



PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO INTERNACIONAL DO GALEÃO - RIO DE JANEIRO (SBGL)

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL DO GALEÃO - RIO DE JANEIRO (SBGL)**, obtidos a partir da realização de **1617** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

O aeroporto se enquadra na **categoria acima de 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>	

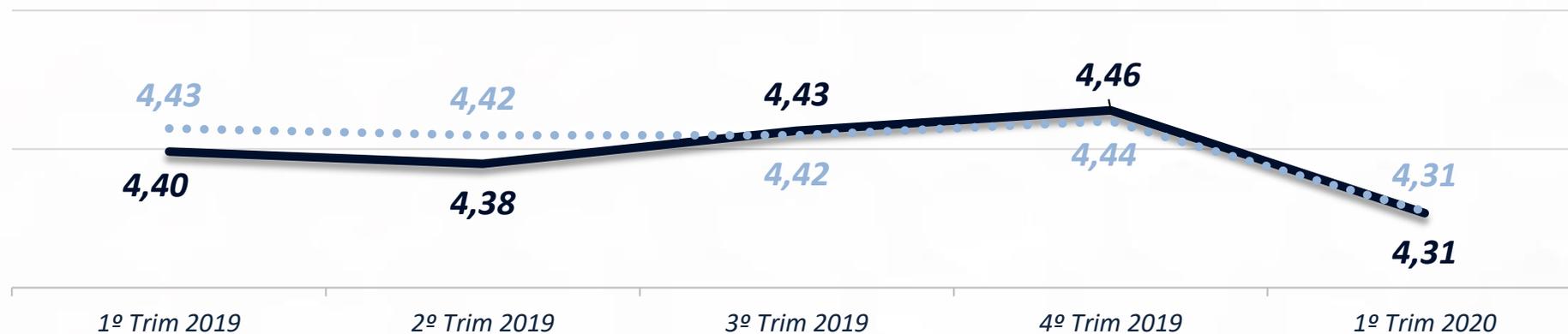
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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 SBGL

..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



AQUISIÇÃO
DA PASSAGEM

4,51



ACESSO

4,03



INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,42



CHECK-IN

4,51



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

4,71



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

4,15



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

4,54



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,16



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,31



SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,31

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,3%

Notas 1, 2 ou 3

7,6%

Sem Notas

0,2%

608 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,25

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,6%

Notas 1, 2 ou 3

18,6%

Sem Notas

1,8%

735 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

3,80

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

61,7%

Notas 1, 2 ou 3

32,0%

Sem Notas

6,3%

697 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,51

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,6%

403 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

9,4%

Sem Notas

0,0%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,42

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,7%

783 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

9,3%

Sem Notas

0,0%

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral
4,64

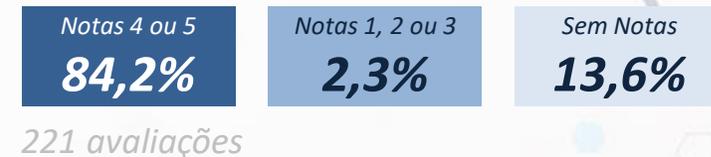
Distribuição das notas



Controle Aduaneiro

Média Geral
4,61

Distribuição das notas



COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral
4,10

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
79,1%

Notas 1, 2 ou 3
20,9%

Sem Notas
0,0%

575 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral
4,29

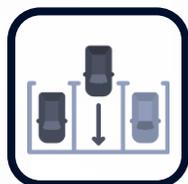
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
81,9%

Notas 1, 2 ou 3
16,9%

Sem Notas
1,2%

248 avaliações



Estacionamento

Média geral
4,00

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
13,3%

Notas 1, 2 ou 3
5,6%

Sem Notas
0,4%

48 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,23

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
82,3%

Notas 1, 2 ou 3
17,6%

Sem Notas
0,1%

1.588 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
4,19

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
81,9%

Notas 1, 2 ou 3
18,0%

Sem Notas
0,1%

1.074 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
3,63

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
40,6%

Notas 1, 2 ou 3
32,0%

Sem Notas
27,4%

1.074 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

84,2%

Notas 1, 2 ou 3

15,6%

Sem Notas

0,3%

385 avaliações



Sanitários

Média geral

3,99

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

72,6%

Notas 1, 2 ou 3

27,4%

Sem Notas

0,0%

806 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,49

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,4%

Notas 1, 2 ou 3

5,6%

Sem Notas

0,0%

1.074 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,31

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,4%

Notas 1, 2 ou 3

12,1%

Sem Notas

0,6%

514 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%

626 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

3 min 08 seg



Check-in Internacional

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

GERAL

100%

1.878 medições

Tempo médio de espera

6 min 01 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

669 medições

Tempo médio de espera

0 min 22 seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

388 medições

Tempo médio de espera

0 min 50 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

100%

172 medições

GOL

89%

LATAM

86%



Restituição de bagagem Internacional

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

GERAL

83%

108 medições



Emigração

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

100%

426 medições



Imigração

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

98%

365 medições

Tempo médio máximo de espera*

12min 18seg

Tempo médio máximo de espera*

17min 27seg

Tempo médio de espera

3min 49seg

Tempo médio de espera

4min 06seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

120 medições



Aduana – Nada a declarar

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

100%

120 medições

Tempo médio de espera*

2min 18seg

Tempo médio de espera*

1min 59seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL