

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

**AEROPORTO INTERNACIONAL  
SALGADO FILHO - PORTO ALEGRE  
(SBPA)**

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 SALGADO FILHO - PORTO ALEGRE (SBPA)**, obtidos a partir da realização de **660** 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

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

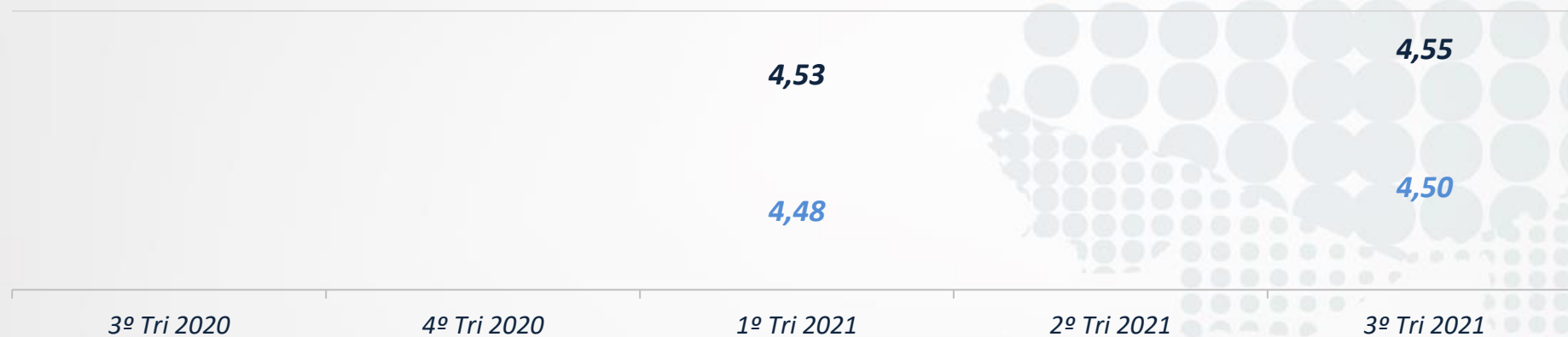
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

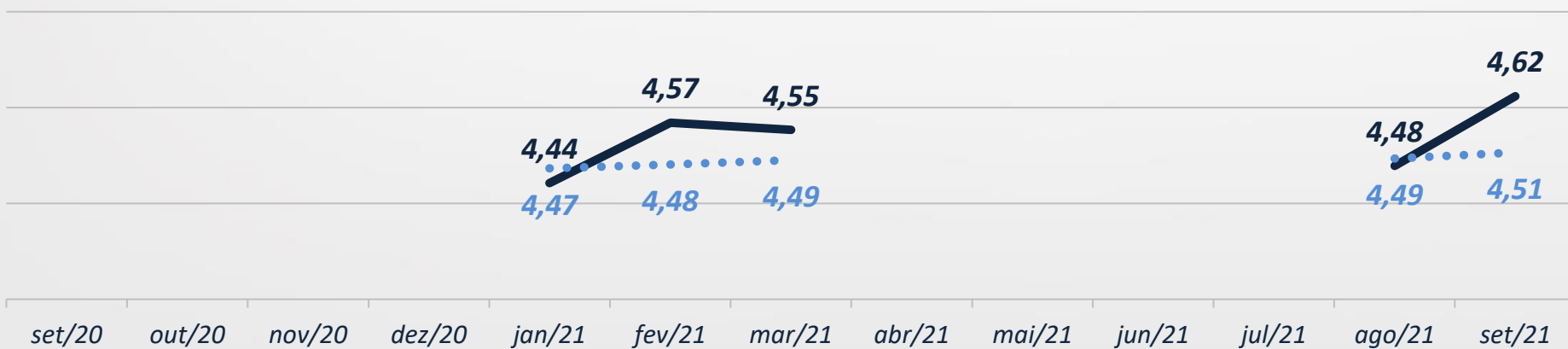
# RESULTADOS GERAIS

## 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

**4,48**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,3%**

Sem Notas

**0,0%**

260 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,45**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,1%**

Sem Notas

**1,3%**

456 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**16,2%**

Sem Notas

**2,7%**

402 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

**4,44**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**14,9%**

Sem Notas

**0,0%**

188 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

**4,71**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,1%**

Sem Notas

**0,2%**

487 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

**4,23**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**20,6%**

Sem Notas

**0,0%**

180 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,51**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,1%**

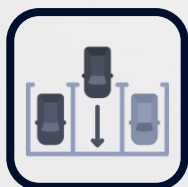
Notas 1, 2 ou 3

**13,9%**

Sem Notas

**0,0%**

72 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,13**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**71,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**25,8%**

Sem Notas

**3,2%**

31 avaliações

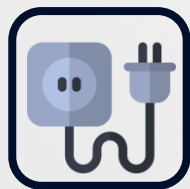
### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**



**Conforto da sala de embarque**



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,58**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,1%**

Sem Notas

**0,0%**

660 avaliações

Média geral

**4,25**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**20,4%**

Sem Notas

**0,0%**

504 avaliações

Média geral

**4,02**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**51,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**22,8%**

Sem Notas

**26,0%**

504 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,65**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,9%**

Sem Notas

**0,0%**

130 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,01**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**69,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**30,4%**

Sem Notas

**0,0%**

335 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,63**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,3%**

Sem Notas

**0,0%**

504 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,72**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,1%**

Sem Notas

**0,0%**

156 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%

480 medições

GOL

100%

LATAM

100%

GERAL

0%

0 medições

Tempo médio de espera

**3 min 10 seg**

Tempo médio de espera

**0 min 00 seg**

Tempo médio de espera

**0 min 21 seg**

Tempo médio de espera

**0 min 00 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.



### Restituição de bagagem Internacional

Percentual de voos com bagagens restituídas em até 45 minutos, a partir da parada da aeronave.

AZUL

97%

80 medições

GOL

100%

LATAM

92%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera\*

9 min 07 seg

Tempo máximo de espera\*

0 min 00 seg



### Emigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg



### Imigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg

# 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