

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

**AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO**  
**GONÇALO DO AMARANTE - NATAL**  
**(SBSG)**

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 DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)**, obtidos a partir da realização de **637** 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>	

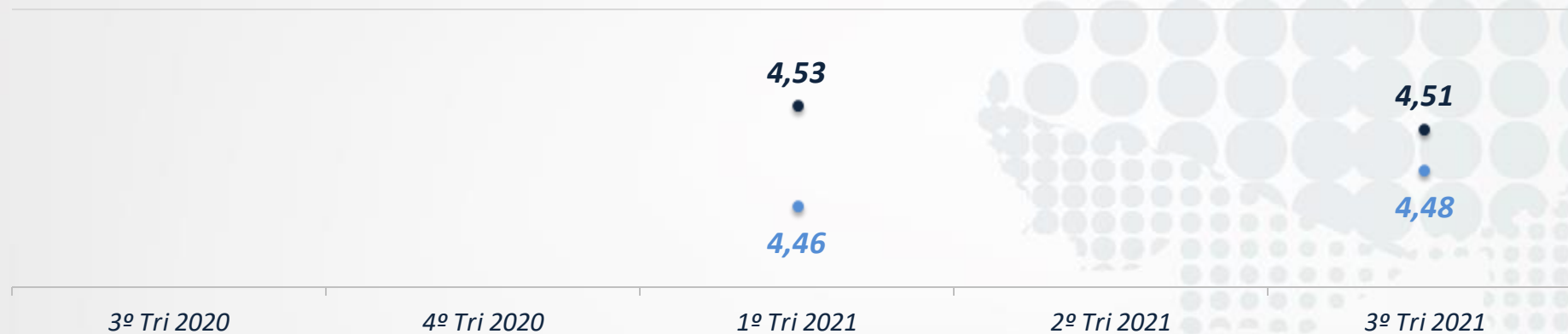
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

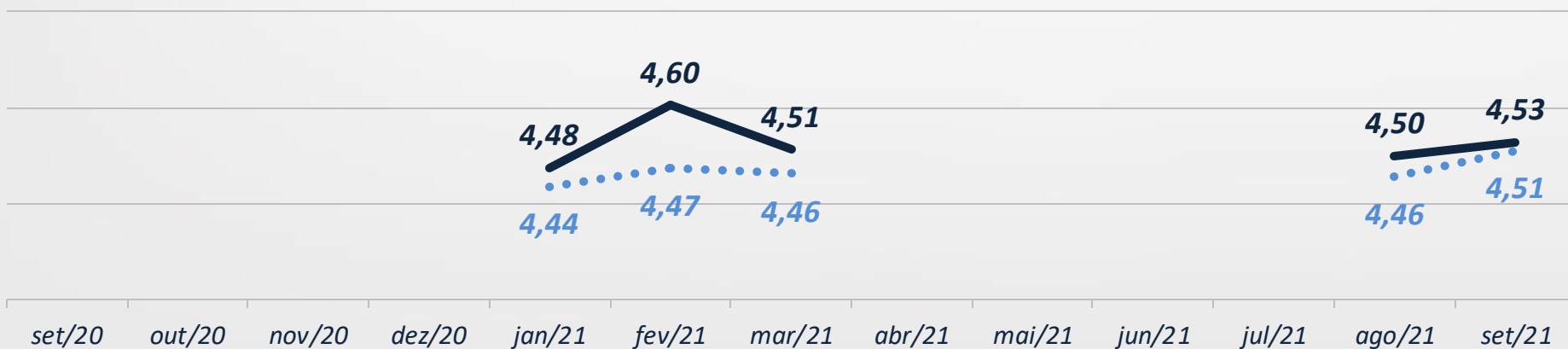
# RESULTADOS GERAIS

## 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

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,4%**

Sem Notas

**0,0%**

220 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,37**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,8%**

Sem Notas

**0,9%**

461 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,19**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**17,0%**

Sem Notas

**4,9%**

411 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,48**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,5%**

Sem Notas

**0,0%**

305 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,69**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**96,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,1%**

Sem Notas

**0,0%**

481 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

**3,69**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**61,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**37,4%**

Sem Notas

**0,8%**

123 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**3,96**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**70,6%**

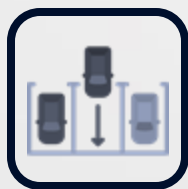
Notas 1, 2 ou 3

**29,4%**

Sem Notas

**0,0%**

51 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**3,95**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**70,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**30,0%**

Sem Notas

**0,0%**

20 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,61**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,6%**

Sem Notas

**0,0%**

637 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,1%**

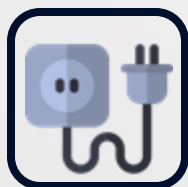
Notas 1, 2 ou 3

**7,9%**

Sem Notas

**0,0%**

482 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,57**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**27,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,7%**

Sem Notas

**48,5%**

482 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,46**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,7%**

Sem Notas

**0,0%**

121 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,30**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,3%**

Sem Notas

**0,0%**

279 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,6%**

Sem Notas

**0,0%**

482 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,58**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**71,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,1%**

Sem Notas

**21,9%**

155 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Check-in Doméstico

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

AZUL

98%

400 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

**4min 00seg**



### 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%

603 medições

Tempo médio de espera

**0min 50seg**



### 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

**88%**

80 medições

GOL

**84%**

LATAM

**97%**

GERAL

**0%**

0 medições

Tempo máximo de espera\*

**10min 11seg**

Tempo máximo de espera\*

**0min 00seg**



### Emigração

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**



### Imigração

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

**0%**

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**

# 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