

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

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO INTERNACIONAL AFONSO PENA - CURITIBA (SBCT)

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL AFONSO PENA - CURITIBA (SBCT)**, obtidos a partir da realização de **1127** 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

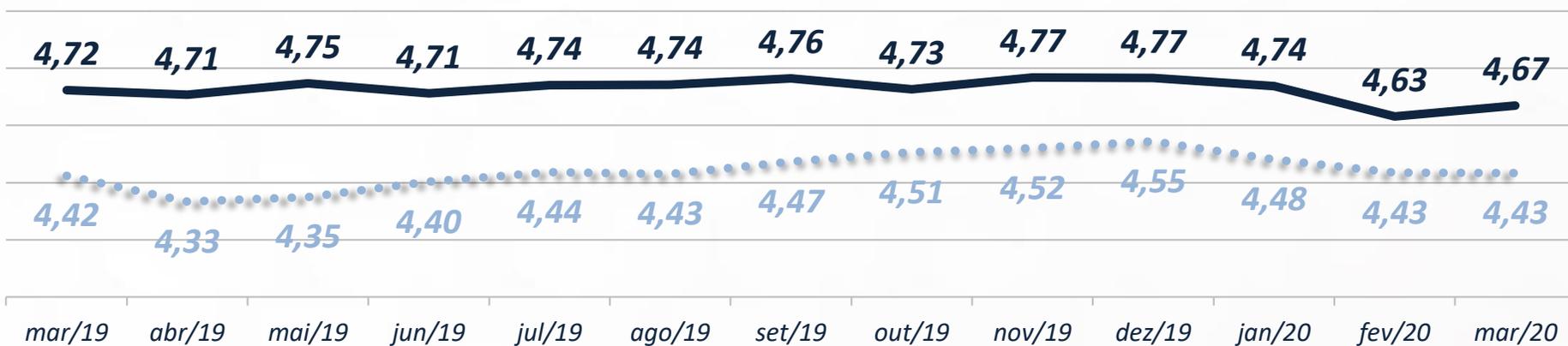
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBCT

..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



 AQUISIÇÃO
DA PASSAGEM

4,67



ACESSO

4,55

 INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,60



CHECK-IN

4,65



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

4,78



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

4,25



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

4,82



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,54



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,67



SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,68

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,67

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,6%

Notas 1, 2 ou 3

3,2%

Sem Notas

0,2%

437 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,62

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,8%

Notas 1, 2 ou 3

6,0%

Sem Notas

5,2%

483 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

86,9%

Notas 1, 2 ou 3

9,3%

Sem Notas

3,8%

398 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,65

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,5%

274 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

5,5%

Sem Notas

0,0%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,3%

527 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

5,7%

Sem Notas

0,0%

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,71

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,6%

Notas 1, 2 ou 3

7,4%

Sem Notas

0,0%

135 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

5,00

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

98,4%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

1,6%

63 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral
4,14

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
81,7%

Notas 1, 2 ou 3
17,0%

Sem Notas
1,4%

218 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral
4,43

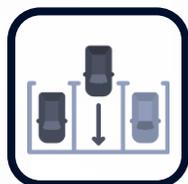
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
88,7%

Notas 1, 2 ou 3
7,5%

Sem Notas
3,8%

53 avaliações



Estacionamento

Média geral
4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
75,5%

Notas 1, 2 ou 3
3,8%

Sem Notas
3,8%

44 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
94,9%

Notas 1, 2 ou 3
4,9%

Sem Notas
0,2%

1.107 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
4,34

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
88,8%

Notas 1, 2 ou 3
11,0%

Sem Notas
0,1%

779 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
4,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
48,3%

Notas 1, 2 ou 3
3,9%

Sem Notas
47,9%

779 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,24

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,3%

Notas 1, 2 ou 3

17,2%

Sem Notas

1,5%

203 avaliações



Sanitários

Média geral

4,49

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,8%

Notas 1, 2 ou 3

6,8%

Sem Notas

0,4%

471 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,77

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

99,2%

Notas 1, 2 ou 3

0,8%

Sem Notas

0,0%

779 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,67

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,9%

Notas 1, 2 ou 3

5,5%

Sem Notas

0,6%

328 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%

487 medições

GOL

99%

LATAM

98%

Tempo médio de espera

4min 02seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

79 medições

Tempo médio de espera

2min 09seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

271 medições

Tempo médio de espera

1min 25seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

74 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.

AZUL

100%

218 medições

GOL

100%

LATAM

99%



Restituição de bagagem Internacional

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

GERAL

100%

24 medições



Emigração

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

100%

76 medições



Imigração

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

89%

56 medições

Tempo médio máximo de espera*

8min 54seg

Tempo médio máximo de espera*

6min 57seg

Tempo médio de espera

1min 20seg

Tempo médio de espera

10min 32seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

48 medições



Aduana – Nada a declarar

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

100%

48 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg

Tempo médio de espera*

0min 36seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL