

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL GOV.
ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS
- SÃO PAULO (SBGR)**

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 GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)**, obtidos a partir da realização de **797** 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>	

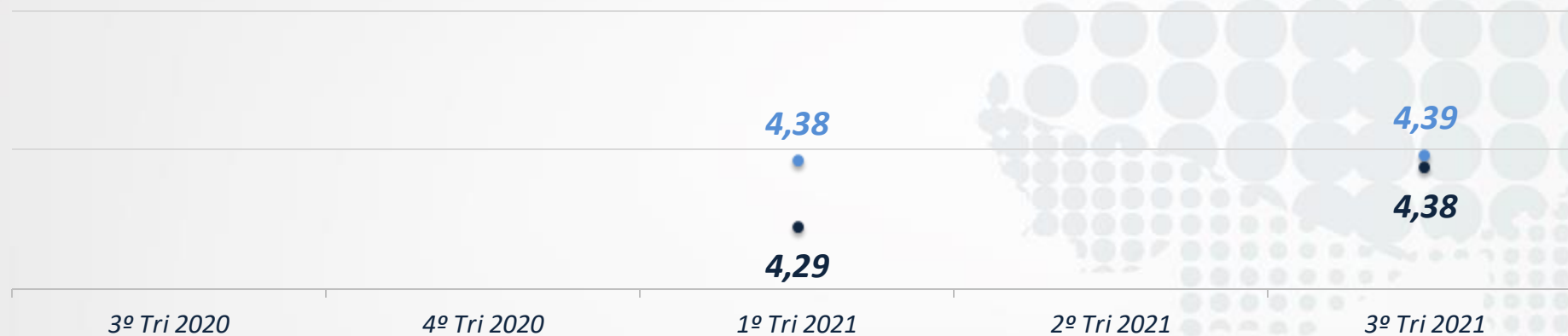
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

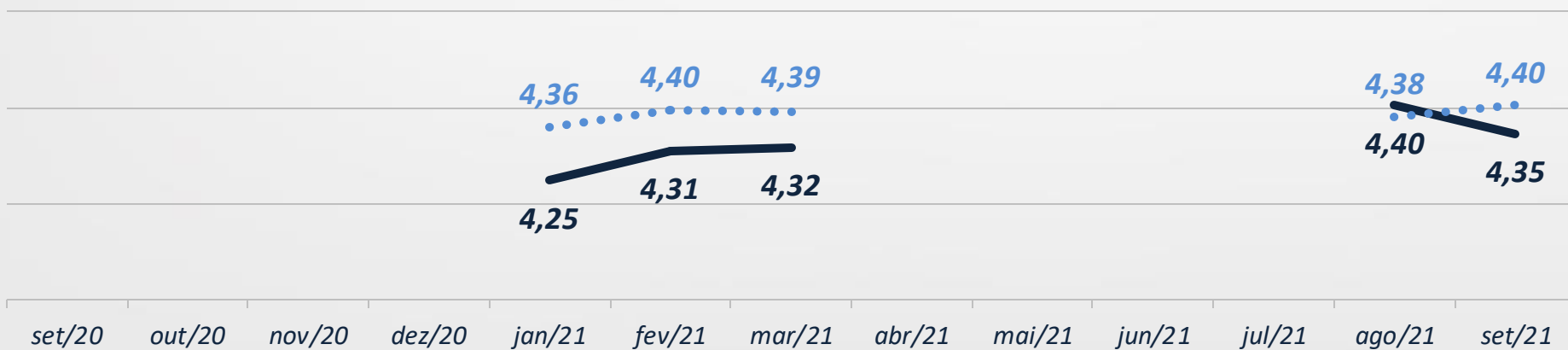
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBGR

..... 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

4,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,4%

Notas 1, 2 ou 3

10,3%

Sem Notas

0,4%

263 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,7%

Notas 1, 2 ou 3

11,6%

Sem Notas

0,7%

146 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,33

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,5%

Notas 1, 2 ou 3

19,7%

Sem Notas

0,8%

127 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,63

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,1%

Notas 1, 2 ou 3

8,9%

Sem Notas

0,0%

79 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,57

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,3%

Notas 1, 2 ou 3

6,7%

Sem Notas

0,0%

164 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,69

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,0%

Notas 1, 2 ou 3

6,5%

Sem Notas

0,5%

215 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,80

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,6%

Notas 1, 2 ou 3

3,3%

Sem Notas

2,2%

92 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,6%

Notas 1, 2 ou 3

18,4%

Sem Notas

0,0%

326 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,8%

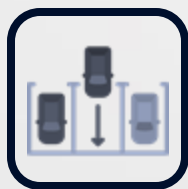
Notas 1, 2 ou 3

12,2%

Sem Notas

0,0%

123 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,06

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

66,7%

Notas 1, 2 ou 3

27,8%

Sem Notas

5,6%

18 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,10

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

74,9%

Notas 1, 2 ou 3

25,0%

Sem Notas

0,1%

797 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,00

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,0%

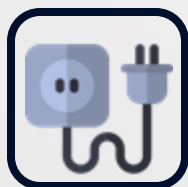
Notas 1, 2 ou 3

28,0%

Sem Notas

0,0%

533 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

44,7%

Notas 1, 2 ou 3

35,5%

Sem Notas

19,9%

533 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,04

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

75,2%

Notas 1, 2 ou 3

24,8%

Sem Notas

0,0%

165 avaliações



Sanitários

Média geral

4,15

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,7%

Notas 1, 2 ou 3

22,3%

Sem Notas

0,0%

439 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,2%

Notas 1, 2 ou 3

8,6%

Sem Notas

0,2%

533 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,6%

Notas 1, 2 ou 3

6,4%

Sem Notas

4,9%

264 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%

612 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

2min 54seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

118 medições

Tempo médio de espera

4min 43seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

2.395 medições

Tempo médio de espera

1min 06seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

1.211 medições

Tempo médio de espera

2min 31seg

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

54%

76 medições

GOL

58%

LATAM

48%

GERAL

98%

56 medições

Tempo máximo de espera*

14min 29seg

Tempo máximo de espera*

16min 06seg



Emigração

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

100%

598 medições

Tempo médio de espera

0min 56seg



Imigração

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

100%

1.750 medições

Tempo médio de espera

0min 41seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

99 medições

Tempo médio de espera*

0min 21seg



Aduana – Nada a declarar

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

100%

1.442 medições

Tempo médio de espera*

0min 29seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL