

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

AEROPORTO INTERNACIONAL
EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)

3º Trimestre de 2021

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)**, obtidos a partir da realização de **651** entrevistas ao longo do **3º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria até 5 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>	

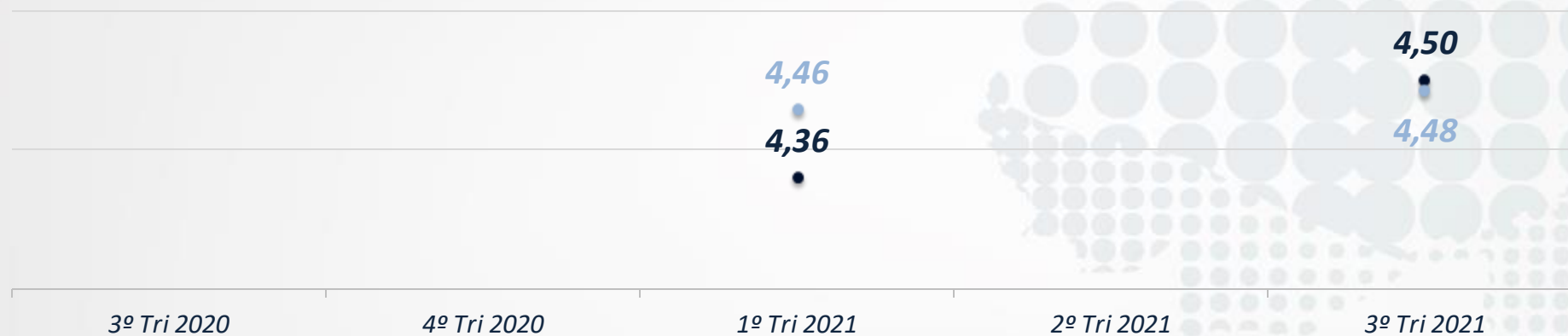
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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 SBEG

..... Média Categoria

* Os trimestres sem notas ou valores se referem aos períodos de suspensão da Pesquisa de Satisfação devido à pandemia de Covid-19

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**.

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
95,1%

Notas 1, 2 ou 3
4,9%

Sem Notas
0,0%

246 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
88,7%

Notas 1, 2 ou 3
9,5%

Sem Notas
1,8%

284 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,25

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
80,8%

Notas 1, 2 ou 3
16,2%

Sem Notas
3,1%

229 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,4%

Notas 1, 2 ou 3

12,6%

Sem Notas

0,0%

159 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,67

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,1%

Notas 1, 2 ou 3

4,9%

Sem Notas

0,0%

308 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

4,14

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,3%

Notas 1, 2 ou 3

22,8%

Sem Notas

0,9%

232 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,1%

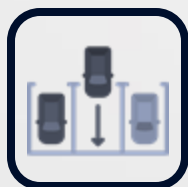
Notas 1, 2 ou 3

12,9%

Sem Notas

0,0%

93 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,7%

Notas 1, 2 ou 3

8,3%

Sem Notas

0,0%

24 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,6%

Notas 1, 2 ou 3

9,8%

Sem Notas

0,6%

651 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,8%

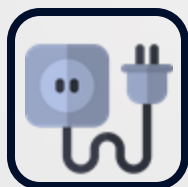
Notas 1, 2 ou 3

19,2%

Sem Notas

0,0%

511 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,92

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

58,1%

Notas 1, 2 ou 3

28,6%

Sem Notas

13,3%

511 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,02

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,6%

Notas 1, 2 ou 3

26,5%

Sem Notas

0,9%

117 avaliações



Sanitários

Média geral

4,10

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,6%

Notas 1, 2 ou 3

22,4%

Sem Notas

0,0%

317 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,56

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,9%

Notas 1, 2 ou 3

5,7%

Sem Notas

0,4%

511 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,63

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,6%

Notas 1, 2 ou 3

6,4%

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%

607 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

2min 08seg



Check-in Internacional

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

GERAL

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0min 00seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

3.809 medições

Tempo médio de espera

0min 20seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

0%

0 medições

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

74%

80 medições

GOL

100%

LATAM

84%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera*

16 min 03 seg

Tempo máximo de espera*

0 min 00 seg



Emigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg



Imigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

0%

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%

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