

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

1º Trimestre de 2020

**AEROPORTO INTERNACIONAL GILBERTO FREYRE - RECIFE (SBRF)**

# INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL GILBERTO FREYRE - RECIFE (SBRF)**, obtidos a partir da realização de **1161** 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**  
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

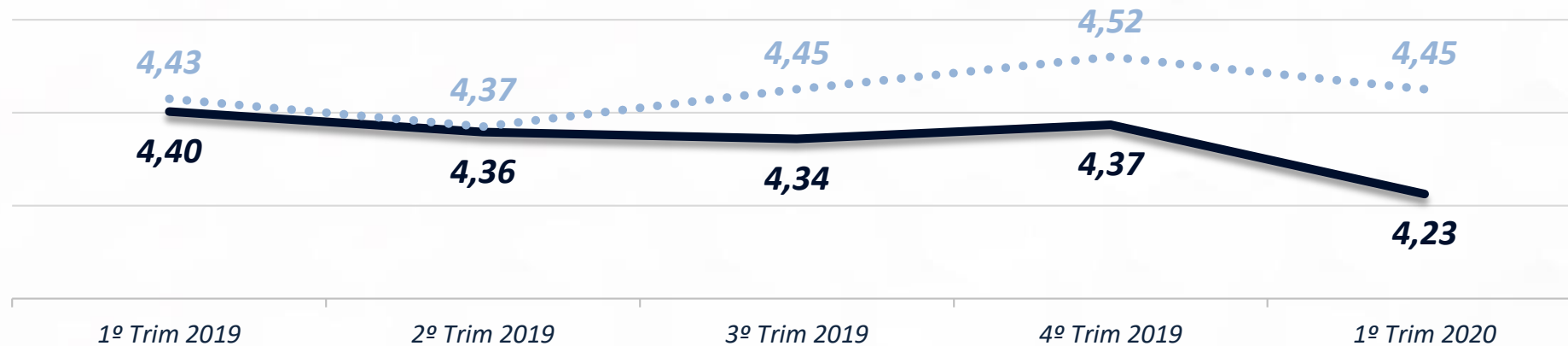
**RESULTADOS INDICADORES** ..... **05**  
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

**RESULTADOS INDICADORES** ..... **12**  
DESEMPENHO OPERACIONAL

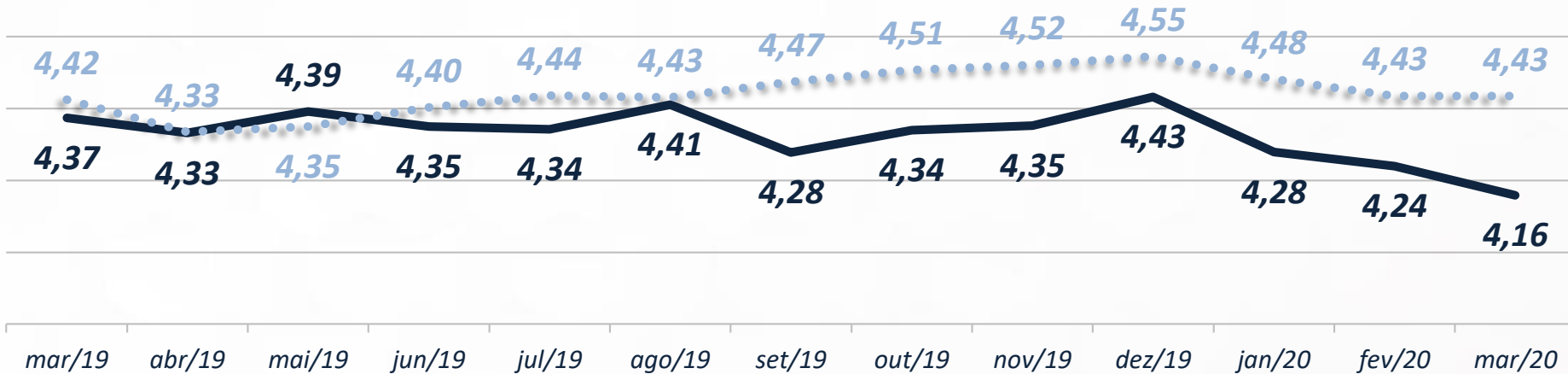
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBRF

..... Média Categoria

# RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,55**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,5%**

Sem Notas

**0,5%**

427 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,50**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,3%**

Sem Notas

**4,4%**

457 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,30**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**74,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,8%**

Sem Notas

**12,3%**

406 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,8%**

320 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**11,9%**

Sem Notas

**0,3%**

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,0%**

489 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**7,8%**

Sem Notas

**2,2%**

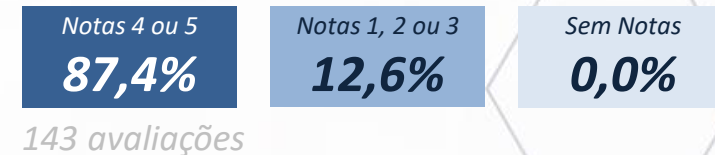
### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral  
**4,37**

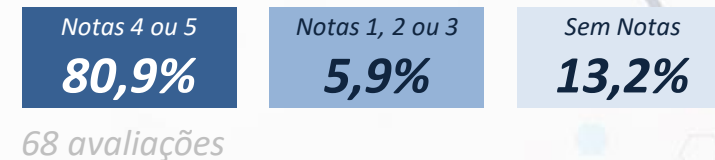
Distribuição das notas



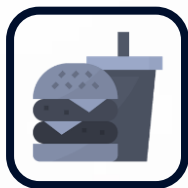
#### Controle Aduaneiro

Média Geral  
**4,47**

Distribuição das notas



### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,90**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**72,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**27,9%**

Sem Notas

**0,0%**

294 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**3,99**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**75,5%**

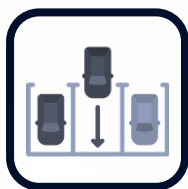
Notas 1, 2 ou 3

**23,9%**

Sem Notas

**0,6%**

155 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**3,94**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**16,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,5%**

Sem Notas

**0,0%**

32 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral  
**4,35**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**85,5%**

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

Sem Notas  
**1,1%**

1.140 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral  
**3,84**

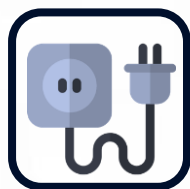
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**66,9%**

Notas 1, 2 ou 3  
**33,0%**

Sem Notas  
**0,1%**

857 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral  
**3,84**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**54,8%**

Notas 1, 2 ou 3  
**27,9%**

Sem Notas  
**17,3%**

857 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,03**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**73,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**27,0%**

Sem Notas

**0,0%**

204 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**3,31**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**45,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**54,5%**

Sem Notas

**0,2%**

549 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,25**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,8%**

Sem Notas

**1,1%**

857 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,8%**

283 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**9,9%**

Sem Notas

**0,4%**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Check-in Doméstico

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

AZUL

100%

852 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

**3 min 34 seg**



### Check-in Internacional

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

GERAL

100%

134 medições

Tempo médio de espera

**3 min 02 seg**



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

253 medições

Tempo médio de espera

**0 min 55 seg**



### Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

72 medições

Tempo médio de espera

**1 min 32 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

93%

214 medições

GOL

92%

LATAM

93%



### Restituição de bagagem Internacional

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

GERAL

93%

30 medições



### Emigração

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

100%

72 medições



### Imigração

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

100%

87 medições

Tempo médio máximo de espera\*

11min 48seg

Tempo médio máximo de espera\*

22min 27seg

Tempo médio de espera

1min 01seg

Tempo médio de espera

5min 59seg

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Aduana – Bens a declarar

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

**100%**

87 medições



### Aduana – Nada a declarar

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

**100%**

87 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 00seg**

Tempo médio de espera\*

**0min 24seg**



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL