

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

AEROPORTO INTERNACIONAL
EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)

3º Trimestre de 2021

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)**, obtidos a partir da realização de **651** entrevistas ao longo do **3º Trimestre de 2021**.

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
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

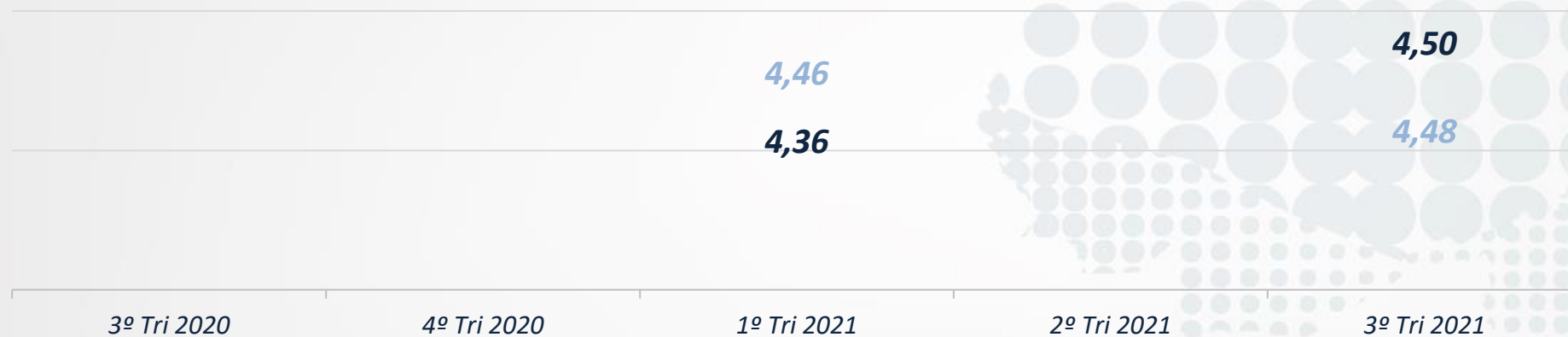
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

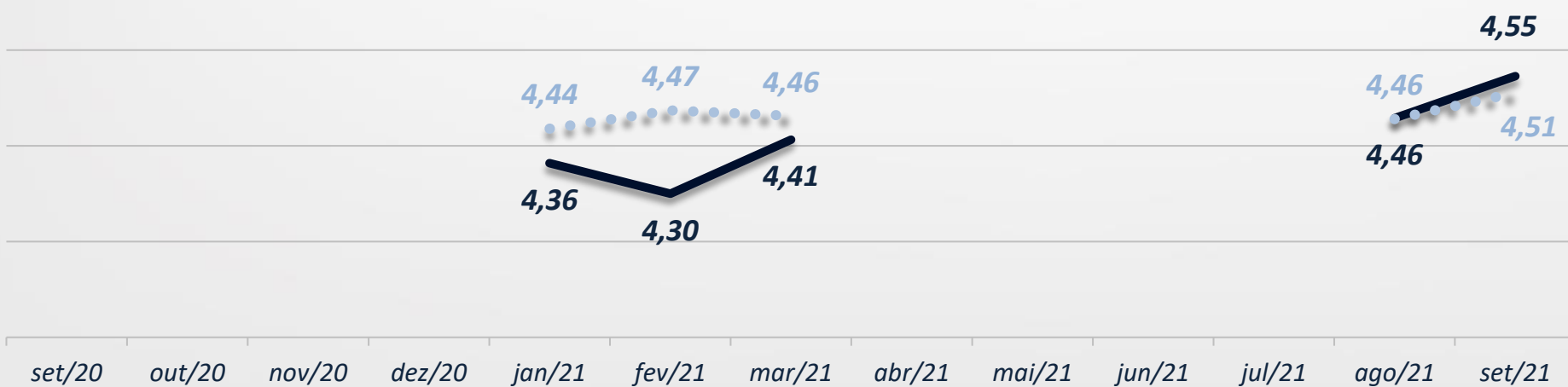
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



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

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**.

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,1%

Notas 1, 2 ou 3

4,9%

Sem Notas

0,0%

246 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,7%

Notas 1, 2 ou 3

9,5%

Sem Notas

1,8%

284 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,25

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,8%

Notas 1, 2 ou 3

16,2%

Sem Notas

3,1%

229 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,4%

Notas 1, 2 ou 3

12,6%

Sem Notas

0,0%

159 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,67

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,1%

Notas 1, 2 ou 3

4,9%

Sem Notas

0,0%

308 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

-

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

0,0%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

0,0%

- avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

-

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

0,0%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

0,0%

- avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,14

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,3%

Notas 1, 2 ou 3

22,8%

Sem Notas

0,9%

232 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,1%

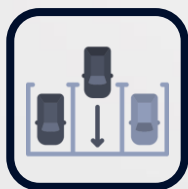
Notas 1, 2 ou 3

12,9%

Sem Notas

0,0%

93 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,7%

Notas 1, 2 ou 3

8,3%

Sem Notas

0,0%

24 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,6%

Notas 1, 2 ou 3

9,8%

Sem Notas

0,6%

651 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,8%

Notas 1, 2 ou 3

19,2%

Sem Notas

0,0%

511 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,92

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

58,1%

Notas 1, 2 ou 3

28,6%

Sem Notas

13,3%

511 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,02

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,6%

Notas 1, 2 ou 3

26,5%

Sem Notas

0,9%

117 avaliações



Sanitários

Média geral

4,10

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,6%

Notas 1, 2 ou 3

22,4%

Sem Notas

0,0%

317 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,56

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,9%

Notas 1, 2 ou 3

5,7%

Sem Notas

0,4%

511 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,63

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,6%

Notas 1, 2 ou 3

6,4%

Sem Notas

0,0%

140 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **20 minutos**.



Check-in Internacional

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



Inspeção de segurança embarque doméstico

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



Inspeção de segurança embarque internacional

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

AZUL

100%

607 medições

GOL

100%

LATAM

100%

GERAL

0%

0 medições

Tempo médio de espera

2min 08seg

Tempo médio de espera

0min 00seg

Tempo médio de espera

0min 20seg

Tempo médio de espera

0min 00seg

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

74%

80 medições

GOL

100%

LATAM

84%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera*

16min 03seg

Tempo máximo de espera*

0min 00seg



Emigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0min 00seg



Imigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0min 00seg

*Tempo médio entre a chegada do primeiro passageiro do voo na área de rest. de bagagem e a colocação da última bagagem do voo na esteira de restituição

**Incluídos os momentos nos quais não havia formação de filas

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg



Aduana – Nada a declarar

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL