

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

**AEROPORTO SANTA GENOVEVA -  
GOIÂNIA (SBGO)**

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 SANTA GENOVEVA - GOIÂNIA (SBGO)**, obtidos a partir da realização de **545** 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

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

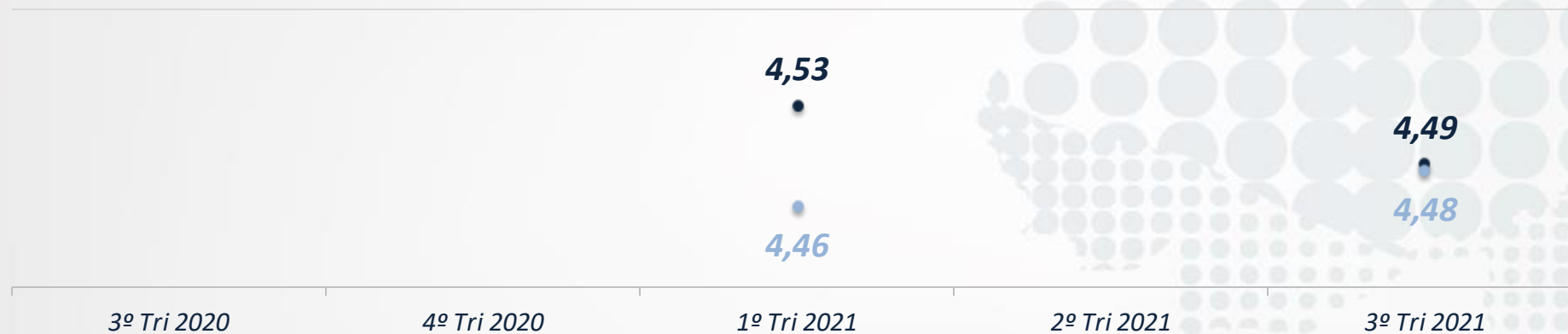
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>11</b>
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

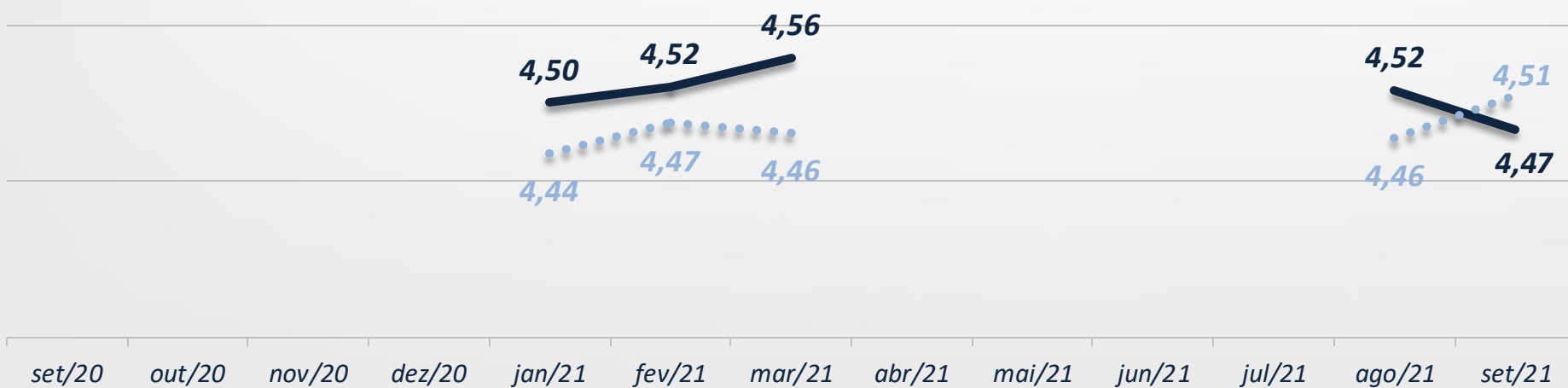
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBGO

..... Média Categoria

# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



### AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,0%**

Sem Notas

**0,4%**

241 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,29**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**82,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**15,9%**

Sem Notas

**1,9%**

320 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,24**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**74,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**22,0%**

Sem Notas

**3,3%**

246 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



*Processo de check-in*

Média geral

**4,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,5%**

Sem Notas

**0,0%**

126 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



*Processo de inspeção de segurança*

Média geral

**4,68**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,4%**

Sem Notas

**0,0%**

346 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**4,02**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**72,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**27,1%**

Sem Notas

**0,0%**

133 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,29**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,6%**

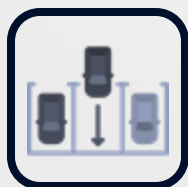
Notas 1, 2 ou 3

**19,0%**

Sem Notas

**2,4%**

42 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,35**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**84,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**15,4%**

Sem Notas

**0,0%**

26 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,66**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,8%**

Sem Notas

**0,0%**

545 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,31**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,9%**

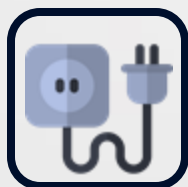
Notas 1, 2 ou 3

**17,8%**

Sem Notas

**0,3%**

382 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,22**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**67,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**20,9%**

Sem Notas

**11,3%**

382 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,40**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**15,0%**

Sem Notas

**0,0%**

60 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,23**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**18,3%**

Sem Notas

**0,0%**

191 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,66**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,4%**

Sem Notas

**0,8%**

382 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,69**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**96,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,1%**

Sem Notas

**0,0%**

163 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%

202 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

**3 min 10 seg**



## Inspeção de segurança embarque doméstico

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

99%

249 medições

Tempo médio de espera

**0 min 49 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.

AZUL

89%

80 medições

GOL

69%

LATAM

76%

Tempo máximo de espera\*

9 min 39 seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL