

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

AEROPORTO INTERNACIONAL
JUSCELINO KUBITSCHEK - BRASÍLIA
(SBBR)

3º Trimestre de 2021

CONSIDERAÇÕES

1. Devido à Pandemia de Covid-19, **no 3º trimestre de 2021**, não houve aplicação da Pesquisa de Satisfação e Desempenho Operacional no mês de **julho** de 2021.
2. Também devido à pandemia e o retorno gradual da movimentação internacional nos aeroportos brasileiros observado à partir de agosto de 2021, não foi possível a realização das medições referentes ao estrato internacional em todos os aeroportos internacionais participantes da pesquisa **nesse trimestre**.

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 **682** entrevistas ao longo do **3º Trimestre de 2021**.

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
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

RESULTADOS INDICADORES	12
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

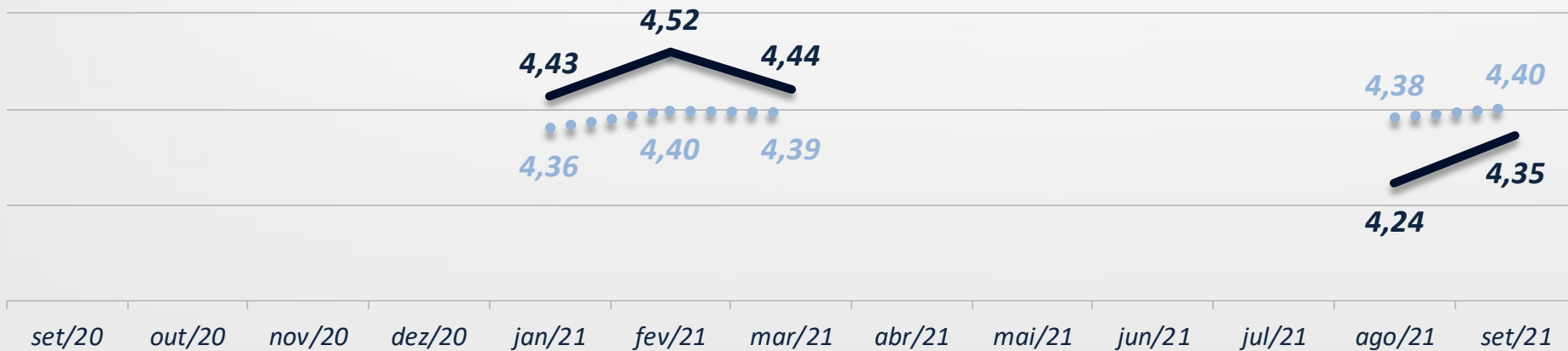
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBBR

..... Média Categoria

* Os trimestres sem notas ou valores se referem aos períodos de suspensão da Pesquisa de Satisfação devido à pandemia de Covid-19

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,4%

Notas 1, 2 ou 3

19,6%

Sem Notas

0,0%

219 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,21

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,0%

Notas 1, 2 ou 3

12,4%

Sem Notas

1,6%

193 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,01

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

71,8%

Notas 1, 2 ou 3

24,8%

Sem Notas

3,4%

149 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,26

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,5%

Notas 1, 2 ou 3

19,5%

Sem Notas

0,0%

77 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,47

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,6%

Notas 1, 2 ou 3

7,5%

Sem Notas

0,9%

214 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,56

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,7%

Notas 1, 2 ou 3

9,3%

Sem Notas

0,0%

54 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

37,0%

Notas 1, 2 ou 3

3,7%

Sem Notas

59,3%

27 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,03

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,4%

Notas 1, 2 ou 3

24,6%

Sem Notas

0,0%

232 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,30

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,5%

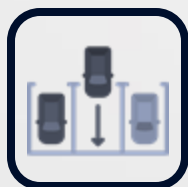
Notas 1, 2 ou 3

14,5%

Sem Notas

0,0%

69 avaliações



Estacionamento

Média geral

3,71

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

66,7%

Notas 1, 2 ou 3

33,3%

Sem Notas

0,0%

21 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,24

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,9%

Notas 1, 2 ou 3

14,8%

Sem Notas

1,3%

682 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,03

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,6%

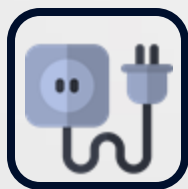
Notas 1, 2 ou 3

23,4%

Sem Notas

0,0%

479 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,31

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

39,0%

Notas 1, 2 ou 3

47,0%

Sem Notas

14,0%

479 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,17

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,3%

Notas 1, 2 ou 3

20,0%

Sem Notas

0,7%

135 avaliações



Sanitários

Média geral

4,31

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,7%

Notas 1, 2 ou 3

13,3%

Sem Notas

0,0%

324 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,50

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,7%

Notas 1, 2 ou 3

5,4%

Sem Notas

0,8%

479 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

3,78

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

56,2%

Notas 1, 2 ou 3

30,0%

Sem Notas

13,8%

203 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%

461 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

2 min 29 seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

50 medições

Tempo médio de espera

7 min 31 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

1.464 medições

Tempo médio de espera

0 min 39 seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

143 medições

Tempo médio de espera

0 min 54 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.



Restituição de bagagem Internacional

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

AZUL

62%

80 medições

GOL

65%

LATAM

85%

GERAL

67%

3 medições

Tempo máximo de espera*

8min 09seg

Tempo máximo de espera*

23min 29seg



Emigração

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

100%

74 medições

Tempo médio de espera

1min 22seg



Imigração

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

100%

30 medições

Tempo médio de espera

3min 13seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

5 medições

Tempo médio de espera*

1min 55seg



Aduana – Nada a declarar

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

100%

38 medições

Tempo médio de espera*

2min 13seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL