

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

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 **1158** 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

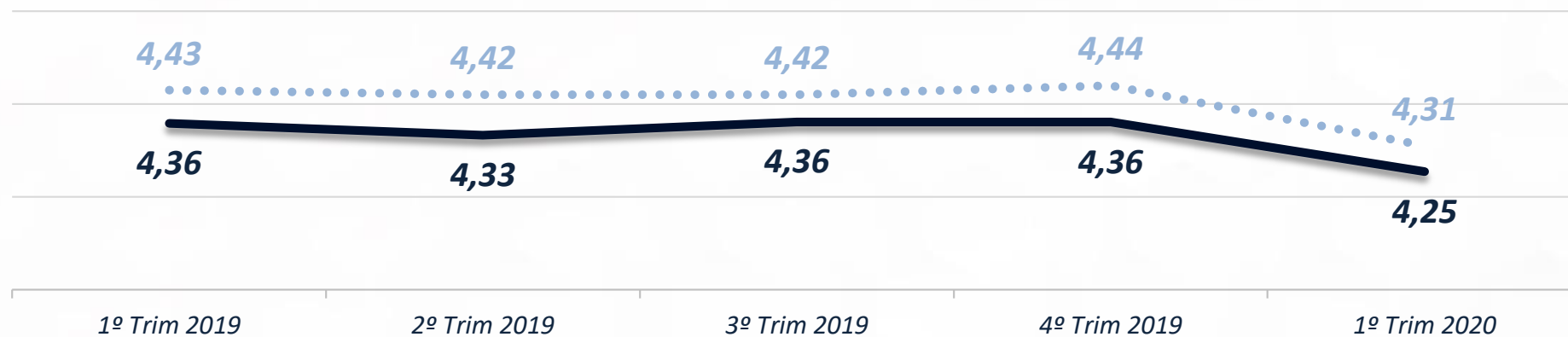
RESULTADOS INDICADORES **05**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESULTADOS INDICADORES **11**
DESEMPENHO OPERACIONAL

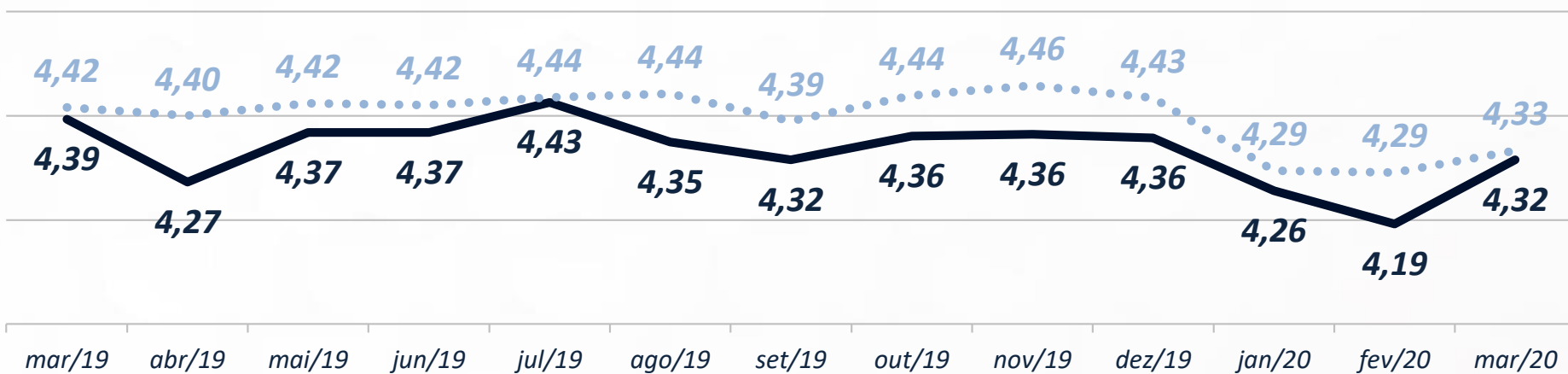
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro

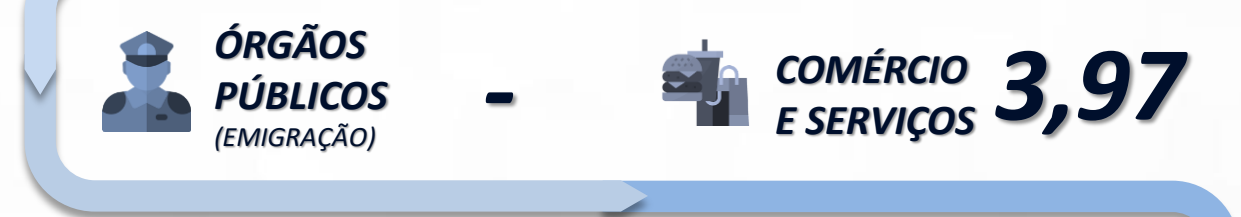


— Média SBSP

..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
95,0%

Notas 1, 2 ou 3
5,0%

Sem Notas
0,0%

444 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,01

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
71,6%

Notas 1, 2 ou 3
25,3%

Sem Notas
3,2%

380 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

3,93

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
69,2%

Notas 1, 2 ou 3
27,0%

Sem Notas
3,8%

341 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,7%

113 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

12,4%

Sem Notas

0,9%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,29

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,2%

391 avaliações

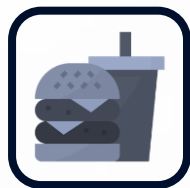
Notas 1, 2 ou 3

10,2%

Sem Notas

1,5%

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,92

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,4%

Notas 1, 2 ou 3

24,6%

Sem Notas

0,0%

350 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,07

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,5%

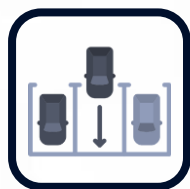
Notas 1, 2 ou 3

15,5%

Sem Notas

1,9%

103 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,45

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

10,7%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

0,0%

11 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,21

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
83,3%

Notas 1, 2 ou 3
16,1%

Sem Notas
0,5%

1.140 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
3,94

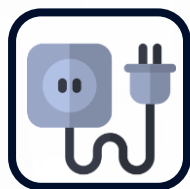
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
75,0%

Notas 1, 2 ou 3
24,9%

Sem Notas
0,1%

891 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
3,68

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
51,1%

Notas 1, 2 ou 3
32,9%

Sem Notas
16,0%

891 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

3,95

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

68,8%

Notas 1, 2 ou 3

31,2%

Sem Notas

0,0%

173 avaliações



Sanitários

Média geral

4,10

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,2%

Notas 1, 2 ou 3

19,8%

Sem Notas

0,0%

616 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,1%

Notas 1, 2 ou 3

5,8%

Sem Notas

0,1%

891 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,35

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,3%

Notas 1, 2 ou 3

12,7%

Sem Notas

0,0%

237 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%

1.281 medições

GOL

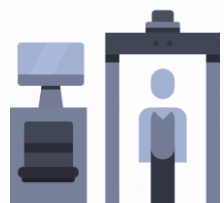
98%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

4min 11seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

860 medições

Tempo médio de espera

0min 42seg

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%

191 medições

GOL

91%

LATAM

100%

Tempo médio máximo de espera*

6min 25seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL