

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO
PAULO (SBSP)**

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 DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)**, obtidos a partir da realização de **659** 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
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

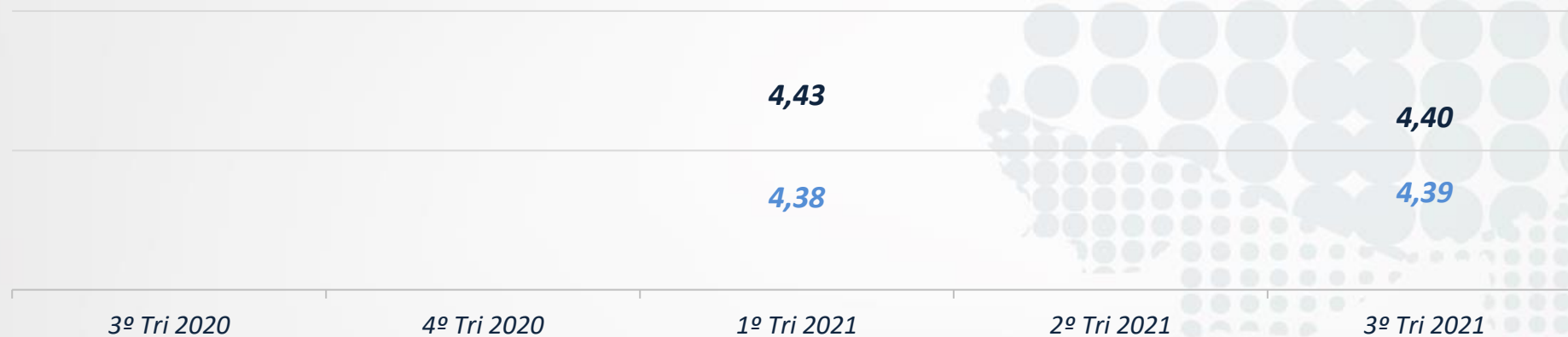
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

RESULTADOS INDICADORES	11
<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

4,33

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,5%

Notas 1, 2 ou 3

12,5%

Sem Notas

0,0%

321 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,23

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,6%

Notas 1, 2 ou 3

13,2%

Sem Notas

1,2%

243 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,03

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,3%

Notas 1, 2 ou 3

25,8%

Sem Notas

1,9%

213 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,25

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,3%

Notas 1, 2 ou 3

16,7%

Sem Notas

0,0%

84 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,9%

Notas 1, 2 ou 3

9,1%

Sem Notas

0,0%

253 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,99

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,6%

Notas 1, 2 ou 3

24,4%

Sem Notas

0,0%

197 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,32

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

84,6%

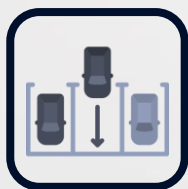
Notas 1, 2 ou 3

12,8%

Sem Notas

2,6%

39 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,0%

Notas 1, 2 ou 3

10,0%

Sem Notas

0,0%

10 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
87,7%

Notas 1, 2 ou 3
11,7%

Sem Notas
0,6%

659 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
4,01

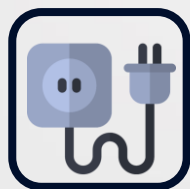
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
76,6%

Notas 1, 2 ou 3
23,4%

Sem Notas
0,0%

517 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
3,76

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
52,6%

Notas 1, 2 ou 3
31,3%

Sem Notas
16,1%

517 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,12

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,8%

Notas 1, 2 ou 3

20,0%

Sem Notas

1,2%

85 avaliações



Sanitários

Média geral

4,18

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,3%

Notas 1, 2 ou 3

19,7%

Sem Notas

0,0%

320 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,50

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,6%

Notas 1, 2 ou 3

4,3%

Sem Notas

0,2%

517 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,3%

Notas 1, 2 ou 3

6,3%

Sem Notas

1,4%

142 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%

614 medições

GOL

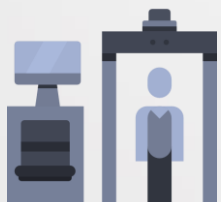
100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

2 min 37 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

8.115 medições

Tempo médio de espera

0 min 24 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

100%

80 medições

GOL

90%

LATAM

100%

Tempo máximo de espera*

9min 08seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL