



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

**AEROPORTO INTERNACIONAL AFONSO  
PENA - CURITIBA (SBCT)**

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 AFONSO PENA - CURITIBA (SBCT)**, obtidos a partir da realização de **646** 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>	

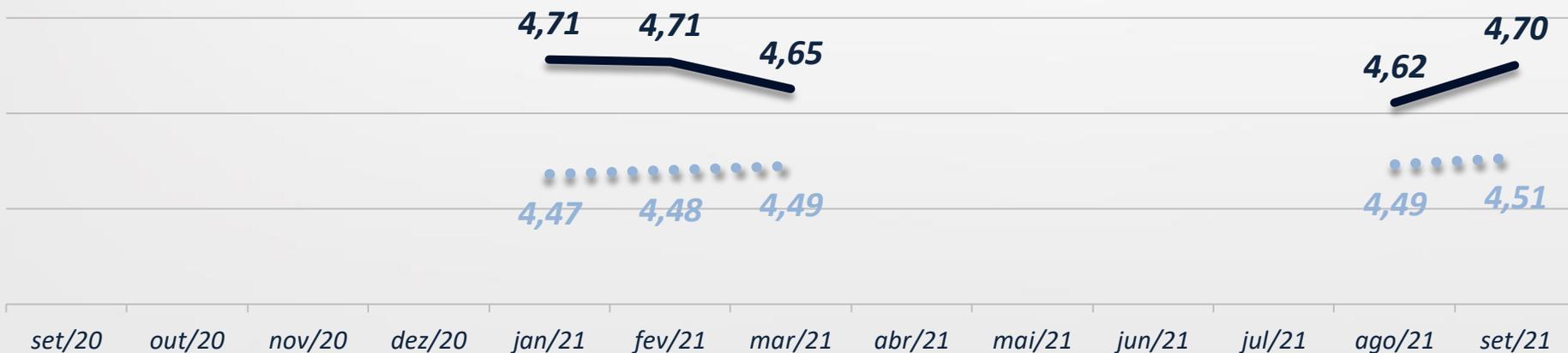
# RESULTADOS GERAIS

## 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



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,50**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,4%**

Sem Notas

**0,0%**

333 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,55**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,2%**

Sem Notas

**1,5%**

412 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,44**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,9%**

Sem Notas

**4,1%**

338 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,53**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,7%**

Sem Notas

**0,0%**

254 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,65**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**96,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,8%**

Sem Notas

**0,0%**

449 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

**3,74**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**63,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**35,9%**

Sem Notas

**0,7%**

153 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**2,2%**

Sem Notas

**2,2%**

45 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,1%**

Sem Notas

**0,0%**

37 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,64**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**96,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,0%**

Sem Notas

**0,0%**

646 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,9%**

Sem Notas

**0,2%**

506 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,59**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**20,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**2,0%**

Sem Notas

**78,1%**

506 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,27**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**16,2%**

Sem Notas

**2,7%**

111 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,40**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,0%**

Sem Notas

**0,3%**

326 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,75**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**99,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**0,8%**

Sem Notas

**0,0%**

506 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,76**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,3%**

Sem Notas

**0,0%**

140 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%**

479 medições

GOL

**91%**

LATAM

**100%**

GERAL

**0%**

- medições

Tempo médio de espera

**2min 37seg**

Tempo médio de espera

**0min 00seg**

Tempo médio de espera

**0min 46seg**

Tempo médio de espera

**0min 00seg**

# 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

**100%**

80 medições

GOL

**92%**

LATAM

**95%**

GERAL

**0%**

- medições

Tempo máximo de espera\*

**10min 31seg**

Tempo máximo de espera\*

**0min 00seg**



### Emigração

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

**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%**

- medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Aduana – Bens a declarar

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

**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%**

- medições

Tempo médio de espera\*

**0min 00seg**

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL