

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

1º Trimestre de 2020

**AEROPORTO INTERNACIONAL SALGADO FILHO - PORTO ALEGRE (SBPA)**

# INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL SALGADO FILHO - PORTO ALEGRE (SBPA)**, obtidos a partir da realização de **1144** 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

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

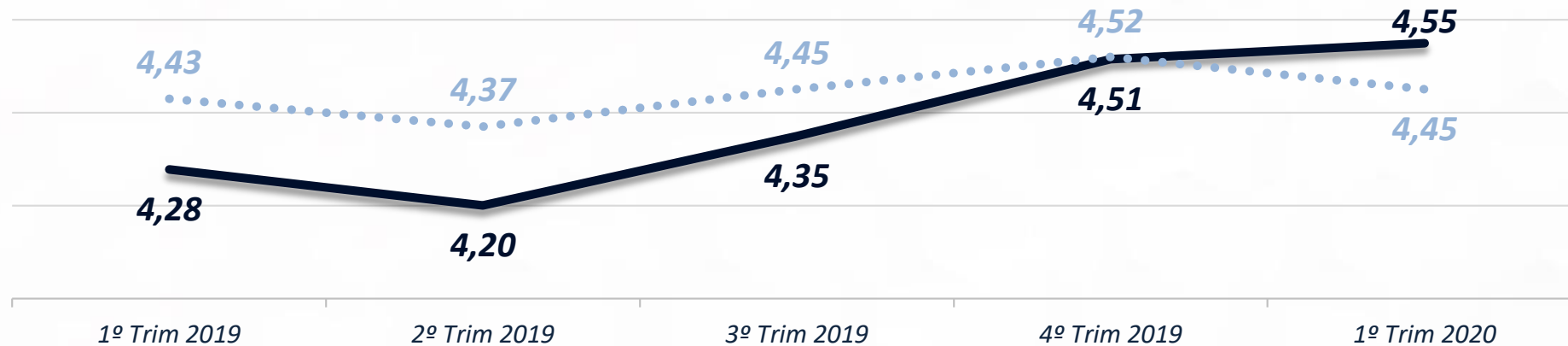
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

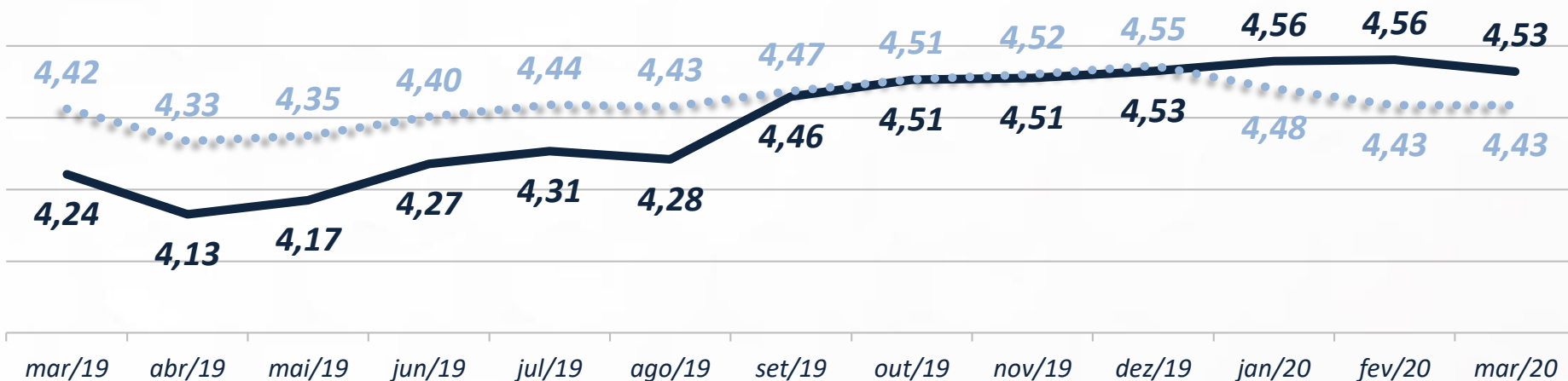
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBPA

