

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

**AEROPORTO DE CONGONHAS**  
**SÃO PAULO (SBSP)**

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 DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)**, obtidos a partir da realização de **659** 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

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

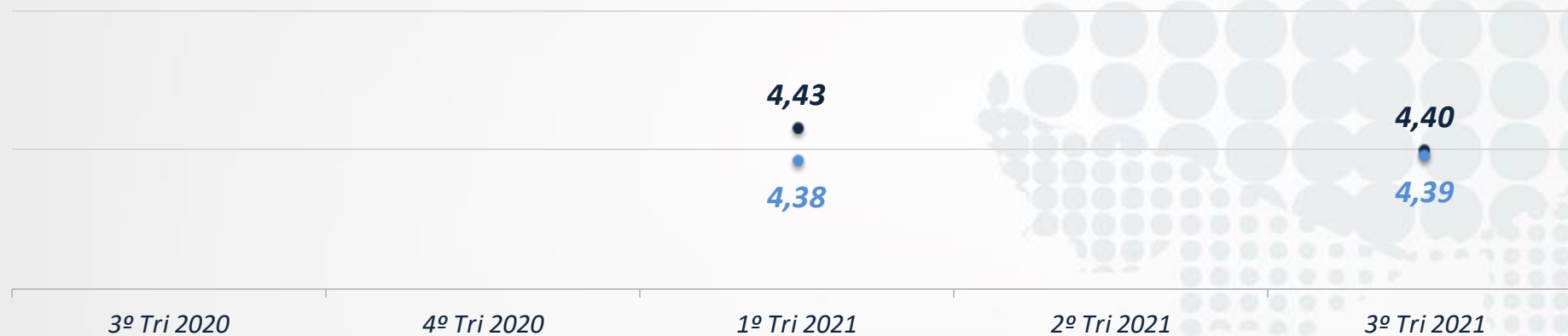
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

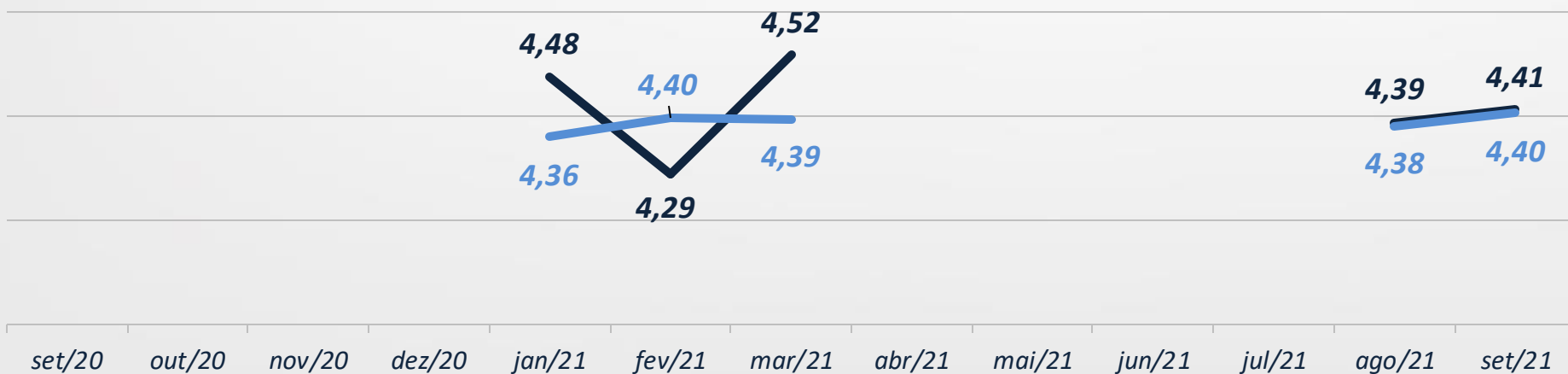
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBSP

..... 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

**4,33**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,5%**

Sem Notas

**0,0%**

321 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,23**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,2%**

Sem Notas

**1,2%**

243 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,03**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**72,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**25,8%**

Sem Notas

**1,9%**

213 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



*Processo de check-in*

Média geral

**4,25**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**16,7%**

Sem Notas

**0,0%**

84 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



*Processo de inspeção de segurança*

Média geral

**4,48**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**9,1%**

Sem Notas

**0,0%**

253 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,99**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**75,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**24,4%**

Sem Notas

**0,0%**

197 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,32**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**84,6%**

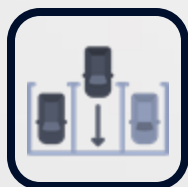
Notas 1, 2 ou 3

**12,8%**

Sem Notas

**2,6%**

39 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,60**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,0%**

Sem Notas

**0,0%**

10 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,34**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,7%**

Sem Notas

**0,6%**

659 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,01**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**76,6%**

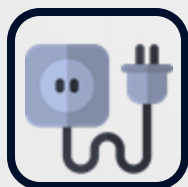
Notas 1, 2 ou 3

**23,4%**

Sem Notas

**0,0%**

517 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,76**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**52,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**31,3%**

Sem Notas

**16,1%**

517 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,12**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**20,0%**

Sem Notas

**1,2%**

85 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,18**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**19,7%**

Sem Notas

**0,0%**

320 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,50**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,3%**

Sem Notas

**0,2%**

517 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,53**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,3%**

Sem Notas

**1,4%**

142 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%**

614 medições

GOL

**100%**

LATAM

**100%**

Tempo médio de espera

**2 min 37 seg**



## Inspeção de segurança embarque doméstico

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

**100%**

8.115 medições

Tempo médio de espera

**0 min 24 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

100%

80 medições

GOL

90%

LATAM

100%

Tempo máximo de espera\*

9min 08seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL