

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

**AEROPORTO SANTOS DUMONT - RIO  
DE JANEIRO (SBRJ)**

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 SANTOS DUMONT - RIO DE JANEIRO (SBRJ)**, obtidos a partir da realização de **597** 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**.

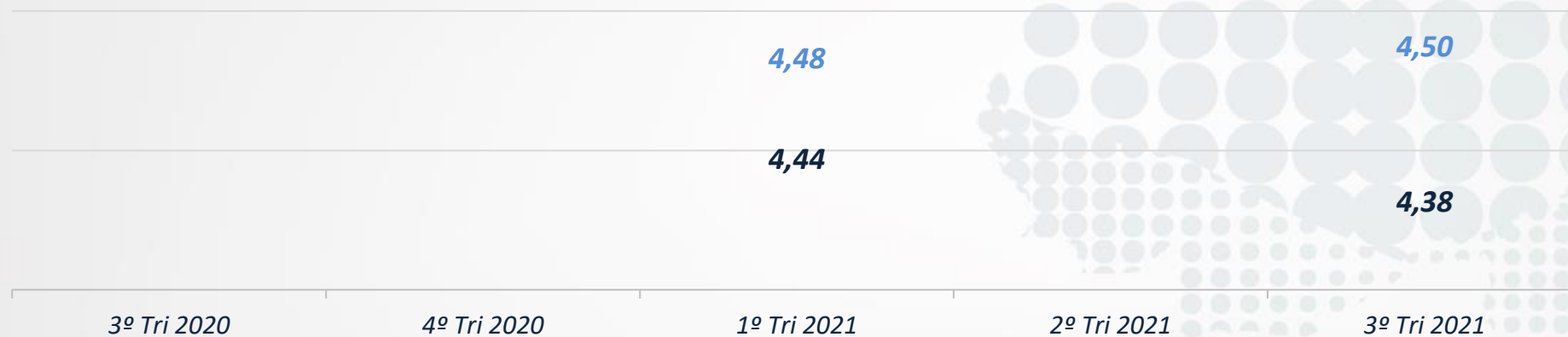
## ÍNDICE

<b>RESULTADOS GERAIS</b> .....	<b>03</b>
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>11</b>
DESEMPENHO OPERACIONAL	

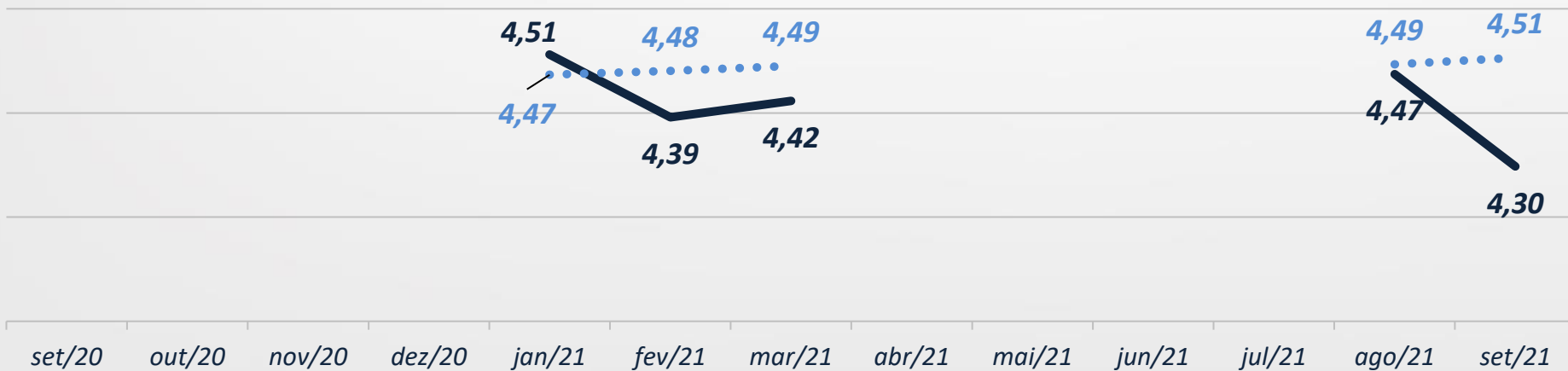
# RESULTADOS GERAIS

## 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

**4,49**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,9%**

Sem Notas

**0,0%**

236 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,0%**

Sem Notas

**1,2%**

345 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,21**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**19,3%**

Sem Notas

**1,6%**

322 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

**4,28**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**20,9%**

Sem Notas

**0,0%**

139 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

**4,46**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,2%**

Sem Notas

**0,0%**

360 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**4,16**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**21,1%**

Sem Notas

**0,0%**

128 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,58**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,6%**

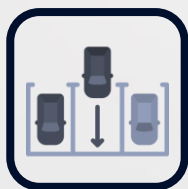
Notas 1, 2 ou 3

**9,4%**

Sem Notas

**0,0%**

64 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,14**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,3%**

Sem Notas

**6,7%**

15 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**



**Conforto da sala de embarque**



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,44**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,9%**

Sem Notas

**0,5%**

597 avaliações

Média geral

**3,80**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**63,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**36,5%**

Sem Notas

**0,0%**

422 avaliações

Média geral

**3,65**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**45,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**30,8%**

Sem Notas

**23,9%**

422 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,26**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**18,9%**

Sem Notas

**0,0%**

53 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,20**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**20,9%**

Sem Notas

**0,0%**

220 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,55**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,5%**

Sem Notas

**0,0%**

422 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,3%**

Sem Notas

**9,1%**

175 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%**

322 medições

GOL

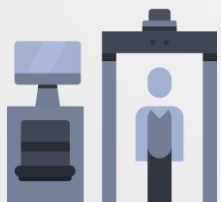
**100%**

LATAM

**100%**

Tempo médio de espera

**3 min 16 seg**



## Inspeção de segurança embarque doméstico

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

**100%**

4.023 medições

Tempo médio de espera

**0 min 14 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

**98%**

80 medições

GOL

**92%**

LATAM

**100%**

Tempo máximo de espera\*

**7 min 59 seg**

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL