

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO INTERNACIONAL DE VIRACOPOS - CAMPINAS (SBKP)

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL DE VIRACOPOS - CAMPINAS (SBKP)**, obtidos a partir da realização de **1169** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

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>	

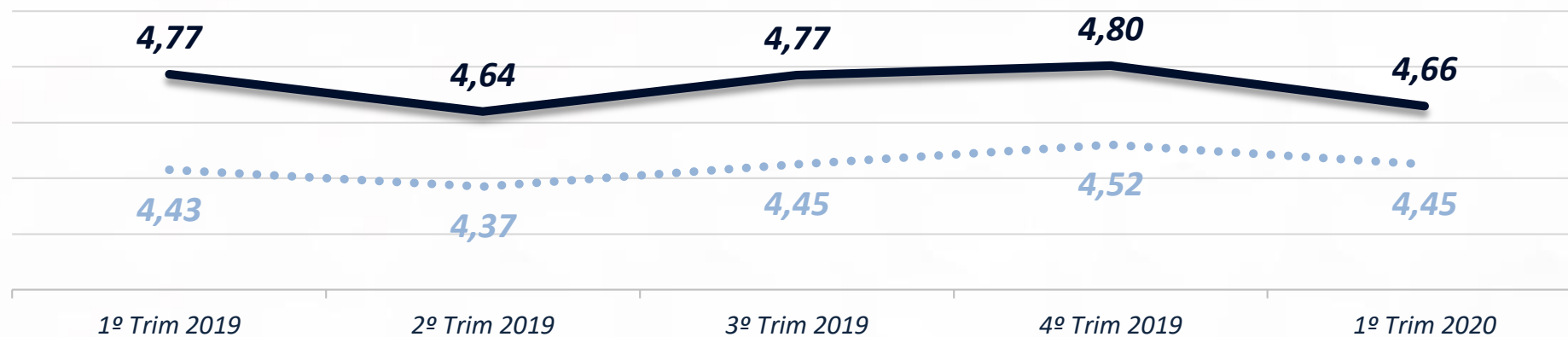
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

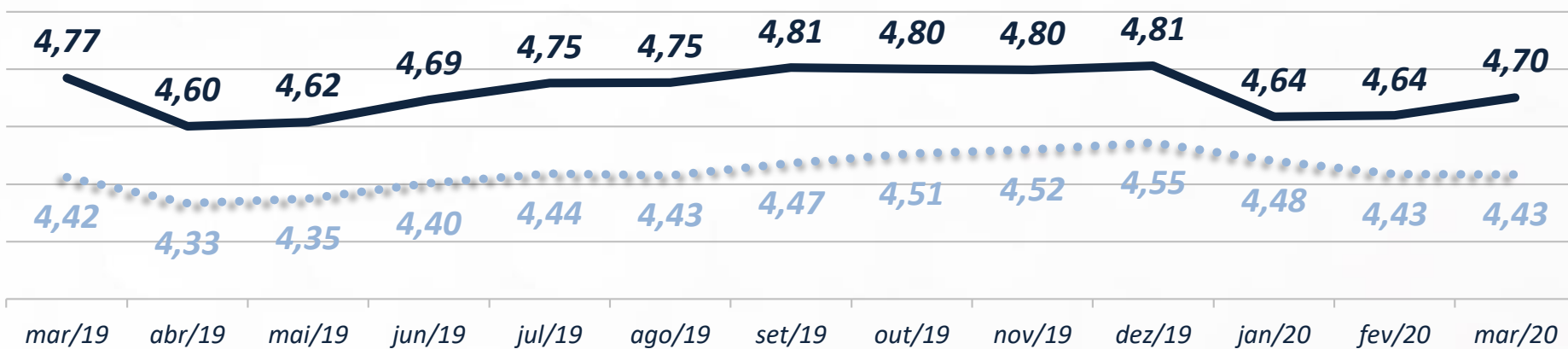
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBKP

..... Média Categoria

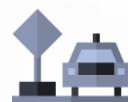
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



AQUISIÇÃO
DA PASSAGEM

4,59



ACESSO

4,55



INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,58



CHECK-IN

4,65



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

4,73



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

4,35



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

4,71



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,51



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,43



SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,66

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,59

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,8%

Notas 1, 2 ou 3

5,0%

Sem Notas

0,2%

424 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,72

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,8%

Notas 1, 2 ou 3

3,1%

Sem Notas

17,1%

129 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,33

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

74,7%

Notas 1, 2 ou 3

16,1%

Sem Notas

9,2%

87 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,65

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
91,0%

67 avaliações

Notas 1, 2 ou 3
7,5%

Sem Notas
1,5%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,58

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
93,2%

146 avaliações

Notas 1, 2 ou 3
4,8%

Sem Notas
2,1%

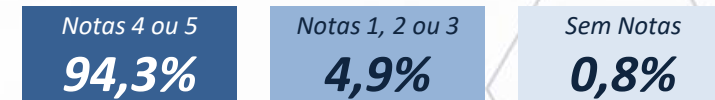
ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral
4,68

Distribuição das notas



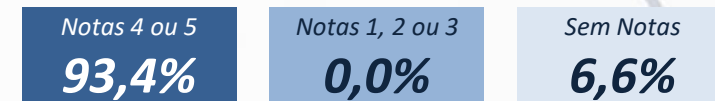
123 avaliações



Controle Aduaneiro

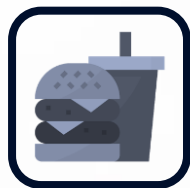
Média Geral
4,79

Distribuição das notas



61 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,4%

Notas 1, 2 ou 3

12,3%

Sem Notas

1,3%

308 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,40

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,6%

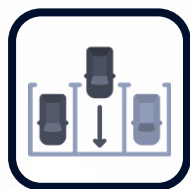
Notas 1, 2 ou 3

13,4%

Sem Notas

0,0%

67 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,35

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

22,4%

Notas 1, 2 ou 3

3,0%

Sem Notas

0,0%

17 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,38

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
86,1%

Notas 1, 2 ou 3
12,9%

Sem Notas
1,0%

1.145 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
4,55

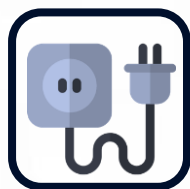
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
93,7%

Notas 1, 2 ou 3
5,9%

Sem Notas
0,5%

869 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
75,5%

Notas 1, 2 ou 3
7,4%

Sem Notas
17,1%

869 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,38

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,5%

Notas 1, 2 ou 3

14,2%

Sem Notas

0,3%

365 avaliações



Sanitários

Média geral

4,44

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,7%

Notas 1, 2 ou 3

11,2%

Sem Notas

0,2%

663 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,76

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

98,3%

Notas 1, 2 ou 3

1,4%

Sem Notas

0,3%

869 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,43

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,3%

276 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

9,8%

Sem Notas

2,9%

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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

AZUL

100%

590 medições

GOL

100%

LATAM

-

Tempo médio de espera

2min 26seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

289 medições

Tempo médio de espera

3min 35seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

520 medições

Tempo médio de espera

0min 31seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

79 medições

Tempo médio de espera

1min 47seg

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

89%

219 medições

GOL

67%

LATAM

-



Restituição de bagagem Internacional

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

GERAL

28%

32 medições



Emigração

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

100%

108 medições



Imigração

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

98%

109 medições

Tempo médio máximo de espera*

4min 03seg

Tempo médio máximo de espera*

34min 34seg

Tempo médio de espera

1min 12seg

Tempo médio de espera

3min 48seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

69 medições



Aduana – Nada a declarar

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

100%

69 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg

Tempo médio de espera*

0min 00seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL