

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

AEROPORTO SANTOS DUMONT
RIO DE JANEIRO (SBRJ)

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 SANTOS DUMONT - RIO DE JANEIRO (SBRJ)**, obtidos a partir da realização de **597** 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	11
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

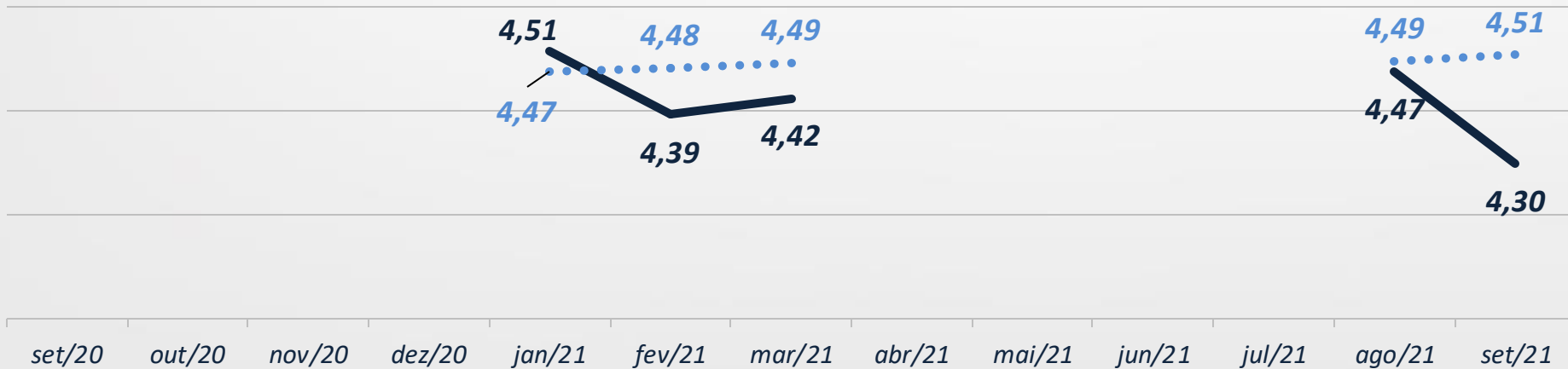
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



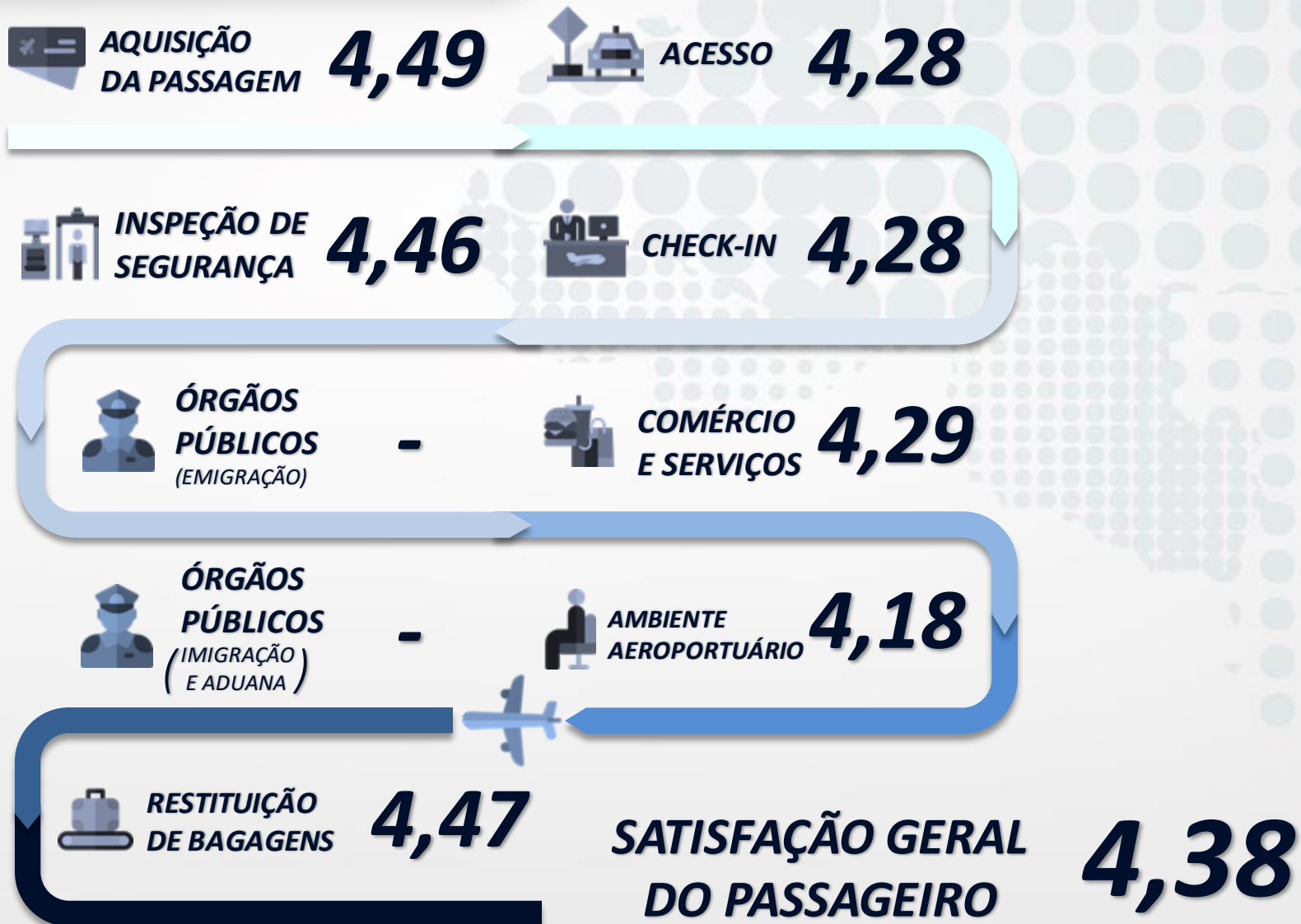
— Média SBRJ

..... 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



AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,49

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
91,1%

Notas 1, 2 ou 3
8,9%

Sem Notas
0,0%

236 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
85,8%

Notas 1, 2 ou 3
13,0%

Sem Notas
1,2%

345 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,21

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
79,2%

Notas 1, 2 ou 3
19,3%

Sem Notas
1,6%

322 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,1%

Notas 1, 2 ou 3

20,9%

Sem Notas

0,0%

139 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,8%

Notas 1, 2 ou 3

12,2%

Sem Notas

0,0%

360 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,16

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

78,9%

Notas 1, 2 ou 3

21,1%

Sem Notas

0,0%

128 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,58

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,6%

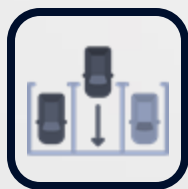
Notas 1, 2 ou 3

9,4%

Sem Notas

0,0%

64 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,14

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,0%

Notas 1, 2 ou 3

13,3%

Sem Notas

6,7%

15 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,6%

Notas 1, 2 ou 3

11,9%

Sem Notas

0,5%

597 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

3,80

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

63,5%

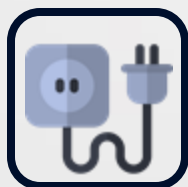
Notas 1, 2 ou 3

36,5%

Sem Notas

0,0%

422 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,65

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

45,3%

Notas 1, 2 ou 3

30,8%

Sem Notas

23,9%

422 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,26

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,1%

Notas 1, 2 ou 3

18,9%

Sem Notas

0,0%

53 avaliações



Sanitários

Média geral

4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,1%

Notas 1, 2 ou 3

20,9%

Sem Notas

0,0%

220 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,55

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,5%

Notas 1, 2 ou 3

5,5%

Sem Notas

0,0%

422 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,47

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,6%

Notas 1, 2 ou 3

10,3%

Sem Notas

9,1%

175 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%

322 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

3 min 16 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

4.023 medições

Tempo médio de espera

0 min 14 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

98%

80 medições

GOL

92%

LATAM

100%

Tempo máximo de espera*

7 min 59 seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL