

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

1º Trimestre de 2020

**AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE -  
NATAL (SBSG)**



# INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)**, obtidos a partir da realização de **1129** 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

**RESULTADOS GERAIS** ..... **03**  
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

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

**RESULTADOS INDICADORES** ..... **12**  
DESEMPENHO OPERACIONAL

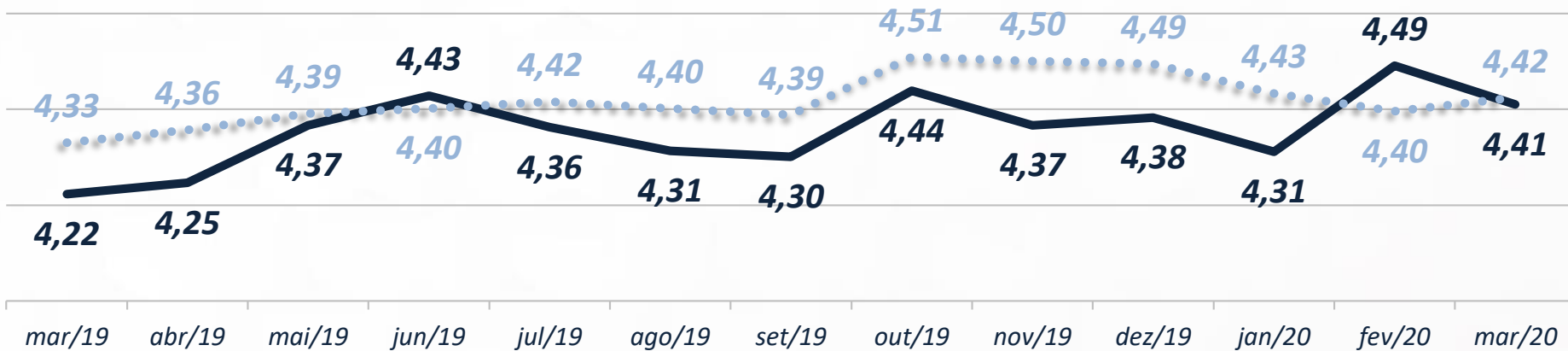
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBSG

..... Média Categoria

# RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



 AQUISIÇÃO DA PASSAGEM **4,48**  ACESSO **4,30**

 INSPEÇÃO DE SEGURANÇA **4,39**  CHECK-IN **4,27**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (EMIGRAÇÃO) **4,51**  COMÉRCIO E SERVIÇOS **3,95**

 ÓRGÃOS PÚBLICOS (IMIGRAÇÃO E ADUANA) **4,36**  AMBIENTE AEROPORTUÁRIO **4,36**

 RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS **4,43**

 **SATISFAÇÃO GERAL DO PASSAGEIRO** **4,40**

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,48**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,8%**

Sem Notas

**0,5%**

397 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,58**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,8%**

Sem Notas

**4,7%**

789 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**3,96**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**66,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,7%**

Sem Notas

**9,5%**

672 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,27**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,8%**

573 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**15,5%**

Sem Notas

**0,7%**

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,39**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,1%**

819 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**7,2%**

Sem Notas

**1,7%**

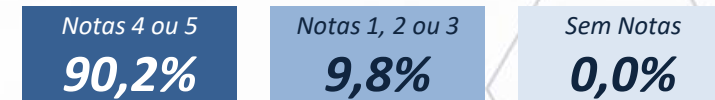
### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral  
**4,47**

Distribuição das notas



123 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral  
**4,26**

Distribuição das notas



62 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,98**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**75,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**24,3%**

Sem Notas

**0,0%**

189 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,01**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,1%**

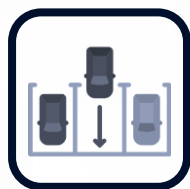
Notas 1, 2 ou 3

**18,0%**

Sem Notas

**0,8%**

122 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**3,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**13,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,8%**

Sem Notas

**0,8%**

30 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,8%**

Sem Notas

**0,5%**

1.111 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,4%**

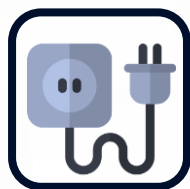
Notas 1, 2 ou 3

**11,3%**

Sem Notas

**0,4%**

833 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,67**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**39,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,8%**

Sem Notas

**36,5%**

833 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,16**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**17,3%**

Sem Notas

**1,4%**

277 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,48**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,7%**

Sem Notas

**0,0%**

541 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,61**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**97,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**2,2%**

Sem Notas

**0,7%**

833 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,43**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,1%**

Sem Notas

**2,9%**

278 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%

374 medições

GOL

97%

LATAM

99%

Tempo médio de espera

**7 min 17 seg**



### Check-in Internacional

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

GERAL

100%

51 medições

Tempo médio de espera

**3 min 41 seg**



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

195 medições

Tempo médio de espera

**1 min 09 seg**



### Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

51 medições

Tempo médio de espera

**3 min 00 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%**

193 medições

GOL

**100%**

LATAM

**100%**

GERAL

**100%**

17 medições

Tempo médio máximo de espera\*

**9min 13seg**



### Restituição de bagagem Internacional

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

Tempo médio máximo de espera\*

**13min 15seg**



### Emigração

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

**100%**

51 medições

Tempo médio de espera

**1min 21seg**



### Imigração

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

**90%**

51 medições

Tempo médio de espera

**9min 04seg**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Aduana – Bens a declarar

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

**100%**

51 medições



### Aduana – Nada a declarar

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

**100%**

51 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 00seg**

Tempo médio de espera\*

**1min 51seg**



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL