

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL DO
GALEÃO - RIO DE JANEIRO (SBGL)**

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 DO GALEÃO - RIO DE JANEIRO (SBGL)**, obtidos a partir da realização de 765 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> | |

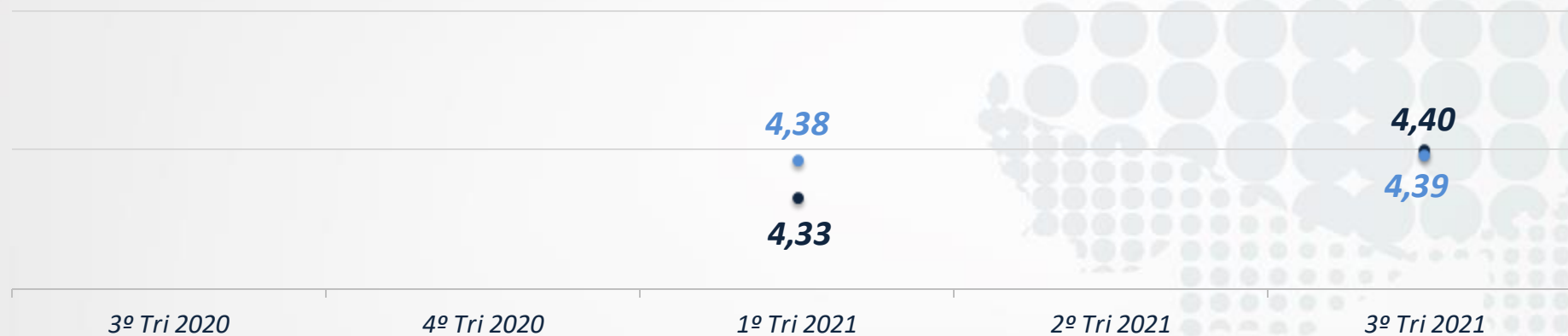
| | |
|-------------------------------------|-----------|
| RESULTADOS INDICADORES | 05 |
| <i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i> | |

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

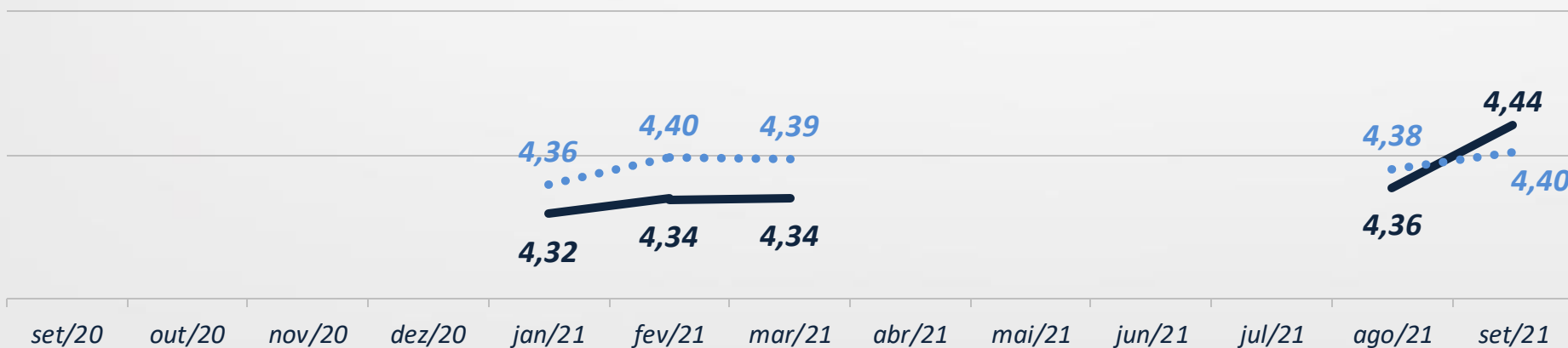
RESULTADOS GERAIS

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

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,1%

Notas 1, 2 ou 3

13,9%

Sem Notas

0,0%

302 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,9%

Notas 1, 2 ou 3

11,8%

Sem Notas

0,3%

389 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,05

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

71,8%

Notas 1, 2 ou 3

26,6%

Sem Notas

1,6%

369 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,7%

Notas 1, 2 ou 3

16,3%

Sem Notas

0,0%

153 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,66

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,9%

Notas 1, 2 ou 3

7,1%

Sem Notas

0,0%

411 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,82

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,6%

Notas 1, 2 ou 3

5,4%

Sem Notas

0,0%

185 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,78

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,9%

Notas 1, 2 ou 3

3,5%

Sem Notas

10,6%

85 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,93

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

67,5%

Notas 1, 2 ou 3

32,5%

Sem Notas

0,0%

234 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,41

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

83,2%

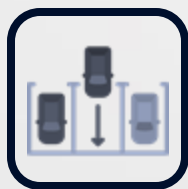
Notas 1, 2 ou 3

16,8%

Sem Notas

0,0%

119 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,41

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,4%

Notas 1, 2 ou 3

13,6%

Sem Notas

0,0%

22 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,41

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,4%

Notas 1, 2 ou 3

14,5%

Sem Notas

0,1%

765 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,13

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,1%

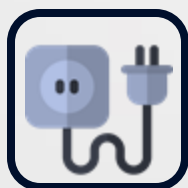
Notas 1, 2 ou 3

23,9%

Sem Notas

0,0%

510 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

30,4%

Notas 1, 2 ou 3

47,1%

Sem Notas

22,5%

510 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,2%

Notas 1, 2 ou 3

13,8%

Sem Notas

0,0%

130 avaliações



Sanitários

Média geral

4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,1%

Notas 1, 2 ou 3

21,9%

Sem Notas

0,0%

343 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,7%

Notas 1, 2 ou 3

5,3%

Sem Notas

0,0%

510 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,45

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,7%

Notas 1, 2 ou 3

12,5%

Sem Notas

0,8%

255 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **20 minutos**.

AZUL

92%

409 medições

GOL

99%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

4min 06seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

326 medições

Tempo médio de espera

5min 16seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

1.665 medições

Tempo médio de espera

0min 33seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

830 medições

Tempo médio de espera

1min 21seg

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

60%

80 medições

GOL

67%

LATAM

55%

GERAL

60%

30 medições

Tempo máximo de espera*

12 min 36 seg

Tempo máximo de espera*

28 min 31 seg



Emigração

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

100%

355 medições

Tempo médio de espera

0 min 15 seg



Imigração

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

100%

562 medições

Tempo médio de espera

1 min 35 seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

94%

16 medições

Tempo médio de espera*

2min 19seg



Aduana – Nada a declarar

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

99%

621 medições

Tempo médio de espera*

0min 37seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL