

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

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

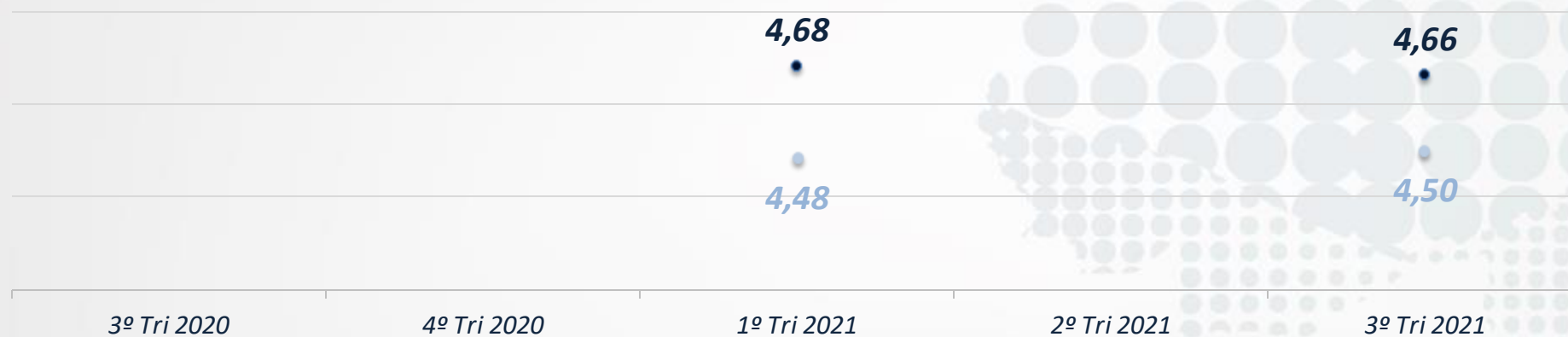
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

RESULTADOS INDICADORES	12
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

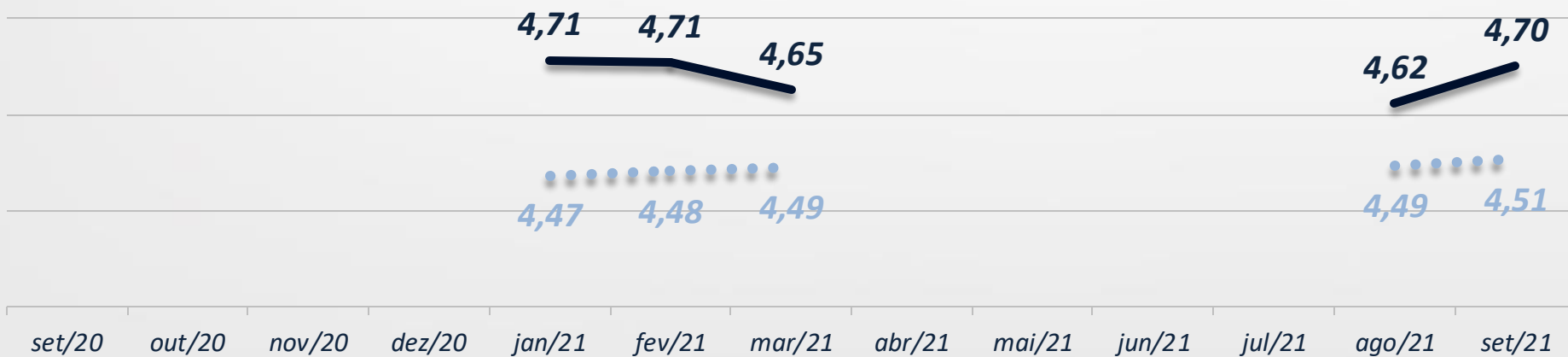
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



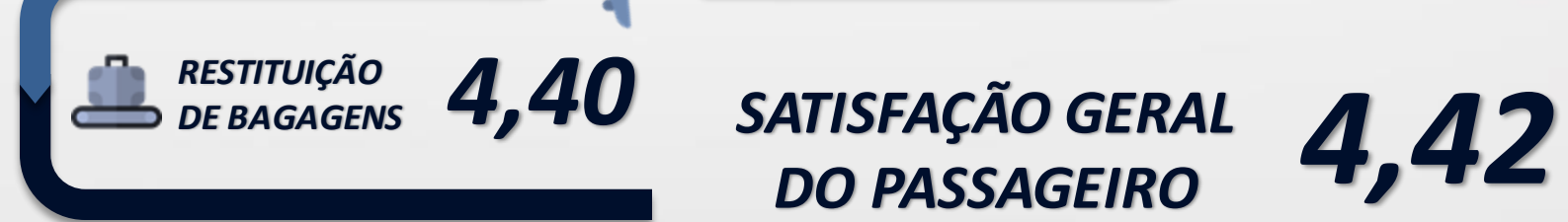
— Média SBCT

..... Média Categoria

* 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

4,39

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,2%

Notas 1, 2 ou 3

9,8%

Sem Notas

0%

482 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

3,97

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

67,6%

Notas 1, 2 ou 3

28,1%

Sem Notas

4,3%

281 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,01

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

67,7%

Notas 1, 2 ou 3

24,9%

Sem Notas

7,4%

217 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,39

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,2%

Notas 1, 2 ou 3

9,8%

Sem Notas

0%

482 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

3,97

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

67,6%

Notas 1, 2 ou 3

28,1%

Sem Notas

4,3%

281 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%

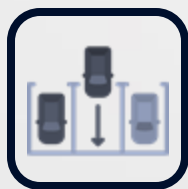
Notas 1, 2 ou 3

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%

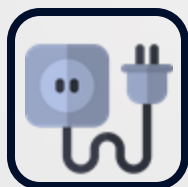
Notas 1, 2 ou 3

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**.

AZUL

100%

479 medições

GOL

91%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

2 min 37 seg



Check-in Internacional

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

GERAL

0%

- medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

3.314 medições

Tempo médio de espera

0 min 46 seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

0%

- medições

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

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