

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)**, obtidos a partir da realização de **1098** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

O aeroporto se enquadra na **categoria até 5 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

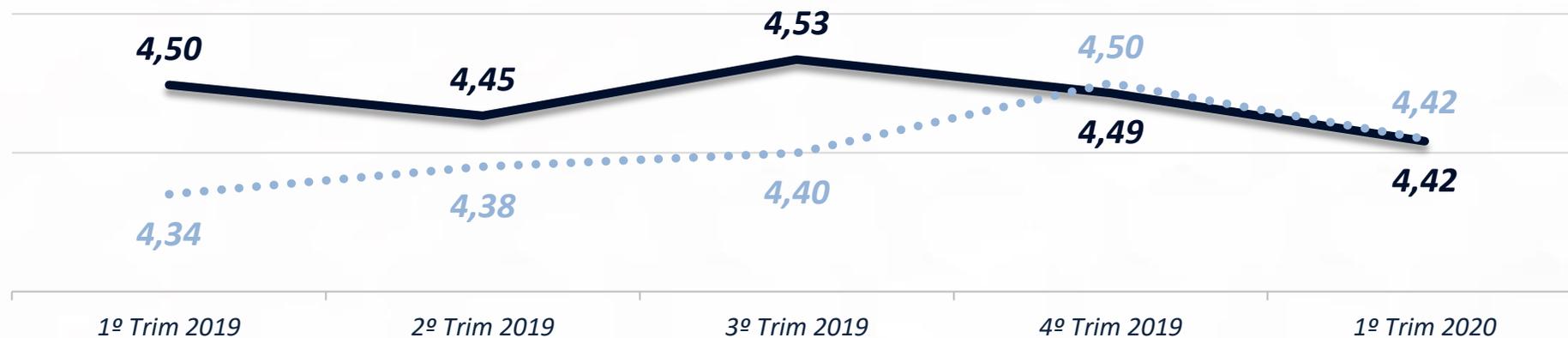
RESULTADOS INDICADORES **05**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESULTADOS INDICADORES **12**
DESEMPENHO OPERACIONAL

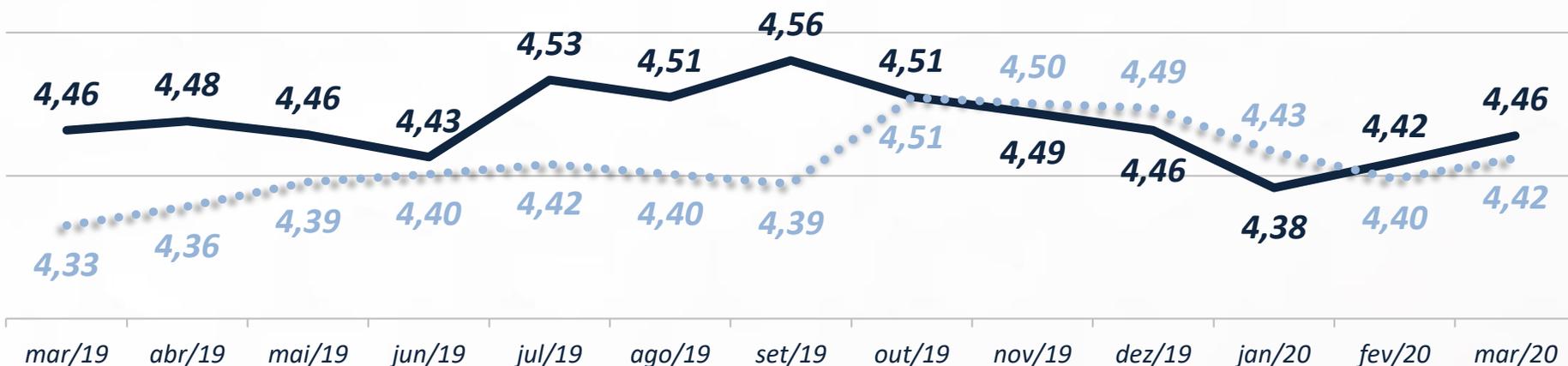
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBEG

..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



 AQUISIÇÃO
DA PASSAGEM

4,56



ACESSO

4,43

 INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,57



CHECK-IN

4,52



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

4,64



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

3,91



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

4,23



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,25



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,50

 **SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO**

4,42

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,56

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,3%

Notas 1, 2 ou 3

5,7%

Sem Notas

0,0%

421 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,56

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,2%

Notas 1, 2 ou 3

5,5%

Sem Notas

5,3%

452 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,1%

Notas 1, 2 ou 3

13,7%

Sem Notas

5,1%

371 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,52

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

90,5%

231 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

9,5%

Sem Notas

0,0%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,57

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,8%

481 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

4,6%

Sem Notas

0,6%

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

4,52

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,6%

Notas 1, 2 ou 3

7,4%

Sem Notas

0,0%

108 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,7%

Notas 1, 2 ou 3

14,3%

Sem Notas

0,0%

35 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,81

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

68,3%

Notas 1, 2 ou 3

31,7%

Sem Notas

0,0%

293 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,03

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

77,2%

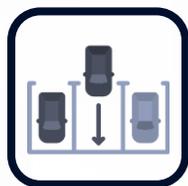
Notas 1, 2 ou 3

22,8%

Sem Notas

0,0%

92 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,46

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

28,3%

Notas 1, 2 ou 3

2,2%

Sem Notas

1,1%

29 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
92,1%

Notas 1, 2 ou 3
7,3%

Sem Notas
0,6%

1.082 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
4,08

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
77,5%

Notas 1, 2 ou 3
22,5%

Sem Notas
0,0%

787 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
3,78

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
42,4%

Notas 1, 2 ou 3
24,7%

Sem Notas
32,9%

787 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

3,96

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

73,6%

Notas 1, 2 ou 3

26,4%

Sem Notas

0,0%

182 avaliações



Sanitários

Média geral

4,15

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,2%

Notas 1, 2 ou 3

18,6%

Sem Notas

0,2%

473 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,55

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

96,1%

Notas 1, 2 ou 3

3,6%

Sem Notas

0,4%

787 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,50

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,9%

295 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

8,1%

Sem Notas

0,0%

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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

AZUL

99%

430 medições

GOL

97%

LATAM

95%



Check-in Internacional

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

GERAL

99%

82 medições

Tempo médio de espera

9min 56seg

Tempo médio de espera

14min 48seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

203 medições

Tempo médio de espera

2min 28seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

66 medições

Tempo médio de espera

4min 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.



Restituição de bagagem Internacional

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

AZUL

100%

170 medições

GOL

98%

LATAM

98%

GERAL

95%

20 medições

Tempo médio máximo de espera*

12min 04seg

Tempo médio máximo de espera*

19min 42seg



Emigração

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

100%

66 medições



Imigração

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

83%

59 medições

Tempo médio de espera

3min 19seg

Tempo médio de espera

10min 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%

60 medições

Tempo médio de espera*

2min 12seg



Aduana – Nada a declarar

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

100%

60 medições

Tempo médio de espera*

2min 25seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL