

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

**AEROPORTO INTERNACIONAL  
TANCREDO NEVES - CONFINS (SBCF)**

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 TANCREDO NEVES - CONFINS (SBCF)**, obtidos a partir da realização de **678** 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

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

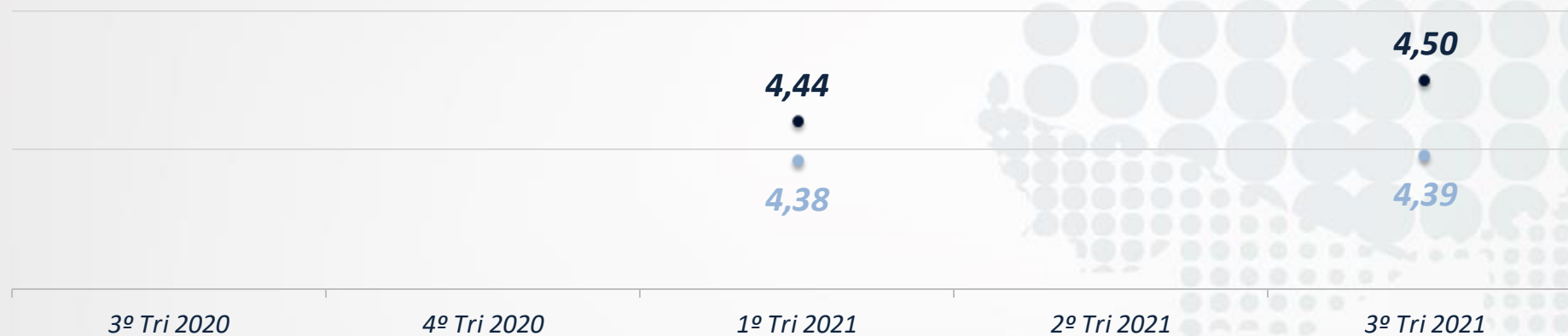
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

<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

**4,58**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**90,5%**

Notas 1, 2 ou 3  
**9,1%**

Sem Notas  
**0,4%**

232 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,29**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**81,6%**

Notas 1, 2 ou 3  
**17,4%**

Sem Notas  
**1,1%**

190 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,07**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**69,7%**

Notas 1, 2 ou 3  
**27,6%**

Sem Notas  
**2,6%**

152 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



*Processo de check-in*

Média geral

**4,59**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,6%**

Sem Notas

**1,0%**

105 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



*Processo de inspeção de segurança*

Média geral

**4,59**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,3%**

Sem Notas

**0,0%**

204 avaliações

### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral

**4,31**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**81,6%**

Notas 1, 2 ou 3  
**17,2%**

Sem Notas  
**1,1%**

87 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral

**4,67**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**95,2%**

Notas 1, 2 ou 3  
**4,8%**

Sem Notas  
**0,0%**

42 avaliações



### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**4,17**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**76,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,1%**

Sem Notas

**0,4%**

242 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,25**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**82,8%**

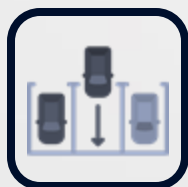
Notas 1, 2 ou 3

**17,2%**

Sem Notas

**0,0%**

64 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**3,92**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**42,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**50,0%**

Sem Notas

**7,1%**

14 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,43**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,7%**

Sem Notas

**0,4%**

678 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,1%**

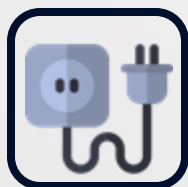
Notas 1, 2 ou 3

**13,5%**

Sem Notas

**0,4%**

482 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,94**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**57,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**27,8%**

Sem Notas

**14,7%**

482 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**84,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,8%**

Sem Notas

**1,9%**

159 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,45**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,7%**

Sem Notas

**0,3%**

362 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,64**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,1%**

Sem Notas

**0,4%**

482 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,37**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**15,8%**

Sem Notas

**5,6%**

196 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%

2.898 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

**0 min 25 seg**



### Check-in Internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **30 minutos**.

GERAL

100%

247 medições

Tempo médio de espera

**3 min 07 seg**



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

4.532 medições

Tempo médio de espera

**0 min 23 seg**



### Inspeção de segurança embarque internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual inferior a **15 minutos**

100%

835 medições

Tempo médio de espera

**0 min 53 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

**90%**

80 medições

GOL

**100%**

LATAM

**91%**

GERAL

**100%**

4 medições

Tempo máximo de espera\*

**7 min 53 seg**

Tempo máximo de espera\*

**18 min 51 seg**



### Emigração

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

**100%**

509 medições

Tempo médio de espera

**0 min 48 seg**



### Imigração

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

**83%**

276 medições

Tempo médio de espera

**8 min 24 seg**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Aduana – Bens a declarar

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

**100%**

229 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 03seg**



### Aduana – Nada a declarar

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

**100%**

585 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 47seg**

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL