

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO SANTA GENOVEVA -
GOIÂNIA (SBGO)**

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 SANTA GENOVEVA - GOIÂNIA (SBGO)**, obtidos a partir da realização de **545** 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**.

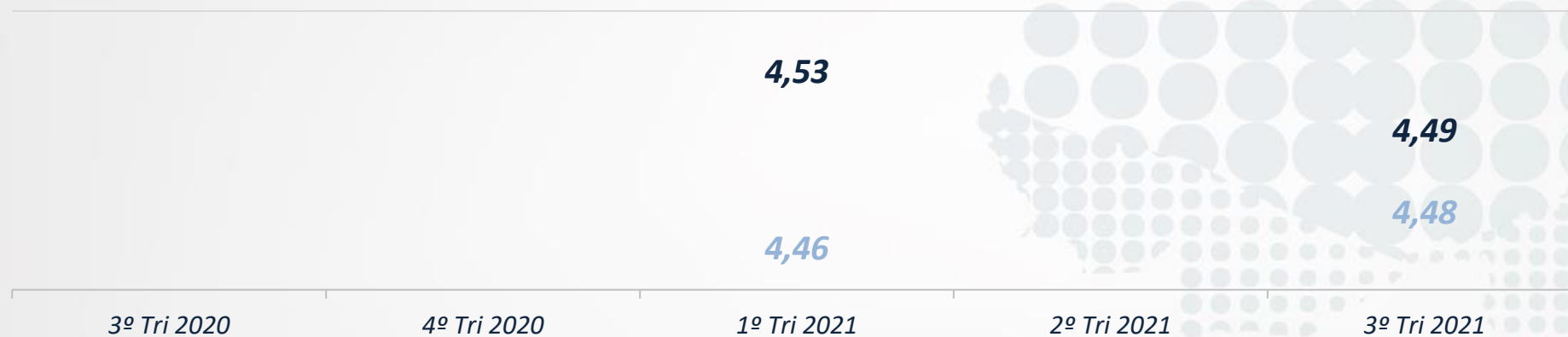
ÍNDICE

RESULTADOS GERAIS	03
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	
RESULTADOS INDICADORES	05
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	
RESULTADOS INDICADORES	11
DESEMPENHO OPERACIONAL	

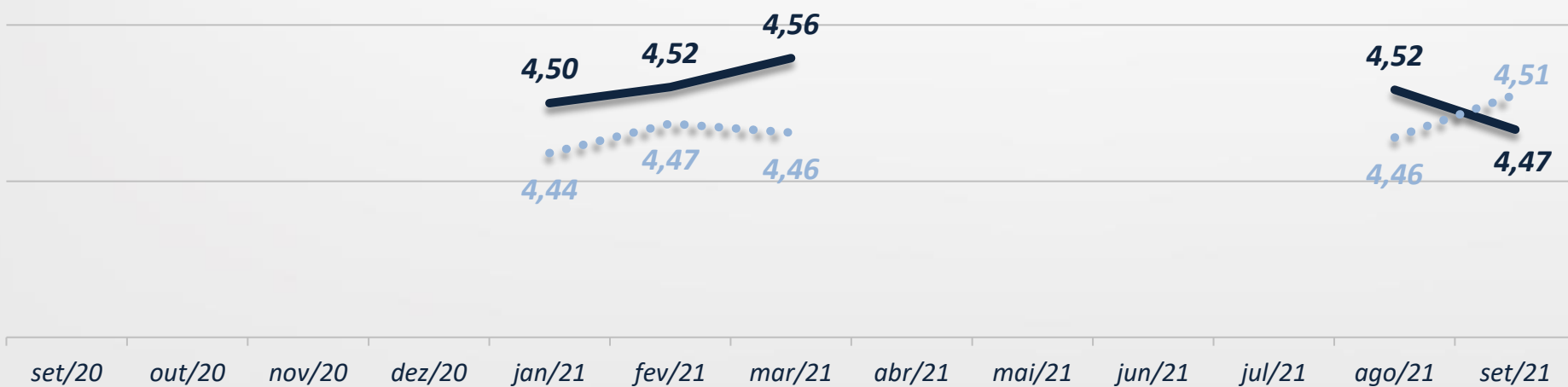
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



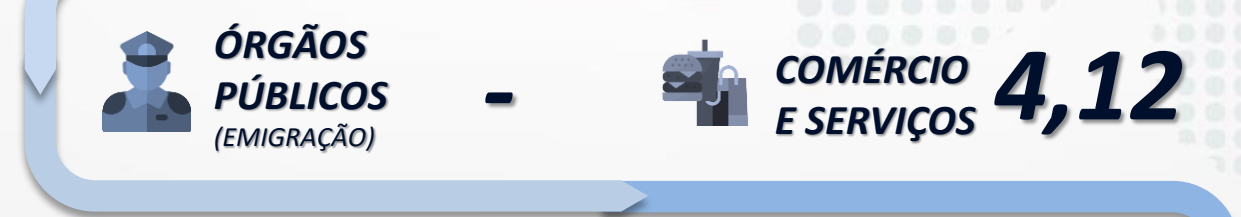
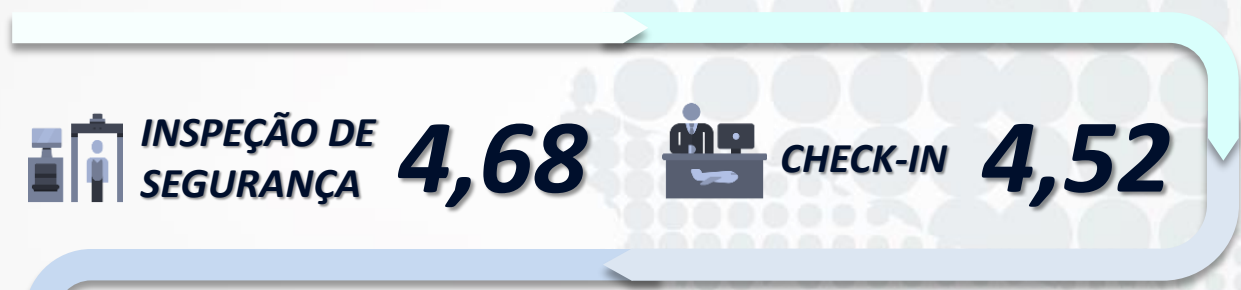
— Média SBGO

..... 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



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,47

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,6%

Notas 1, 2 ou 3

12,0%

Sem Notas

0,4%

241 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,29

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,2%

Notas 1, 2 ou 3

15,9%

Sem Notas

1,9%

320 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,24

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

74,8%

Notas 1, 2 ou 3

22,0%

Sem Notas

3,3%

246 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,52

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,5%

Notas 1, 2 ou 3

9,5%

Sem Notas

0,0%

126 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,68

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,6%

Notas 1, 2 ou 3

6,4%

Sem Notas

0,0%

346 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,02

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,9%

Notas 1, 2 ou 3

27,1%

Sem Notas

0,0%

133 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,29

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,6%

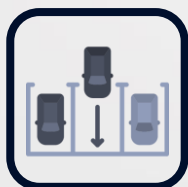
Notas 1, 2 ou 3

19,0%

Sem Notas

2,4%

42 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,35

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

84,6%

Notas 1, 2 ou 3

15,4%

Sem Notas

0,0%

26 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,66

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,2%

Notas 1, 2 ou 3

6,8%

Sem Notas

0,0%

545 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,31

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,9%

Notas 1, 2 ou 3

17,8%

Sem Notas

0,3%

382 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

4,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

67,8%

Notas 1, 2 ou 3

20,9%

Sem Notas

11,3%

382 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,0%

Notas 1, 2 ou 3

15,0%

Sem Notas

0,0%

60 avaliações



Sanitários

Média geral

4,23

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,7%

Notas 1, 2 ou 3

18,3%

Sem Notas

0,0%

191 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,66

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,8%

Notas 1, 2 ou 3

3,4%

Sem Notas

0,8%

382 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,69

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,9%

Notas 1, 2 ou 3

3,1%

Sem Notas

0,0%

163 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%

202 medições

GOL

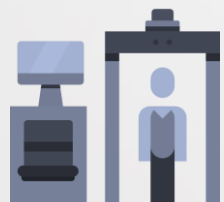
100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

3 min 10 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

99%

249 medições

Tempo médio de espera

0 min 49 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

89%

80 medições

GOL

69%

LATAM

76%

Tempo máximo de espera*

9 min 39 seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL