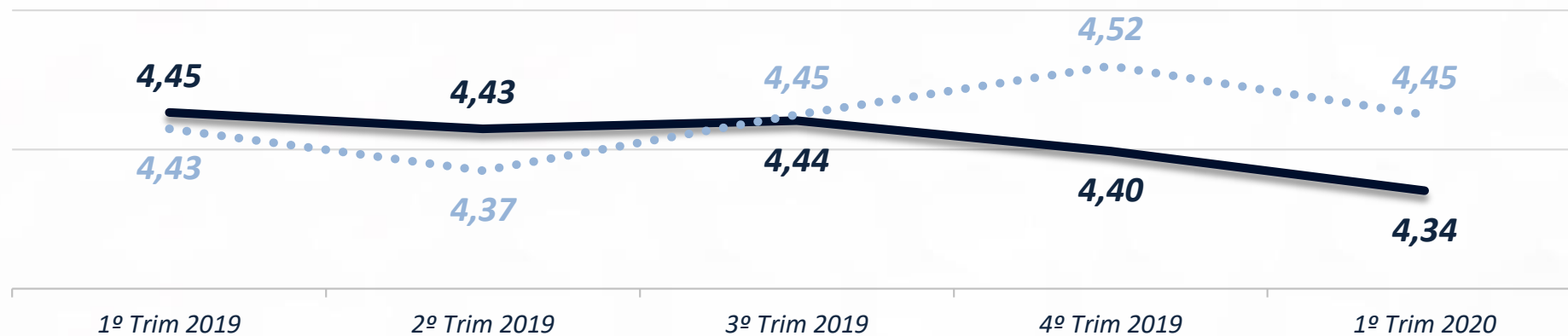
**RESULTADOS INDICADORES** ..... **05**  
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

**RESULTADOS INDICADORES** ..... **11**  
DESEMPENHO OPERACIONAL

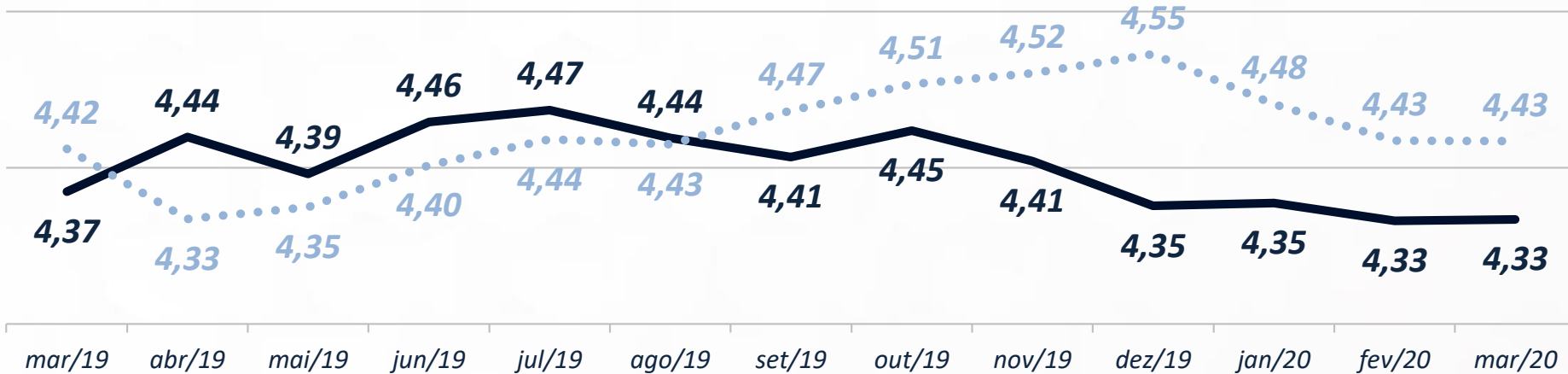
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBRJ  
..... Média Categoria

# RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



 AQUISIÇÃO DA PASSAGEM **4,51**  ACESSO **4,14**

 INSPEÇÃO DE SEGURANÇA **4,34**  CHECK-IN **4,34**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (EMIGRAÇÃO) -  COMÉRCIO E SERVIÇOS **4,11**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (IMIGRAÇÃO E ADUANA) -  AMBIENTE AEROPORTUÁRIO **4,23**

 RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS **4,50**

 **SATISFAÇÃO GERAL DO PASSAGEIRO 4,34**

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,51**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,1%**

Sem Notas

**0,4%**

523 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,18**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**74,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**19,8%**

Sem Notas

**5,7%**

807 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,11**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**76,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**20,7%**

Sem Notas

**3,4%**

774 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,9%**

236 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**14,8%**

Sem Notas

**1,3%**

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,6%**

826 avaliações

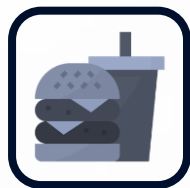
Notas 1, 2 ou 3

**9,9%**

Sem Notas

**1,5%**

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral  
**4,09**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**77,9%**

Notas 1, 2 ou 3  
**21,5%**

Sem Notas  
**0,6%**

358 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral  
**4,24**

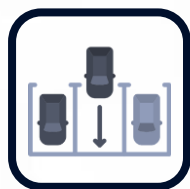
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**85,0%**

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

Sem Notas  
**1,9%**

107 avaliações



**Estacionamento**

Média geral  
**3,67**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**11,2%**

Notas 1, 2 ou 3  
**5,6%**

Sem Notas  
**0,9%**

19 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral  
**4,38**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**88,7%**

Notas 1, 2 ou 3  
**10,8%**

Sem Notas  
**0,4%**

1.171 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral  
**4,11**

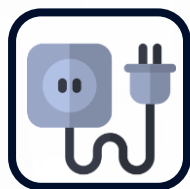
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**82,3%**

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

Sem Notas  
**0,1%**

917 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral  
**4,01**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**62,3%**

Notas 1, 2 ou 3  
**21,9%**

Sem Notas  
**15,8%**

917 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,03**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**75,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**24,8%**

Sem Notas

**0,0%**

145 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,06**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**21,8%**

Sem Notas

**0,0%**

468 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,1%**

Sem Notas

**0,4%**

917 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,50**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,1%**

Sem Notas

**0,4%**

244 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%**

733 medições

GOL

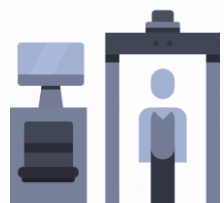
**100%**

LATAM

**99%**

Tempo médio de espera

**6min 31seg**



## Inspeção de segurança embarque doméstico

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

**100%**

291 medições

Tempo médio de espera

**1min 28seg**

# 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%**

198 medições

GOL

**100%**

LATAM

**100%**

Tempo médio máximo de espera\*

**6min 55seg**



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL