

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

1º Trimestre de 2020

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

# 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 **1697** 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

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

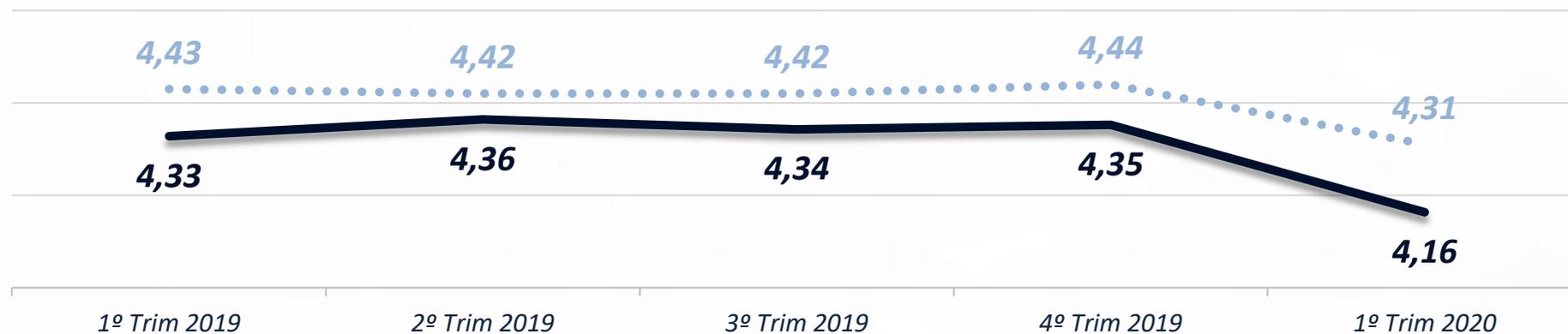
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

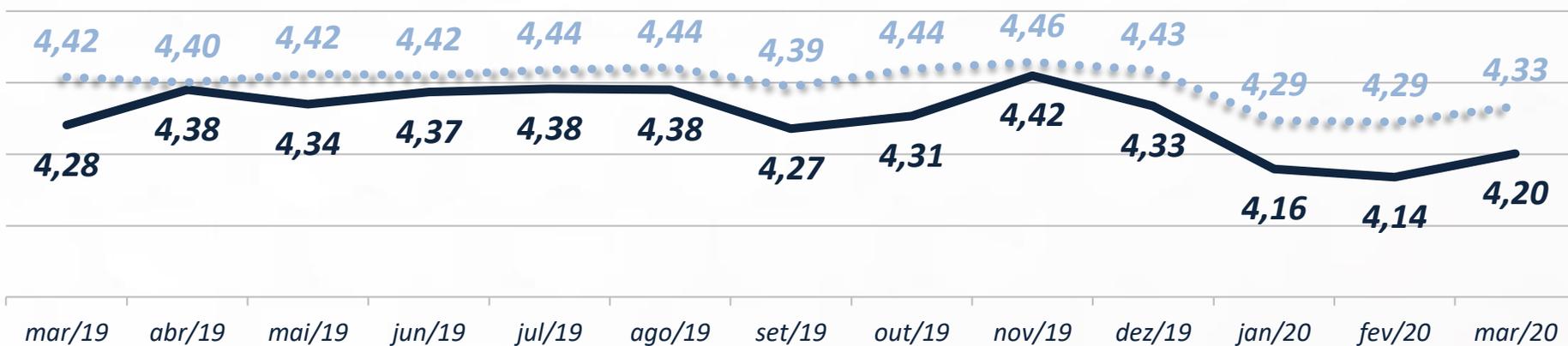
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBGR

..... Média Categoria

# RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,46**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,2%**

Sem Notas

**0,2%**

551 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,4%**

Sem Notas

**3,4%**

264 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**3,91**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**66,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**28,6%**

Sem Notas

**5,2%**

231 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,30**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,7%**

133 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**14,3%**

Sem Notas

**0,0%**

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,27**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,3%**

278 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**13,3%**

Sem Notas

**1,4%**

### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral  
**4,53**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**92,6%**

Notas 1, 2 ou 3  
**6,0%**

Sem Notas  
**1,4%**

703 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral  
**4,45**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**89,5%**

Notas 1, 2 ou 3  
**9,8%**

Sem Notas  
**0,8%**

256 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**4,19**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**19,1%**

Sem Notas

**0,4%**

535 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,31**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,0%**

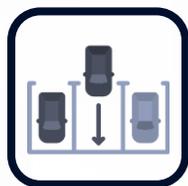
Notas 1, 2 ou 3

**10,0%**

Sem Notas

**0,0%**

221 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**3,62**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**3,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**2,7%**

Sem Notas

**0,5%**

14 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**3,99**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**73,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**26,3%**

Sem Notas

**0,5%**

1.678 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**3,95**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**72,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**27,3%**

Sem Notas

**0,1%**

1.030 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,08**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**25,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**40,5%**

Sem Notas

**33,8%**

1.030 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,02**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**71,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**27,9%**

Sem Notas

**0,8%**

358 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**3,85**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**67,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**32,3%**

Sem Notas

**0,1%**

820 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,44**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,3%**

Sem Notas

**0,0%**

1.030 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**3,99**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**72,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**23,1%**

Sem Notas

**4,2%**

648 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%**

868 medições

GOL

**97%**

LATAM

**93%**

Tempo médio de espera

**8min 41seg**



### Check-in Internacional

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

GERAL

**99%**

420 medições

Tempo médio de espera

**9min 03seg**



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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

**97%**

485 medições

Tempo médio de espera

**3min 45seg**



### Inspeção de segurança embarque internacional

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

**100%**

231 medições

Tempo médio de espera

**2min 40seg**

# 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

-

243 medições

GOL

64%

LATAM

72%

GERAL

58%

67 medições

Tempo médio máximo de espera\*

**17 min 14 seg**

Tempo médio máximo de espera\*

**26 min 44 seg**



### Emigração

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

99%

346 medições

Tempo médio de espera

**3 min 16 seg**



### Imigração

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

97%

531 medições

Tempo médio de espera

**6 min 15 seg**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Aduana – Bens a declarar

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

**100%**

86 medições



### Aduana – Nada a declarar

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

**98%**

86 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 00seg**

Tempo médio de espera\*

**6min 09seg**



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL