

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

AEROPORTO INTERNACIONAL DE
VIRACOPOS - CAMPINAS (SBKP)

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 DE VIRACOPOS - CAMPINAS (SBKP)**, obtidos a partir da realização de **653** entrevistas ao longo do **3º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria entre 5 e 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>	

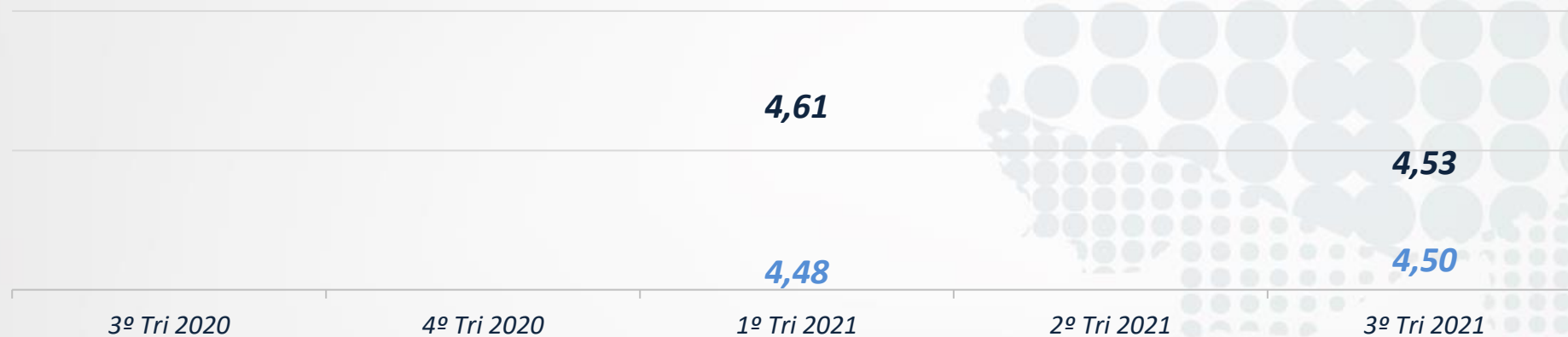
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

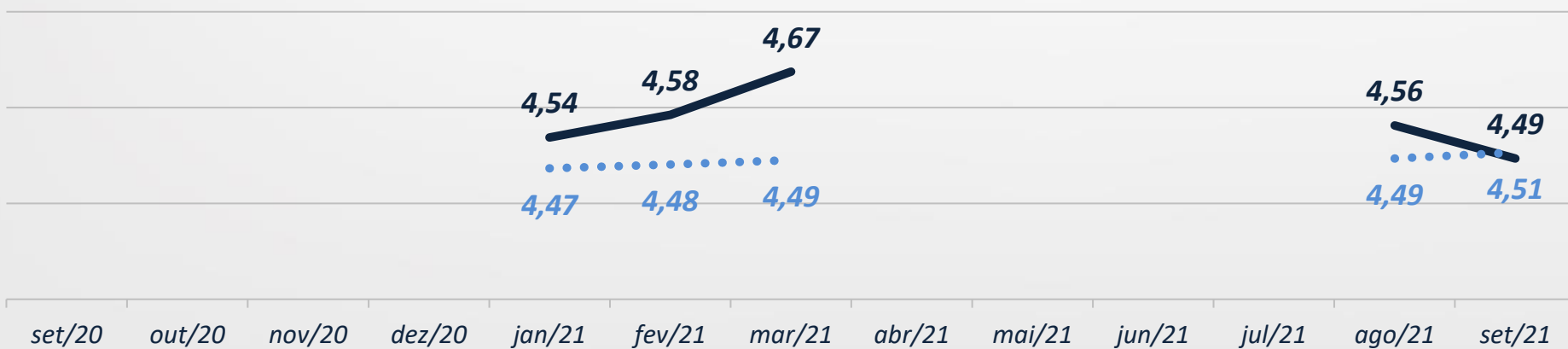
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



* 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

10,1%

Sem Notas

0,4%

227 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,59

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,7%

Notas 1, 2 ou 3

3,5%

Sem Notas

1,8%

57 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,35

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,6%

Notas 1, 2 ou 3

13,9%

Sem Notas

5,6%

36 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,88

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
100,0%

Notas 1, 2 ou 3
0,0%

Sem Notas
0,0%

32 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,84

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
96,8%

Notas 1, 2 ou 3
3,2%

Sem Notas
0,0%

63 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,78

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,2%

Notas 1, 2 ou 3

4,8%

Sem Notas

0,0%

63 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,77

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,3%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

3,7%

27 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,13

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,6%

Notas 1, 2 ou 3

23,4%

Sem Notas

0,0%

321 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,17

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,1%

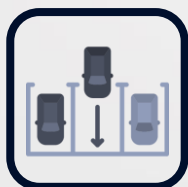
Notas 1, 2 ou 3

22,4%

Sem Notas

1,5%

67 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,3%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

16,7%

6 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,25

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,6%

Notas 1, 2 ou 3

19,3%

Sem Notas

1,1%

653 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,4%

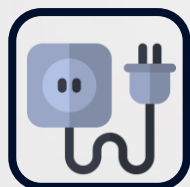
Notas 1, 2 ou 3

17,2%

Sem Notas

0,4%

482 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

4,39

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,8%

Notas 1, 2 ou 3

13,7%

Sem Notas

7,5%

482 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,8%

Notas 1, 2 ou 3

9,2%

Sem Notas

0,0%

229 avaliações



Sanitários

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,7%

Notas 1, 2 ou 3

14,3%

Sem Notas

0,0%

414 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,70

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,5%

Notas 1, 2 ou 3

3,5%

Sem Notas

0,0%

482 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,25

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

68,4%

Notas 1, 2 ou 3

17,0%

Sem Notas

14,6%

171 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%

1.840 medições

GOL

100%

LATAM

0%

Tempo médio de espera

1min 27seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

657 medições

Tempo médio de espera

1min 47seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

3.321 medições

Tempo médio de espera

0min 38seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

385 medições

Tempo médio de espera

1min 33seg

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

86%

80 medições

GOL

100%

LATAM

0%

GERAL

100%

1 medições

Tempo máximo de espera*

7 min 23 seg

Tempo máximo de espera*

14 min 55 seg



Emigração

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

100%

257 medições

Tempo médio de espera

1 min 32 seg



Imigração

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

100%

550 medições

Tempo médio de espera

1 min 26 seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

14 medições

Tempo médio de espera*

0min 30seg



Aduana – Nada a declarar

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

100%

210 medições

Tempo médio de espera*

0min 38seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL