

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

**AEROPORTO INTERNACIONAL DO  
GALEÃO - RIO DE JANEIRO (SBGL)**

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 DO GALEÃO - RIO DE JANEIRO (SBGL)**, obtidos a partir da realização de **765** 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

<b>RESULTADOS GERAIS</b> .....	<b>03</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

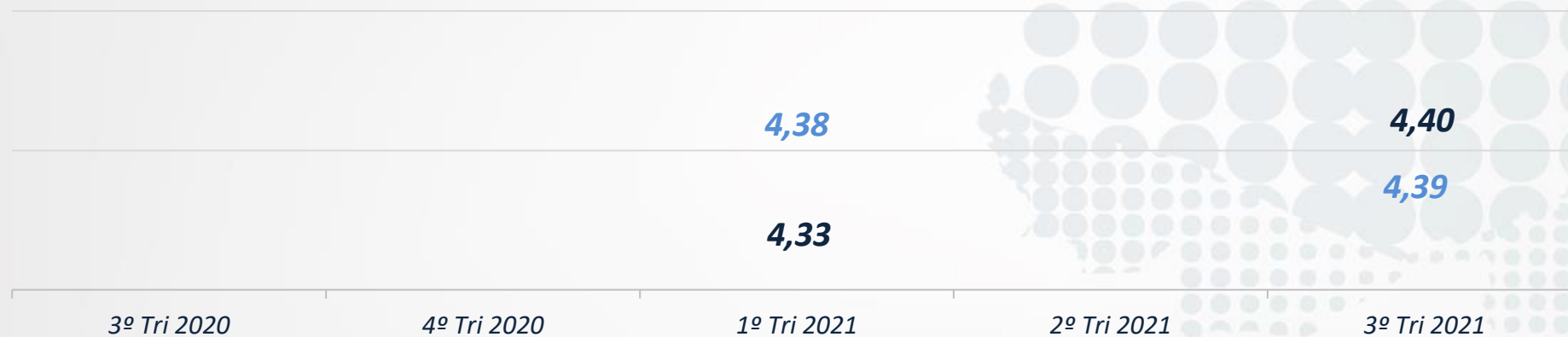
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

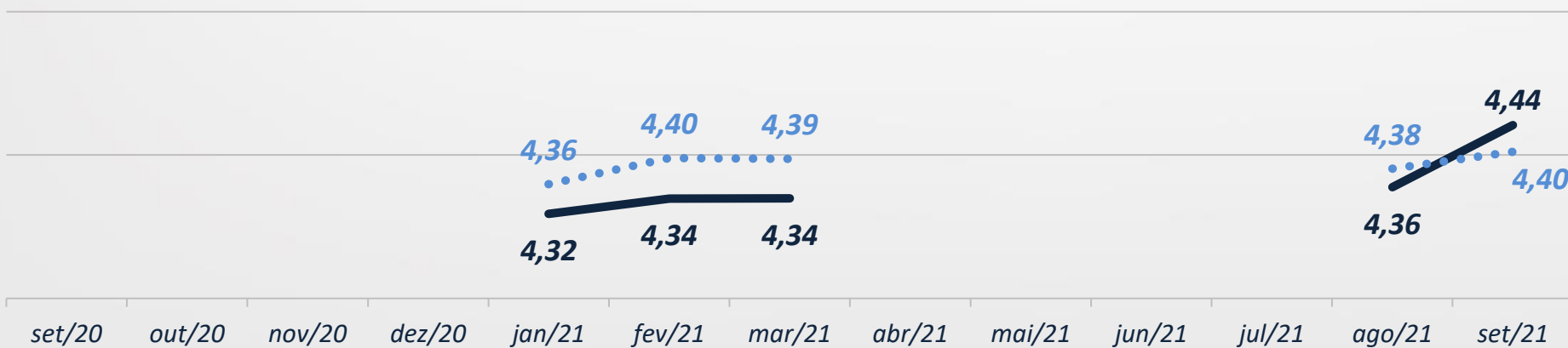
# RESULTADOS GERAIS

## 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

# RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



### AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,44**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,9%**

Sem Notas

**0,0%**

302 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,27**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,8%**

Sem Notas

**0,3%**

389 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,05**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**71,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**26,6%**

Sem Notas

**1,6%**

369 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

**4,40**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**16,3%**

Sem Notas

**0,0%**

153 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

**4,66**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,1%**

Sem Notas

**0,0%**

411 avaliações

### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral

**4,82**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,4%**

Sem Notas

**0,0%**

185 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral

**4,78**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,5%**

Sem Notas

**10,6%**

85 avaliações



### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,93**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**67,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**32,5%**

Sem Notas

**0,0%**

234 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,2%**

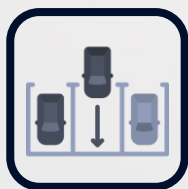
Notas 1, 2 ou 3

**16,8%**

Sem Notas

**0,0%**

119 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,6%**

Sem Notas

**0,0%**

22 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**



**Conforto da sala de embarque**



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**14,5%**

Sem Notas

**0,1%**

765 avaliações

Média geral

**4,13**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**76,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,9%**

Sem Notas

**0,0%**

510 avaliações

Média geral

**3,22**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**30,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**47,1%**

Sem Notas

**22,5%**

510 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,44**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,8%**

Sem Notas

**0,0%**

130 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,20**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**21,9%**

Sem Notas

**0,0%**

343 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,60**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,3%**

Sem Notas

**0,0%**

510 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,45**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,5%**

Sem Notas

**0,8%**

255 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

92%

409 medições

GOL

99%

LATAM

100%

GERAL

100%

326 medições

Tempo médio de espera

4min 06seg

Tempo médio de espera

5min 16seg

Tempo médio de espera

0min 33seg

Tempo médio de espera

1min 21seg

# 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

**60%**

80 medições

GOL

**67%**

LATAM

**55%**

GERAL

**60%**

30 medições

Tempo máximo de espera\*

**12min 36seg**

Tempo máximo de espera\*

**28min 31seg**



### Emigração

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

**100%**

355 medições

Tempo médio de espera

**0min 15seg**



### Imigração

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

**100%**

562 medições

Tempo médio de espera

**1min 35seg**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Aduana – Bens a declarar

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

**94%**

16 medições

Tempo médio de espera\*

**2min 19seg**



### Aduana – Nada a declarar

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

**99%**

621 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 37seg**

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL