

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL GOV.
ANDRÉ FRANCO
MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO
(SBGR)**

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 GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)**, obtidos a partir da realização de **797** 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 |
| SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO | |

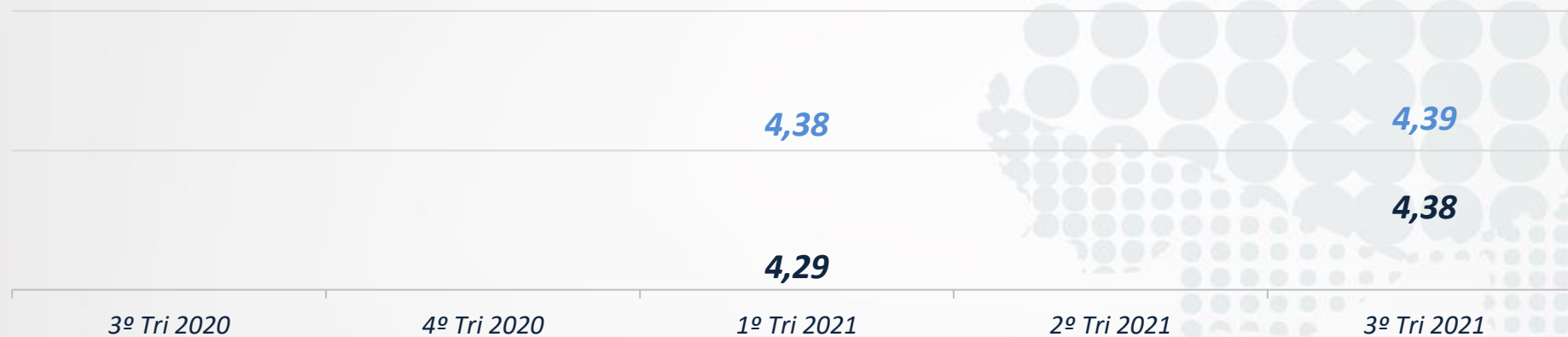
| | |
|-------------------------------------|-----------|
| RESULTADOS INDICADORES | 05 |
| SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO | |

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| RESULTADOS INDICADORES | 12 |
| DESEMPENHO OPERACIONAL | |

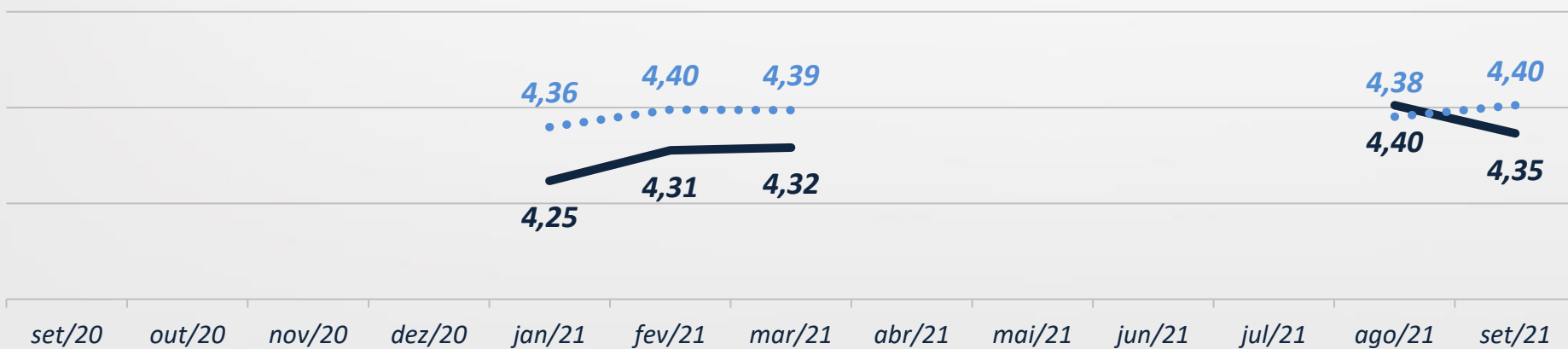
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBGR

..... 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

4,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,4%

Notas 1, 2 ou 3

10,3%

Sem Notas

0,4%

263 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,7%

Notas 1, 2 ou 3

11,6%

Sem Notas

0,7%

146 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,33

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,5%

Notas 1, 2 ou 3

19,7%

Sem Notas

0,8%

127 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,63

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,1%

Notas 1, 2 ou 3

8,9%

Sem Notas

0,0%

79 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,57

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,3%

Notas 1, 2 ou 3

6,7%

Sem Notas

0,0%

164 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,69

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
93,0%

Notas 1, 2 ou 3
6,5%

Sem Notas
0,5%

215 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,80

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
94,6%

Notas 1, 2 ou 3
3,3%

Sem Notas
2,2%

92 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,6%

Notas 1, 2 ou 3

18,4%

Sem Notas

0,0%

326 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,8%

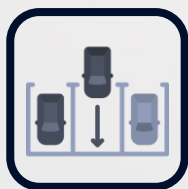
Notas 1, 2 ou 3

12,2%

Sem Notas

0,0%

123 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,06

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

66,7%

Notas 1, 2 ou 3

27,8%

Sem Notas

5,6%

18 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,10

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

74,9%

Notas 1, 2 ou 3

25,0%

Sem Notas

0,1%

797 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,00

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,0%

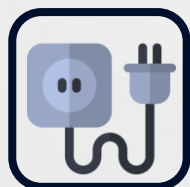
Notas 1, 2 ou 3

28,0%

Sem Notas

0,0%

533 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

44,7%

Notas 1, 2 ou 3

35,5%

Sem Notas

19,9%

533 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,04

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,2%

Notas 1, 2 ou 3

24,8%

Sem Notas

0,0%

165 avaliações



Sanitários

Média geral

4,15

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,7%

Notas 1, 2 ou 3

22,3%

Sem Notas

0,0%

439 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,2%

Notas 1, 2 ou 3

8,6%

Sem Notas

0,2%

533 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,6%

Notas 1, 2 ou 3

6,4%

Sem Notas

4,9%

264 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%

612 medições

GOL

100%

LATAM

100%

GERAL

100%

118 medições

Tempo médio de espera

2min 54seg

Tempo médio de espera

4min 43seg

Tempo médio de espera

1min 06seg

Tempo médio de espera

2min 31seg

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

54%

76 medições

GOL

58%

LATAM

48%

GERAL

98%

56 medições

Tempo máximo de espera*

14min 29seg

Tempo máximo de espera*

16min 06seg



Emigração

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

100%

598 medições

Tempo médio de espera

0min 56seg



Imigração

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

100%

1.750 medições

Tempo médio de espera

0min 41seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

99 medições

Tempo médio de espera*

0min 21seg



Aduana – Nada a declarar

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

100%

1.442 medições

Tempo médio de espera*

0min 29seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL