

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL
GILBERTO FREYRE - RECIFE (SBRF)**

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 GILBERTO FREYRE - RECIFE (SBRF)**, obtidos a partir da realização de **630** 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>	

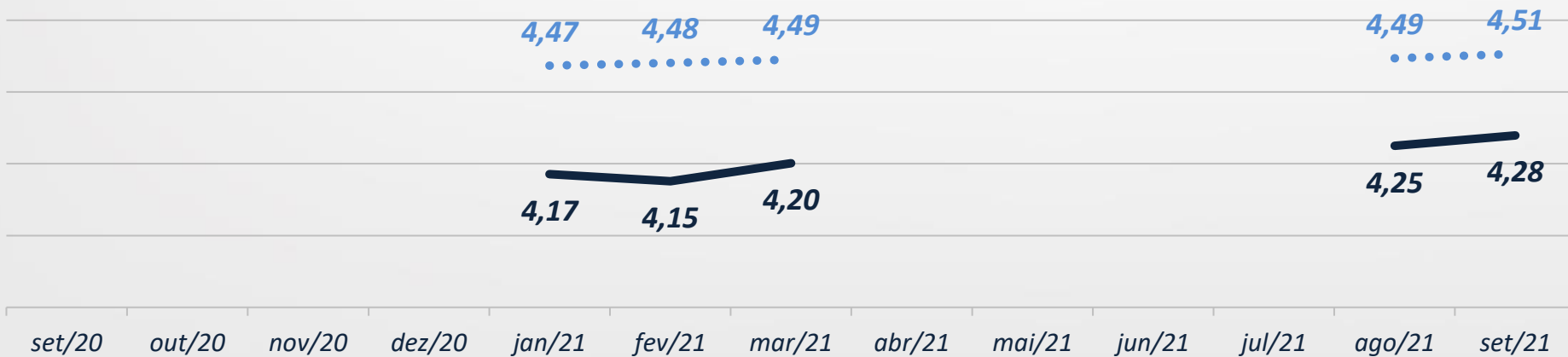
RESULTADOS GERAIS

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

4,25

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,0%

Notas 1, 2 ou 3

11,6%

Sem Notas

0,4%

241 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,18

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,8%

Notas 1, 2 ou 3

9,8%

Sem Notas

1,3%

224 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

3,93

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

74,5%

Notas 1, 2 ou 3

22,2%

Sem Notas

3,3%

212 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,2%

Notas 1, 2 ou 3

12,8%

Sem Notas

0,0%

117 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,33

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,5%

Notas 1, 2 ou 3

8,1%

Sem Notas

0,4%

236 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

3,72

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

63,5%

Notas 1, 2 ou 3

36,1%

Sem Notas

0,4%

230 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,00

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,8%

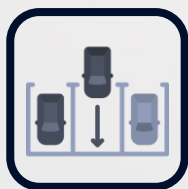
Notas 1, 2 ou 3

22,2%

Sem Notas

0,0%

81 avaliações



Estacionamento

Média geral

3,82

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

58,3%

Notas 1, 2 ou 3

33,3%

Sem Notas

8,3%

12 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,24

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,0%

Notas 1, 2 ou 3

12,5%

Sem Notas

1,4%

630 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

3,81

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

69,9%

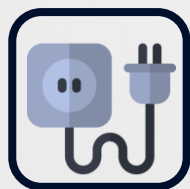
Notas 1, 2 ou 3

30,1%

Sem Notas

0,0%

488 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,72

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

56,4%

Notas 1, 2 ou 3

33,8%

Sem Notas

9,8%

488 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,1%

Notas 1, 2 ou 3

4,9%

Sem Notas

0,0%

143 avaliações



Sanitários

Média geral

4,25

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,3%

Notas 1, 2 ou 3

14,7%

Sem Notas

0,0%

340 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,2%

Notas 1, 2 ou 3

6,4%

Sem Notas

0,4%

488 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,5%

Notas 1, 2 ou 3

7,7%

Sem Notas

0,7%

142 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%

526 medições

GOL

85%

LATAM

99%

GERAL

0%

0 medições

Tempo médio de espera

3 min 54 seg

Tempo médio de espera

0 min 00 seg

Tempo médio de espera

0 min 34 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

88%

80 medições

GOL

100%

LATAM

100%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera*

10min 23seg

Tempo máximo de espera*

0min 00seg



Emigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0min 00seg



Imigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0min 00seg

*Tempo médio entre a chegada do primeiro passageiro do voo na área de rest. de bagagem e a colocação da última bagagem do voo na esteira de restituição

**Incluídos os momentos nos quais não havia formação de filas

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