..... Média Categoria

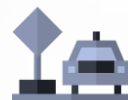
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



AQUISIÇÃO  
DA PASSAGEM

4,60



ACESSO

4,46



INSPEÇÃO DE  
SEGURANÇA

4,58



CHECK-IN

4,47



ÓRGÃOS  
PÚBLICOS  
(EMIGRAÇÃO)

4,64



COMÉRCIO  
E SERVIÇOS

4,13



ÓRGÃOS  
PÚBLICOS  
(IMIGRAÇÃO  
E ADUANA)

4,86



AMBIENTE  
AEROPORTUÁRIO

4,38



RESTITUIÇÃO  
DE BAGAGENS

4,68



SATISFAÇÃO GERAL  
DO PASSAGEIRO

4,55

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,60**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,9%**

Sem Notas

**0,4%**

453 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,60**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,9%**

Sem Notas

**2,4%**

723 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,30**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**80,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**14,4%**

Sem Notas

**4,9%**

639 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,3%**

363 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**10,5%**

Sem Notas

**0,3%**

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,58**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,8%**

791 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**4,6%**

Sem Notas

**0,6%**

### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral  
**4,76**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**95,6%**

Notas 1, 2 ou 3  
**3,7%**

Sem Notas  
**0,7%**

135 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral  
**4,85**

Distribuição das notas

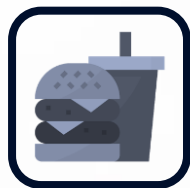
Notas 4 ou 5  
**87,1%**

Notas 1, 2 ou 3  
**1,4%**

Sem Notas  
**11,4%**

70 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral  
**4,00**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**77,0%**

Notas 1, 2 ou 3  
**22,4%**

Sem Notas  
**0,6%**

335 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral  
**4,35**

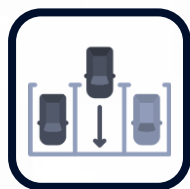
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**84,9%**

Notas 1, 2 ou 3  
**13,5%**

Sem Notas  
**1,6%**

126 avaliações



**Estacionamento**

Média geral  
**4,36**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**43,7%**

Notas 1, 2 ou 3  
**7,1%**

Sem Notas  
**3,2%**

68 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,37**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,5%**

Sem Notas

**0,1%**

1.124 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,31**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,4%**

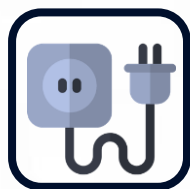
Notas 1, 2 ou 3

**10,4%**

Sem Notas

**0,2%**

850 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,25**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**62,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,6%**

Sem Notas

**23,5%**

850 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,62**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,8%**

Sem Notas

**0,4%**

241 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,14**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**21,2%**

Sem Notas

**0,2%**

553 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,65**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**98,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**1,6%**

Sem Notas

**0,2%**

850 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,68**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,1%**

Sem Notas

**0,0%**

274 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%

1.128 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

**2min 45seg**



### Check-in Internacional

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

GERAL

100%

148 medições

Tempo médio de espera

**5min 20seg**



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

885 medições

Tempo médio de espera

**0min 06seg**



### Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

84 medições

Tempo médio de espera

**1min 23seg**

# 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%

197 medições

GOL

99%

LATAM

100%



### Restituição de bagagem Internacional

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

GERAL

100%

28 medições



### Emigração

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

100%

84 medições



### Imigração

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

100%

84 medições

Tempo médio máximo de espera\*

9 min 31 seg

Tempo médio máximo de espera\*

6 min 23 seg

Tempo médio de espera

2 min 42 seg

Tempo médio de espera

3 min 26 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%**

56 medições



### Aduana – Nada a declarar

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

**100%**

56 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 00seg**

Tempo médio de espera\*

**1min 29seg**



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL