

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO INTERNACIONAL TANCREDO NEVES - CONFINS (SBCF)

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL TANCREDO NEVES - CONFINS (SBCF)**, obtidos a partir da realização de **1121** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

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>	

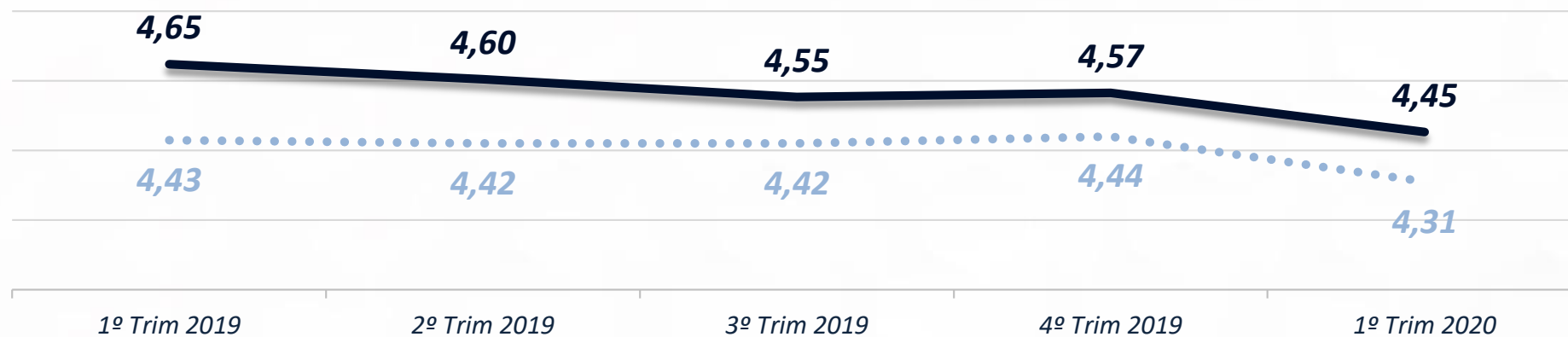
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

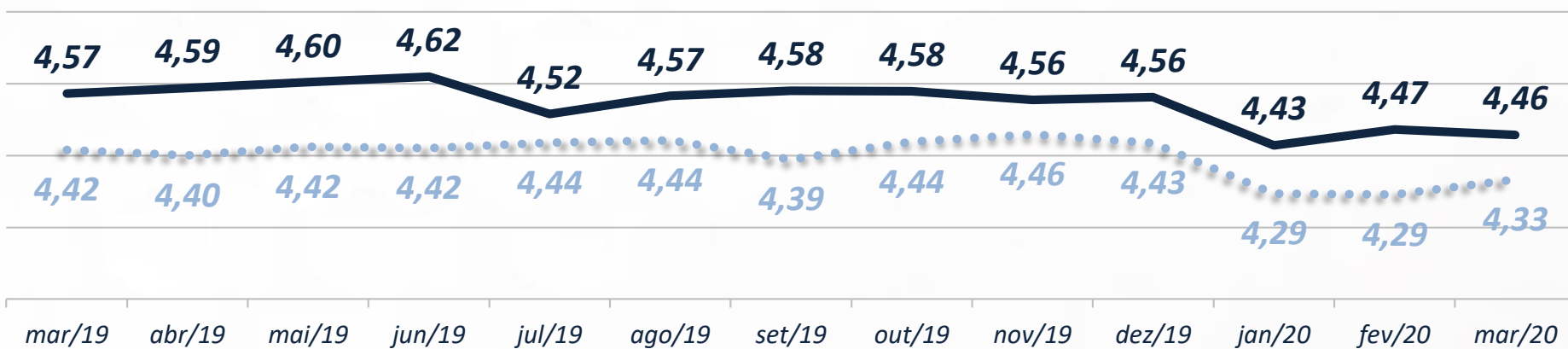
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBCF

..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,65

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,1%

Notas 1, 2 ou 3

3,4%

Sem Notas

0,5%

382 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,66

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,9%

Notas 1, 2 ou 3

4,6%

Sem Notas

4,6%

395 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,02

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

62,8%

Notas 1, 2 ou 3

21,8%

Sem Notas

15,4%

344 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,58

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,6%

157 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

6,4%

Sem Notas

0,0%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,54

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,6%

408 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

5,6%

Sem Notas

0,7%

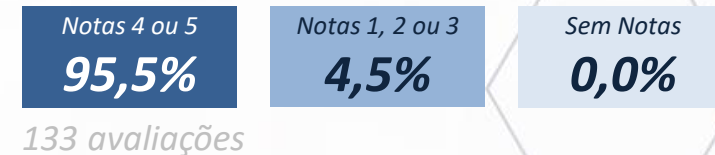
ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral
4,76

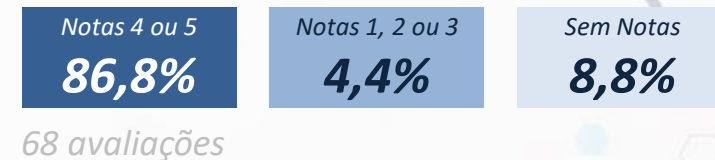
Distribuição das notas



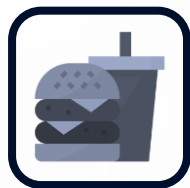
Controle Aduaneiro

Média Geral
4,71

Distribuição das notas



COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

84,1%

Notas 1, 2 ou 3

15,4%

Sem Notas

0,6%

345 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,31

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,4%

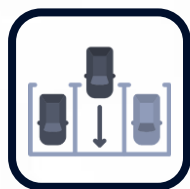
Notas 1, 2 ou 3

11,9%

Sem Notas

0,7%

135 avaliações



Estacionamento

Média geral

3,77

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

5,9%

Notas 1, 2 ou 3

3,7%

Sem Notas

0,0%

13 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,41

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,1%

Notas 1, 2 ou 3

11,0%

Sem Notas

0,8%

1.105 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,31

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,2%

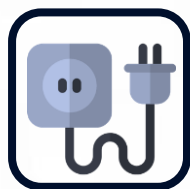
Notas 1, 2 ou 3

12,6%

Sem Notas

0,1%

784 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,93

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

52,2%

Notas 1, 2 ou 3

24,0%

Sem Notas

23,9%

784 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

3,86

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

68,4%

Notas 1, 2 ou 3

31,1%

Sem Notas

0,5%

193 avaliações



Sanitários

Média geral

4,36

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,7%

Notas 1, 2 ou 3

14,3%

Sem Notas

0,0%

601 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,65

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

97,1%

Notas 1, 2 ou 3

2,8%

Sem Notas

0,1%

784 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,3%

Notas 1, 2 ou 3

10,6%

Sem Notas

8,1%

321 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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

AZUL

99%

792 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

4min 48seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

88 medições

Tempo médio de espera

6min 01seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

220 medições

Tempo médio de espera

1min 11seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

63 medições

Tempo médio de espera

2min 42seg

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

97%

165 medições

GOL

85%

LATAM

87%



Restituição de bagagem Internacional

Percentual de voos com bagagens restituídas em até 45 minutos, a partir da parada da aeronave.

GERAL

100%

17 medições



Emigração

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

100%

63 medições



Imigração

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

84%

51 medições

Tempo médio máximo de espera*

8min 51seg

Tempo médio máximo de espera*

28min 16seg

Tempo médio de espera

1min 35seg

Tempo médio de espera

10min 28seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

45 medições



Aduana – Nada a declarar

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

100%

45 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg

Tempo médio de espera*

2min 40seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL