

RELATÓRIO GERAL DOS INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL EM AEROPORTOS

JULHO-SETEMBRO

ENTIDADES ENVOLVIDAS NA EXECUÇÃO DA PESQUISA

COORDENAÇÃO DA PESQUISA



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA



SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL DA
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

INTEGRANTES DO COMITÊ DE DESEMPENHO OPERACIONAL



CASA CIVIL DA PRESIDÊNCIA DA
REPÚBLICA



SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL DA
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL



MINISTÉRIO DA DEFESA

COMANDO DA AERONÁUTICA

ESTADO-MAIOR DA AERONÁUTICA



DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO
ESPAÇO AÉREO

COLABORADORES



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE AERONÁUTICA

OPERADORES AEROPORTUÁRIOS:



EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA
AEROPORTUÁRIA



AEROPORTO DE GUARULHOS



AEROPORTO DE BRASÍLIA



AEROPORTO DE CAMPINAS



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA,
PECUÁRIA E ABASTECIMENTO



SISTEMA DE VIGILÂNCIA AGROPECUÁRIA
INTERNACIONAL



MINISTÉRIO DA FAZENDA



Receita Federal
RECEITA FEDERAL DO BRASIL



MINISTÉRIO DA SAÚDE



AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA
SANITÁRIA

EXECUÇÃO DAS COLETAS



MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO



PRAXIAN CONSULTORIA LTDA

1. INFORMAÇÕES GERAIS

Objetivando a organização e coordenação das atividades públicas nos aeroportos, foi instituída a Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (CONAERO), integrada por diversos órgãos/entidade públicos envolvidos no processamento de aeronaves, passageiros e bens nos aeroportos brasileiros, que desempenha importante papel no aprimoramento da gestão aeroportuária.

No âmbito da CONAERO foram criados comitês técnicos, dentre eles o "Comitê Técnico de Desempenho Operacional" que, tal como a CONAERO, é integrado por diversos órgãos/entidade públicos envolvidos na prestação de serviços aeroportuários, ao qual compete a construção de medidas voltadas para a avaliação de indicadores de desempenho das operações aeroportuárias e de ações visando melhorias na prestação de serviços aeroportuários ao passageiro.

Dentre as medidas adotadas no âmbito do referido Comitê, destaca-se a proposição de indicadores de desempenho operacional e a contratação de empresa especializada para a realização de pesquisa, *in loco*, mediante a coleta de dados em alguns dos principais aeroportos brasileiros. Conduzidas pela SAC/PR, tais medidas representam um suporte à gestão aeroportuária brasileira, por meio das quais é possível, apresentar dados gerais sobre a percepção dos passageiros a respeito de cada um dos aeroportos contemplados na pesquisa.

Não obstante, a realização de grandes eventos internacionais no Brasil reforça o compromisso do Governo Federal com o planejamento e com a melhoria de qualidade dos serviços aeroportuários, prezando pela concorrência e pela atenção às necessidades e anseios dos passageiros.

2. A PESQUISA

A pesquisa dos indicadores aeroportuários de percepção dos passageiros nos aeroportos é coordenada por equipe técnica da SAC/PR, com o apoio do Comitê de Desempenho Operacional da CONAERO e da Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pela SAC/PR mediante licitação pública, para a coleta de dados.

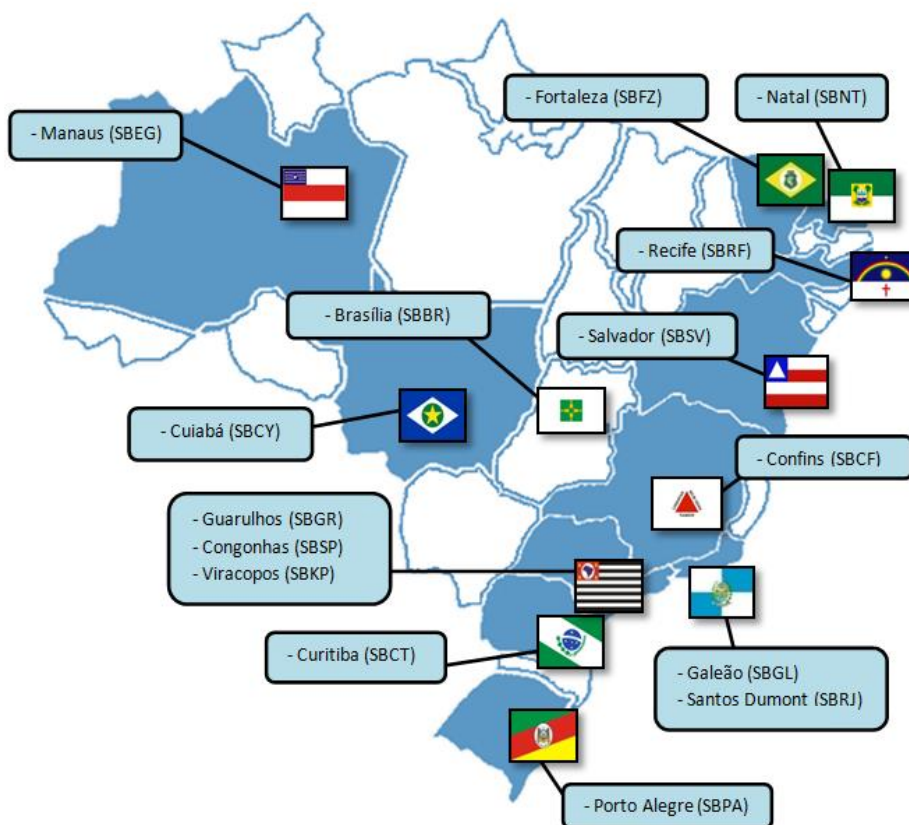
A construção das diretrizes para a realização da coleta de dados, bem como todos os seus produtos, tais como questionários aplicados, metodologia utilizada e seleção dos indicadores a serem avaliados, foi realizada pela SAC/PR e devidamente validada pelo Comitê Técnico de Desempenho Operacional da CONAERO.

2.1. ESCOPO

Em virtude da realização de eventos de grande porte no Brasil, tais como a Copa das Confederações da FIFA de 2013, a Jornada Mundial da Juventude e a Copa do Mundo da FIFA de 2014 e Olimpíadas 2016, constatou-se a necessidade de se obter indicadores aeroportuários que

refletissem a opinião dos passageiros sobre a prestação de serviços nos aeroportos brasileiros, a fim de possibilitar que ações de gestão sejam tomadas visando a melhoria do nível dos serviços prestados.

Nesse contexto, a princípio foram selecionados 15 aeroportos objeto da coleta de dados, conforme o seu envolvimento nos referidos eventos e a sua área de influência, ou seja, todos os aeroportos internacionais das cidades-sede da Copa do Mundo, bem como aqueles que, mesmo em municípios distintos dos das cidades-sede, vinculam-se diretamente a estas cidades. Vejamos:



2.2. PERÍODO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados está prevista para ocorrer durante o ano de 2013 e os resultados são apresentados trimestralmente. Este relatório refere-se ao terceiro trimestre de 2013, que contempla os meses de julho a setembro do corrente ano.

2.3. METODOLOGIA UTILIZADA

A coleta de dados consiste na realização de entrevista presencial, por meio de questionário padrão, com os passageiros em espera nas salas de embarque dos 15 aeroportos citados anteriormente. As perguntas formuladas no questionário contemplam os indicadores qualitativos listados na Tabela 1, apresentada a seguir. O passageiro entrevistado deve avaliar esses indicadores atribuindo "notas" de 1 a 5 para cada um deles, sendo 1 a menor nota possível e 5 a maior nota possível.

TABELA 1 – LISTA DE INDICADORES QUALITATIVOS COLETADOS		
ELEMENTO	INDICADOR	
1.	ACESSO	Transporte público
		Instalações de estacionamento de veículos
		Custo do estacionamento
		Disponibilidade de carrinhos de bagagem
		Disponibilidade de meio-fio
2.	CHECK IN	Disponibilidade de táxi
		Tempo de fila no <i>check-in</i> (autoatendimento)
		Tempo fila no <i>check-in</i> (guichê)
		Eficiência dos funcionários do <i>check-in</i>
3.	EMIGRAÇÃO	Atendimento/cordialidade dos funcionários do <i>check-in</i>
		Tempo de fila na emigração
4.	INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	Atendimento/cordialidade dos funcionários da emigração
		Atendimento/cortesia dos funcionários da inspeção de segurança
		Rigor na inspeção de segurança
		Tempo de fila na inspeção de segurança
5.	IMIGRAÇÃO	Sensação de proteção e segurança
		Tempo de fila na imigração
6.	ADUANA	Atendimento/cordialidade dos funcionários da imigração
		Tempo de fila na aduana
7.	INSTALAÇÃO AEROPORTUARIA	Atendimento/cordialidade dos funcionários da aduana
		Facilidade de encontrar o caminho no aeroporto
		Painéis de informação de voo
		Distância de caminhada no terminal de passageiros
		Facilidade para realizar conexões
		Atendimento/cordialidade dos funcionários do aeroporto
		Instalações de alimentação
		Valor pago nas instalações de alimentação
		Disponibilidade de bancos/caixas eletrônicos/câmbio
		Estabelecimentos comerciais
		Valor pago nos estabelecimentos comerciais
		Internet / Wi-Fi
		Negócios/Sala VIP
		Disponibilidade de Sanitários
8.	AMBIENTE AEROPORTO	Limpeza dos Sanitários
		Conforto na sala de embarque
		Velocidade da restituição de bagagem
9.	SATISFAÇÃO GERAL	Integridade da bagagem
		Limpeza geral do aeroporto
		Conforto térmico do aeroporto
		Conforto acústico do aeroporto

Adicionalmente, foram coletados dados gerais do perfil do passageiro, tais como: tipo de voo; tipo de transporte utilizado até o aeroporto; motivo de viagem; forma de realização do *check-in*; frequência da viagem e tempo de antecedência para o voo, demonstrados na Tabela 2, a seguir.

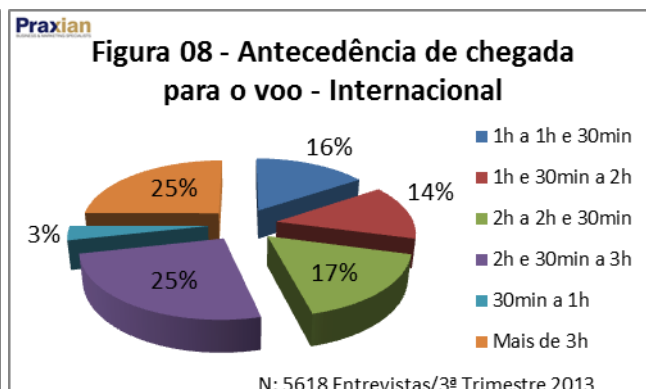
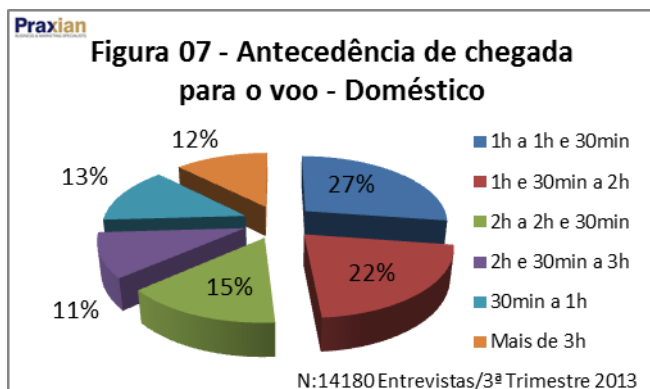
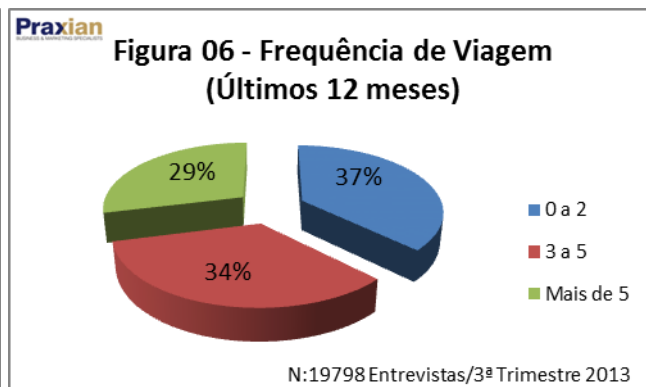
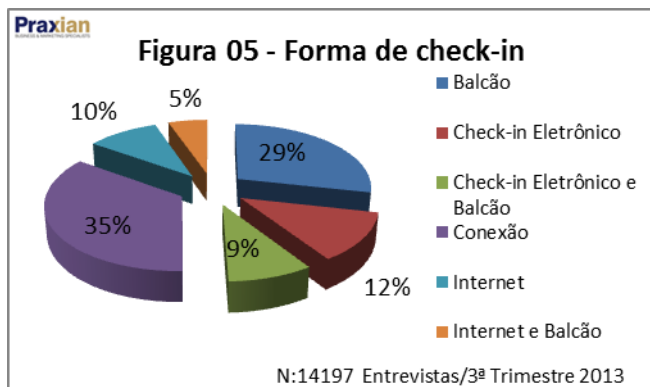
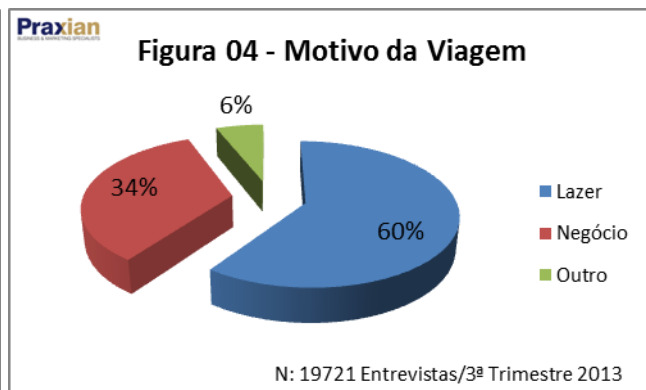
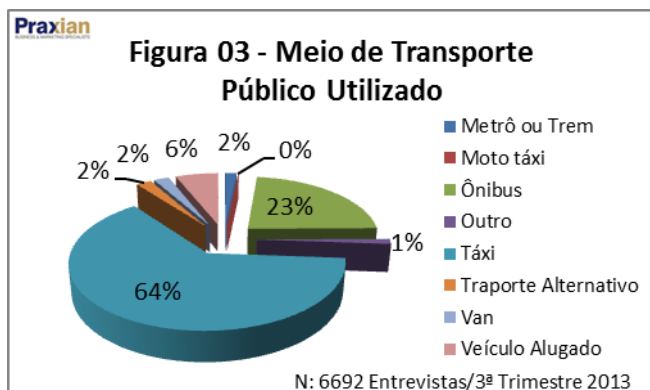
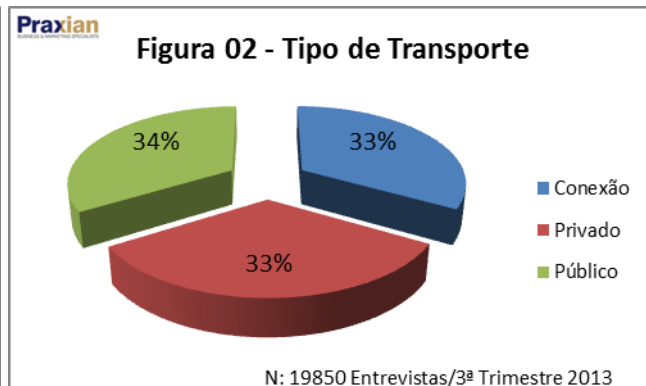
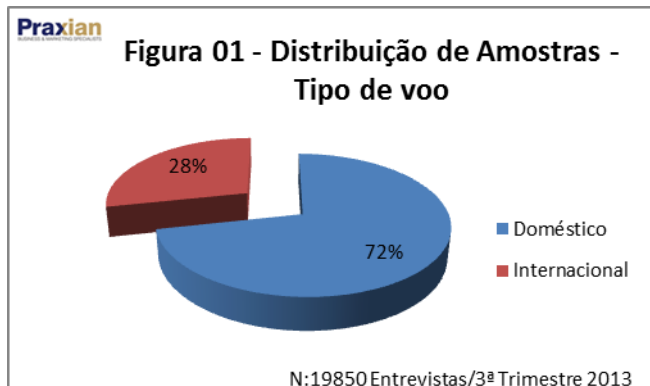
TABELA 2 – INDICADORES RELATIVOS AO PERFIL DO PASSAGEIRO	
ELEMENTO	INDICADOR
1.DADOS GERAIS DO PERFIL DO PASSAGEIRO	1.1. Tipo de voo doméstico internacional
	1.2. Tipo de transporte utilizado até o aeroporto público privado
	1.3. Motivo da viagem lazer trabalho outro
	1.4. Forma de realização do Check-in internet autoatendimento (totem) balcão (guichê) internet e balcão (guichê) autoatendimento e balcão (guichê)
	1.5. Frequência da Viagem (últimos 12 meses) de 0 a 2 viagens de 3 a 5 viagens mais de 5 viagens ao ano Obs.: 1 viagem = 1 ida + 1 volta
	1.6. Tempo de Antecedência para o voo: de 30min a 1h de 1h a 1h30min de 1h30min a 2h de 2h a 2h30min de 2h30min a 3h mais de 3h de antecedência

A distribuição amostral das entrevistas foi realizada em função do fluxo de passageiros nos extratos de embarque doméstico e embarque internacional, considerando-se um intervalo de confiança de 95% e erro amostral máximo de 5%. Essa estratificação visa garantir a representatividade da amostra, sendo as coletas realizadas usualmente nos intervalos de horários com maior fluxo de passageiros nos aeroportos a fim de que seja coletada a opinião do passageiro no momento em que o aeroporto apresenta maior concentração de atividades em operação.

2.4. RESULTADOS GERAIS

No terceiro trimestre de 2013, a coleta de dados foi distribuída ao longo dos meses de julho, agosto e setembro, totalizando 19.850 entrevistas. Desse total, foram realizadas 14.222 entrevistas nas salas de embarque doméstico e 5.628 entrevistas nas salas de embarque internacional dos aeroportos envolvidos na pesquisa, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

A seguir, são apresentados os resultados gerais dos indicadores relativos ao perfil do passageiro, a percepção do passageiro e um comparativo desses resultados entre os aeroportos envolvidos na pesquisa.



Com o objetivo de se realizar uma análise comparativa entre aeroportos, calculou-se a média geral, por aeroporto, de todos os indicadores da tabela 01 obtidos nas entrevistas com os passageiros no terceiro trimestre de 2013 nos quinze aeroportos.

A fim de permitir uma análise entre aeroportos com semelhanças operacionais e que ponderasse as respectivas grandezas físicas, separou-se os aeroportos em categorias, baseadas no número de passageiros processados por ano. Dessa forma, foram definidas 3 categorias, a saber: até 5 milhões de passageiros/ano; de 5 a 15 milhões de passageiros/ano e mais de 15 milhões de passageiros/ano.

Sendo assim, considerando-se o número de passageiros processados em 2012, distribuiu-se os aeroportos nessas categorias, sendo obtidos os seguintes grupos:

➤ até 5 milhões de passageiros/ano:

- Cuiabá (SBCY),
- Manaus (SBEG),
- Natal (SBNT).

➤ de 5 a 15 milhões de passageiros/ano:

- Campinas (SBKP),
- Confins (SBCF),
- Curitiba (SBCT),
- Fortaleza (SBFZ),
- Porto Alegre (SBPA),
- Recife (SBRF),
- Santos Dumont (SBRJ),
- Salvador (SBSV).

➤ mais de 15 milhões de passageiros/ano:

- Brasília (SBBR),
- Congonhas (SBSP),
- Galeão (SBGL),
- Guarulhos (SBGR).

Dessa forma, nas figuras 9, 10, e 11 são apresentadas as médias dos indicadores por aeroporto dentro das respectivas categorias e na figura 12, um compilado geral contendo todos os aeroportos pesquisados em ordem crescente em relação ao trimestre de referência.

Figura 09 - Média geral do indicadores - Percepção do passageiro - Categoria até 5 Milhões Pax/Ano

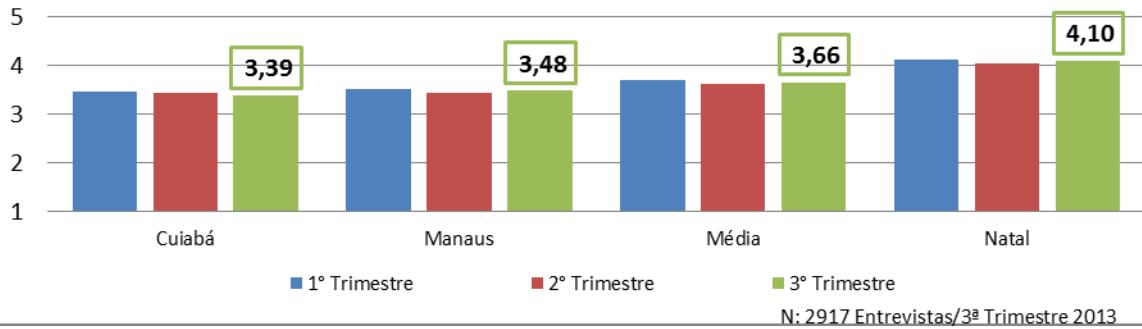


Figura 10 - Média geral do indicadores - Percepção do passageiro - Categoria até 5 a 15 Milhões Pax/Ano

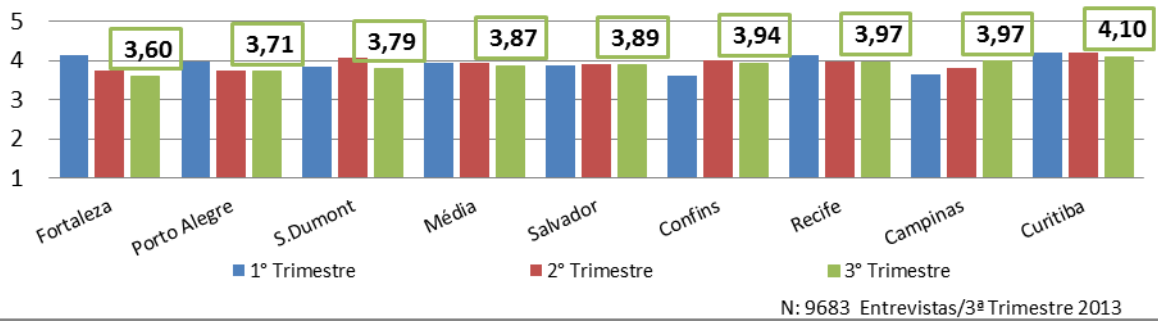


Figura 11 - Média geral do indicadores - Percepção do passageiro - Categoria mais de 15 Milhões Pax/Ano

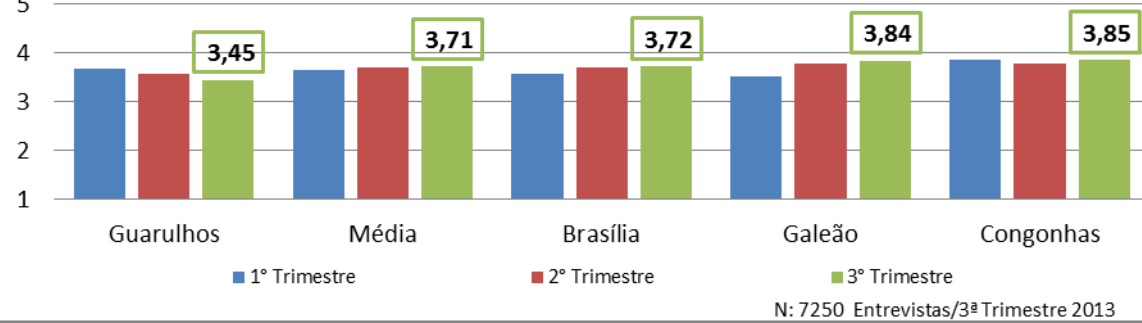


Figura 12 - Média geral do indicadores - Percepção do passageiro

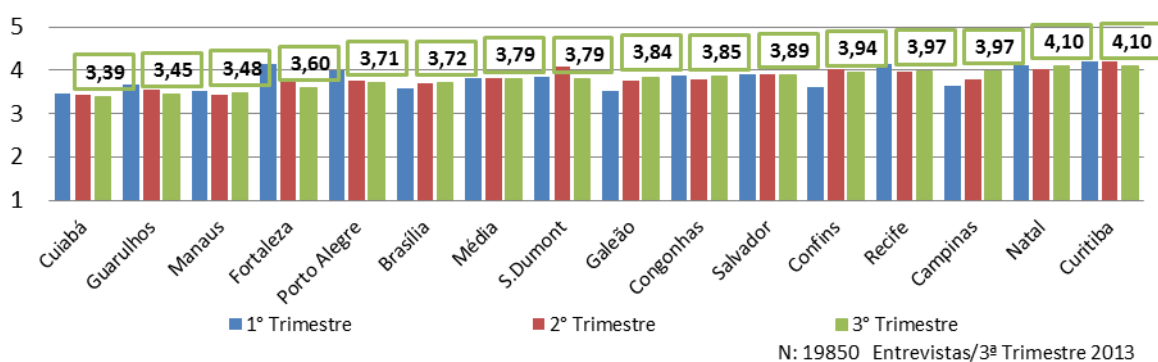
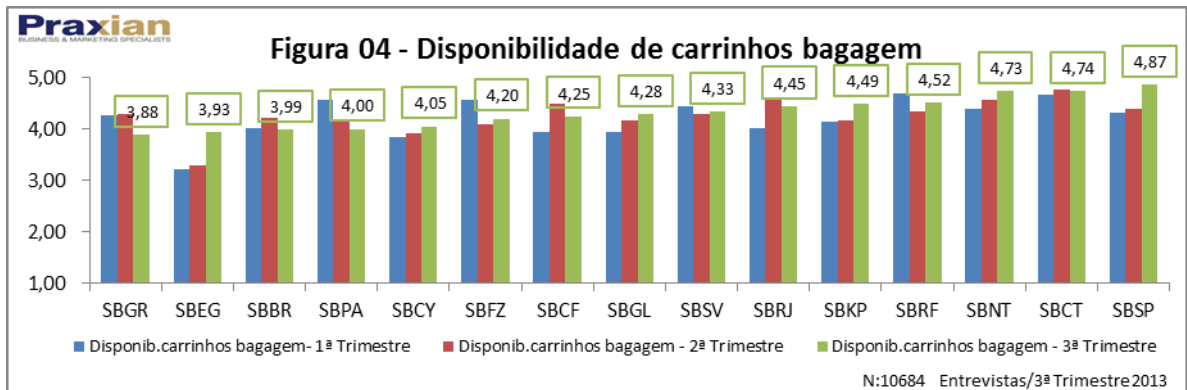
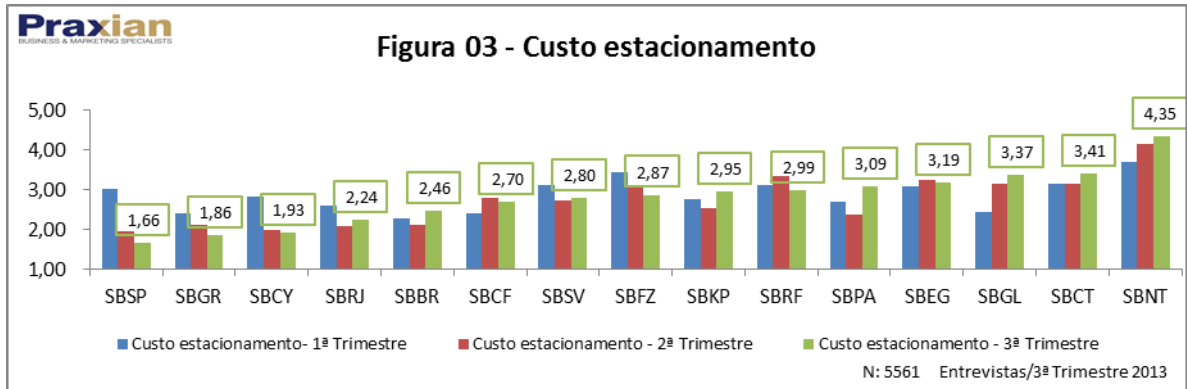
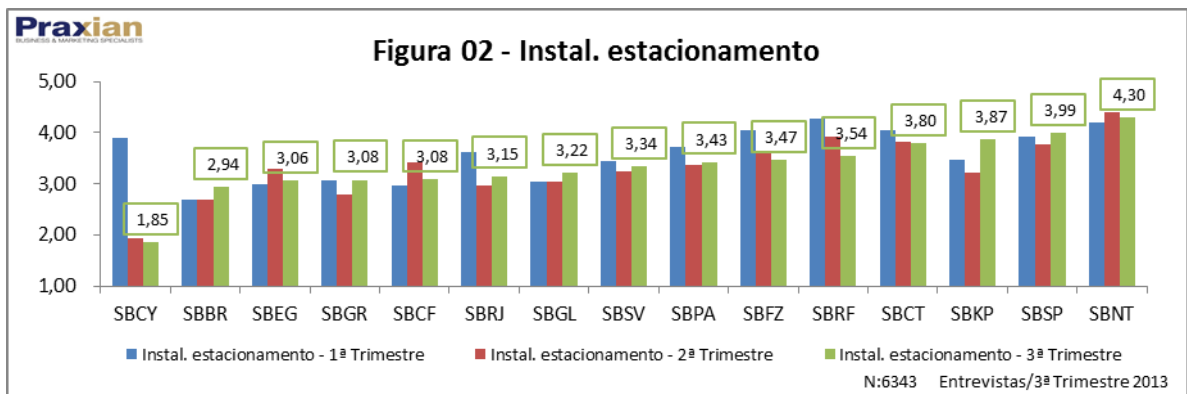
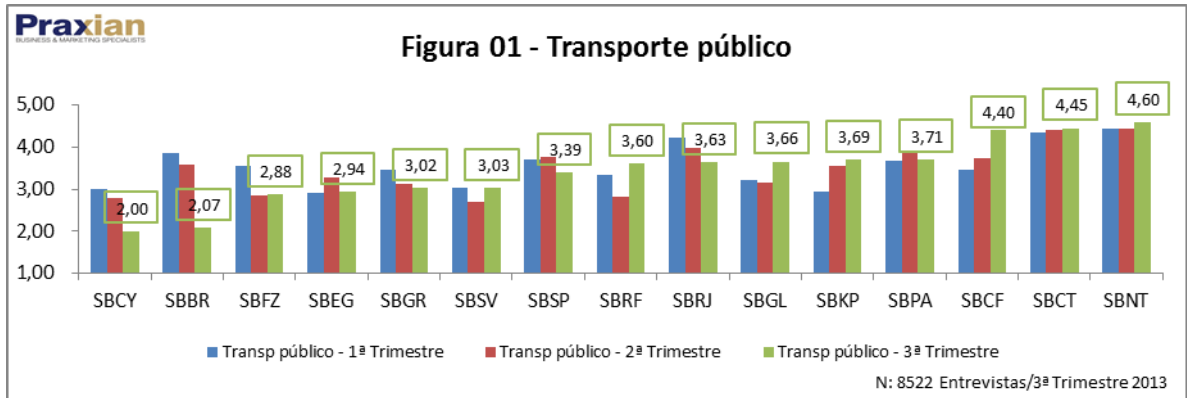
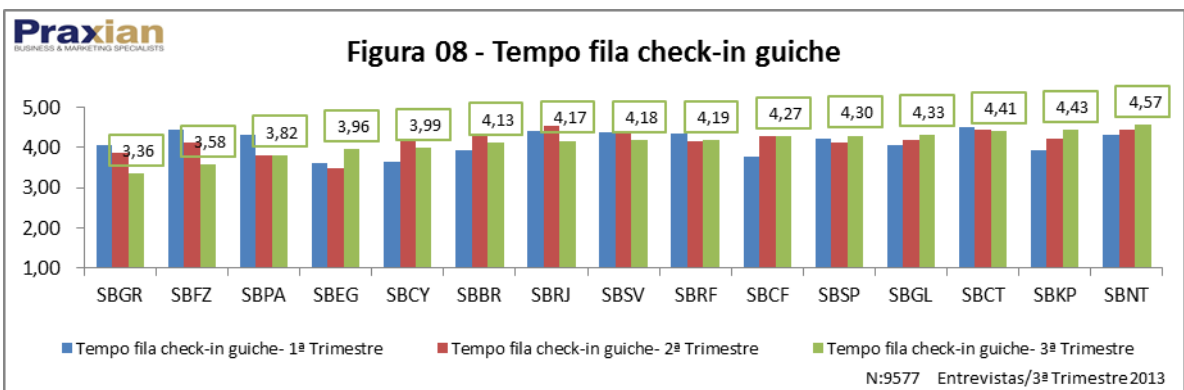
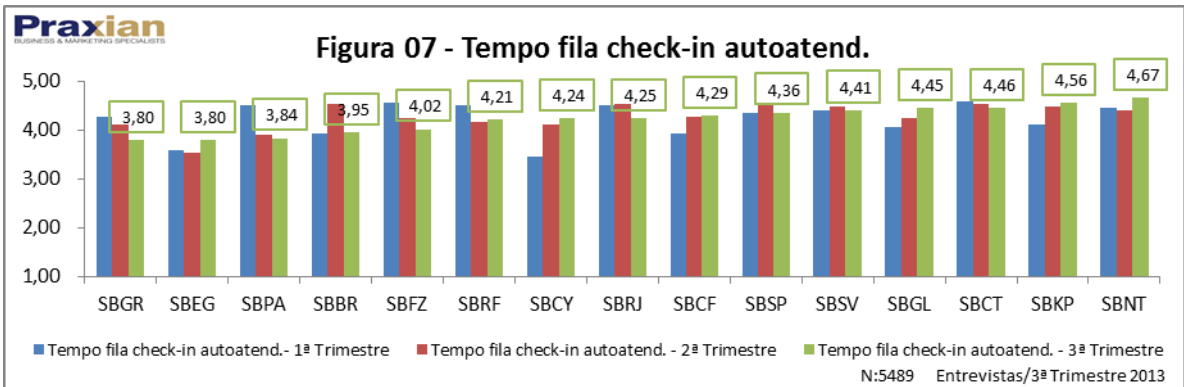
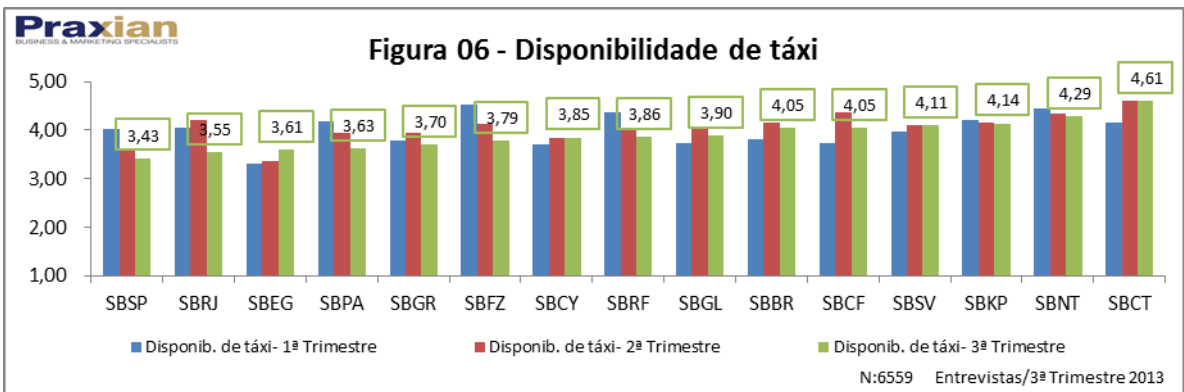
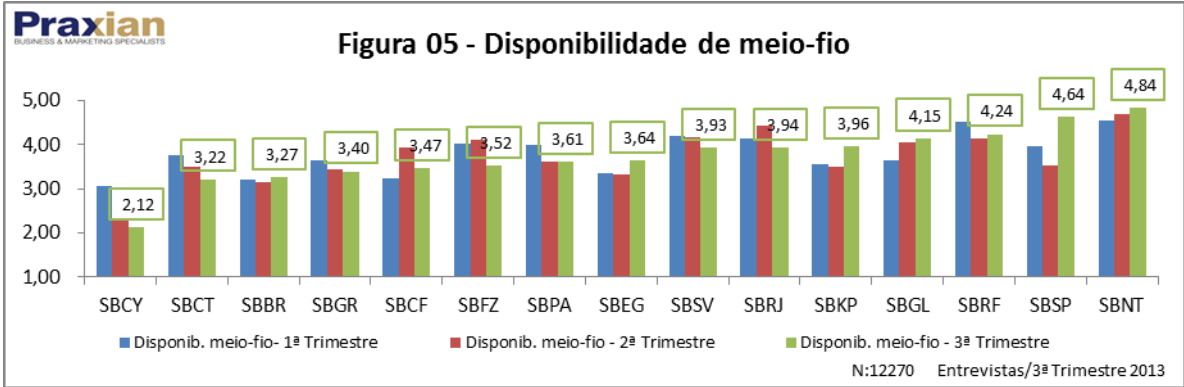


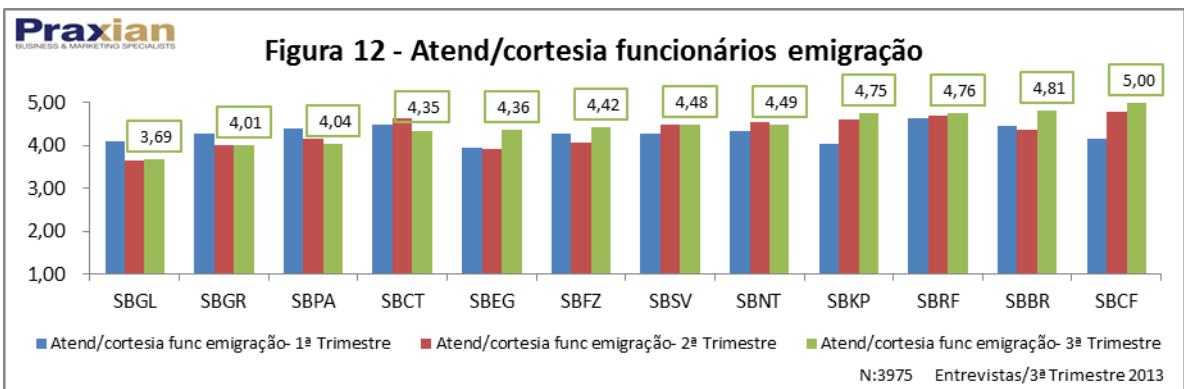
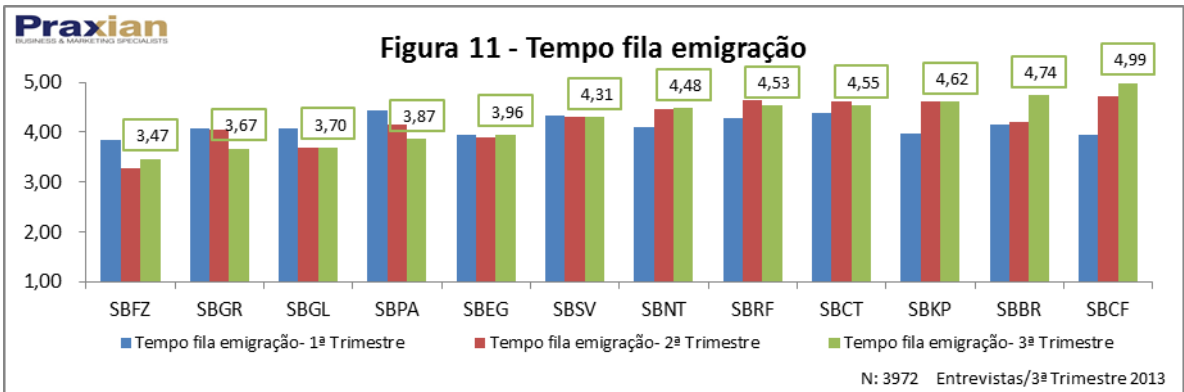
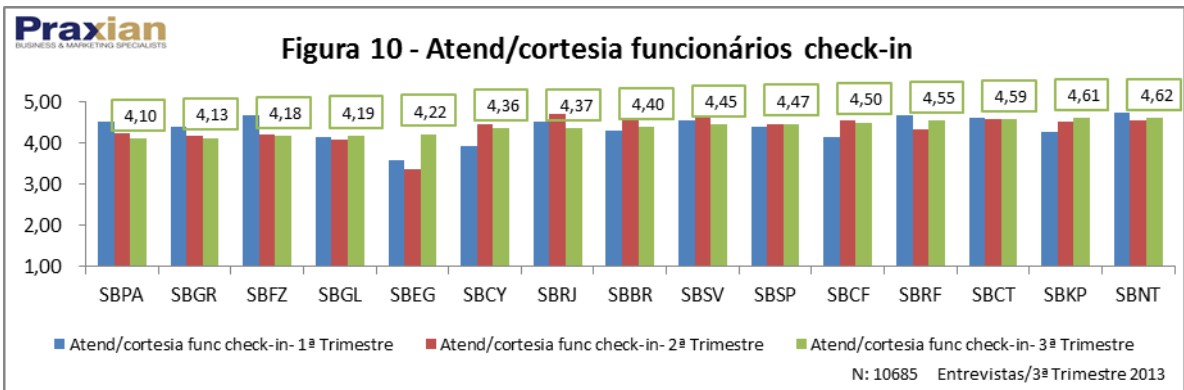
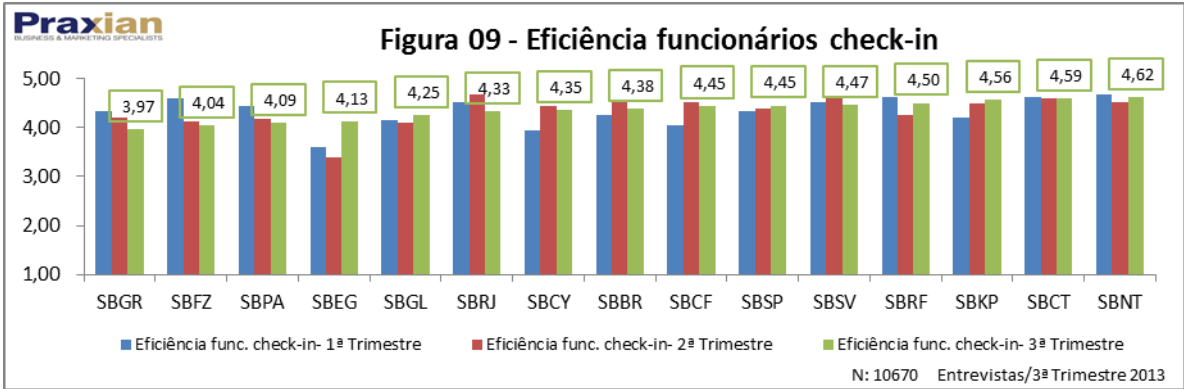
Figura 13 - Média geral dos indicadores - Percepção dos Passageiros

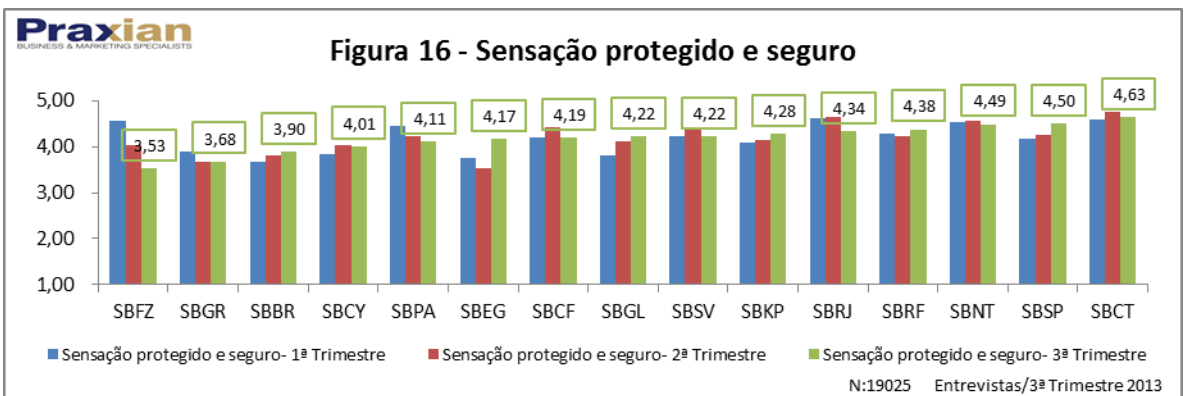
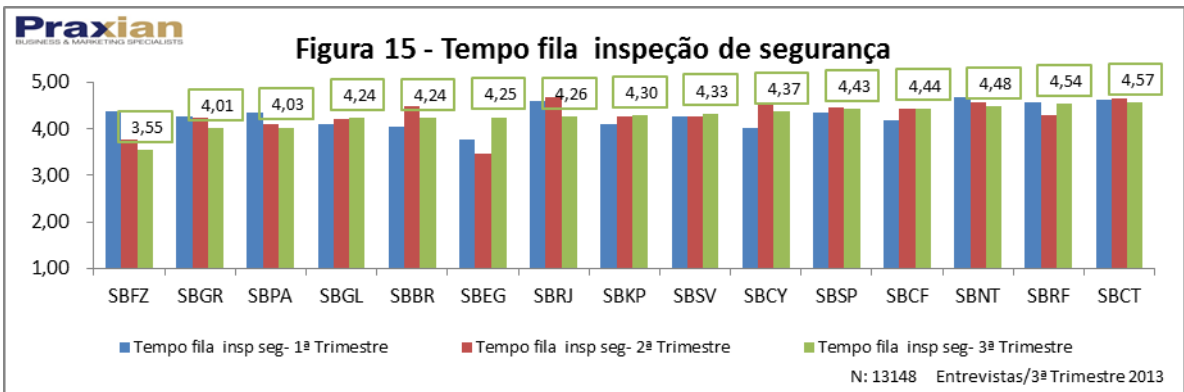
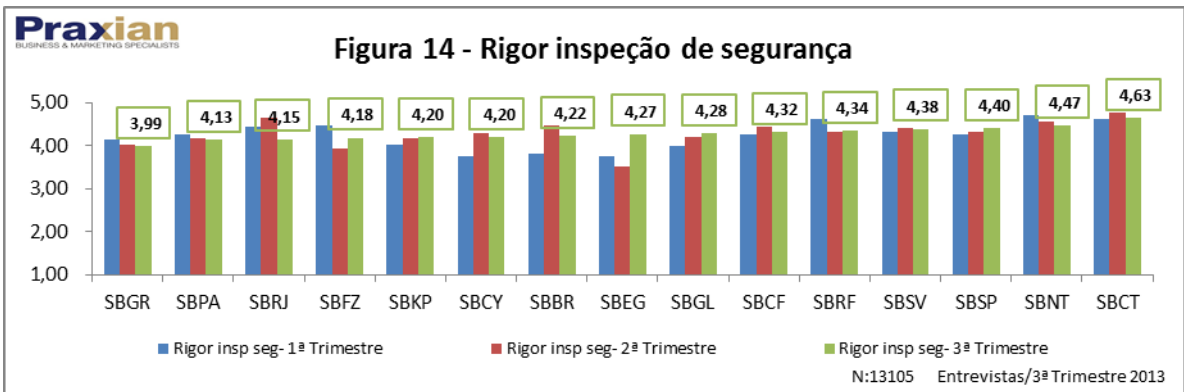
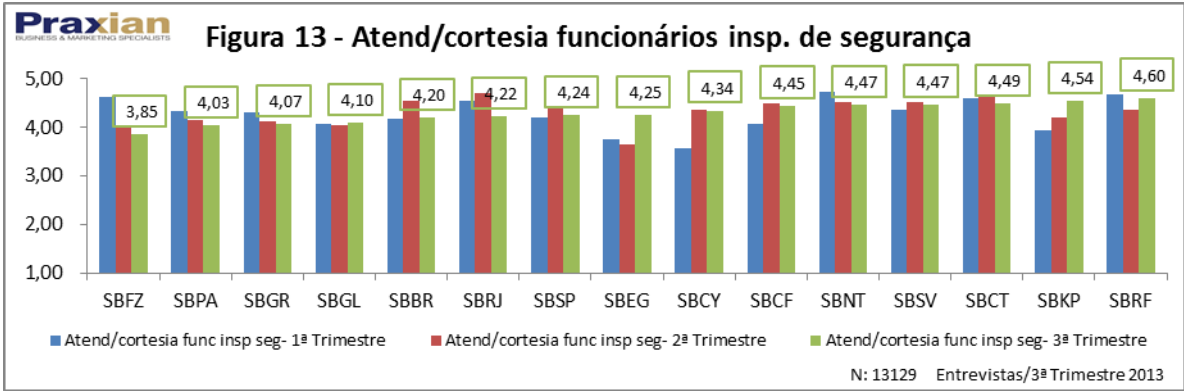


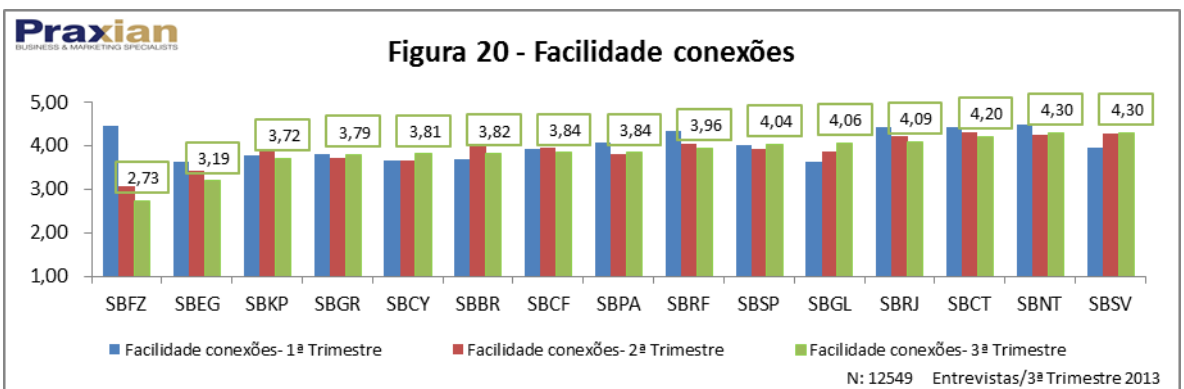
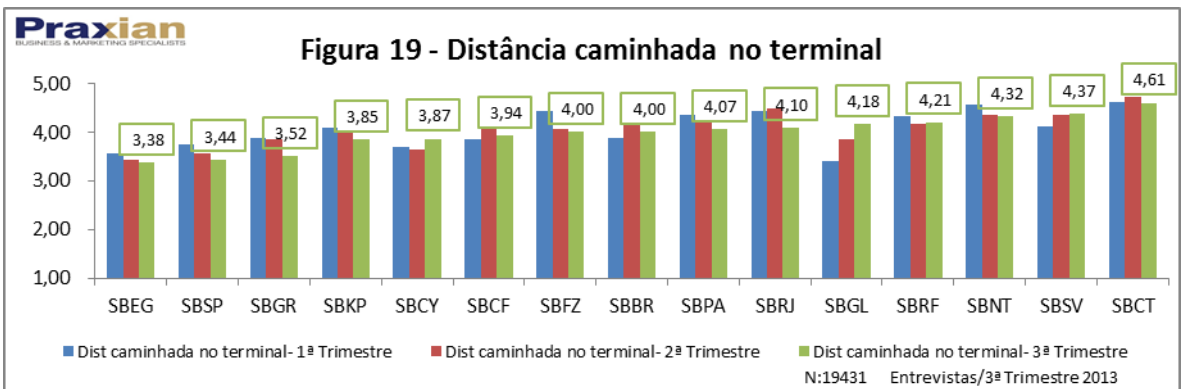
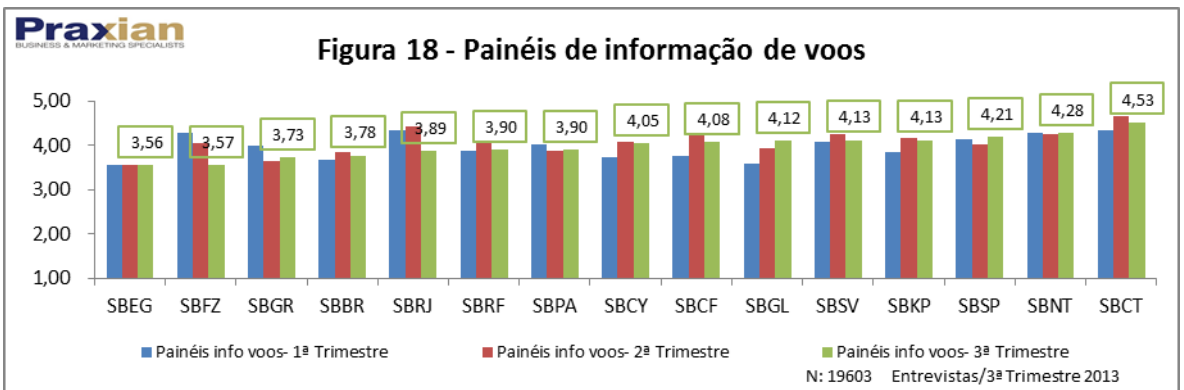
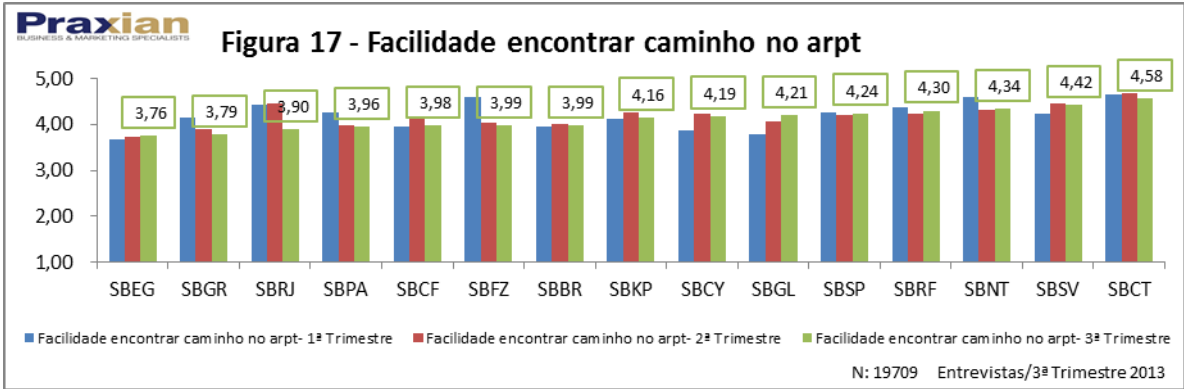
I.1. Avaliação dos Indicadores por Aeroportos

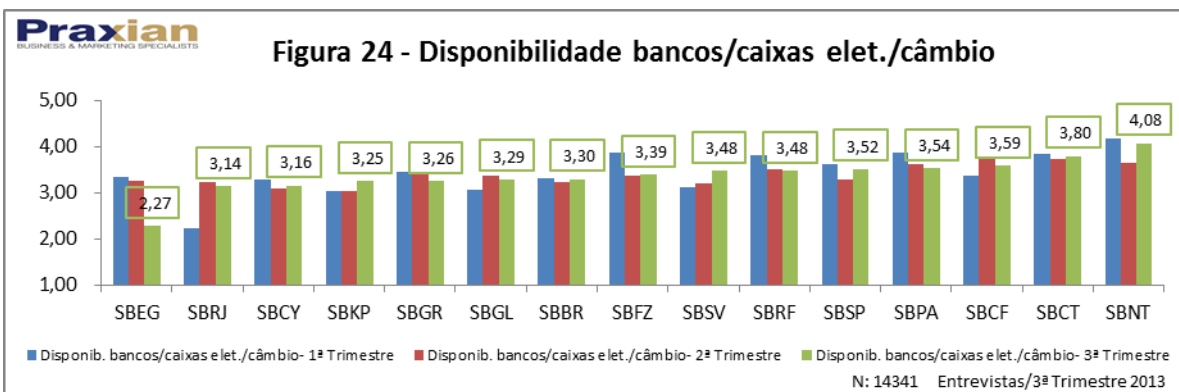
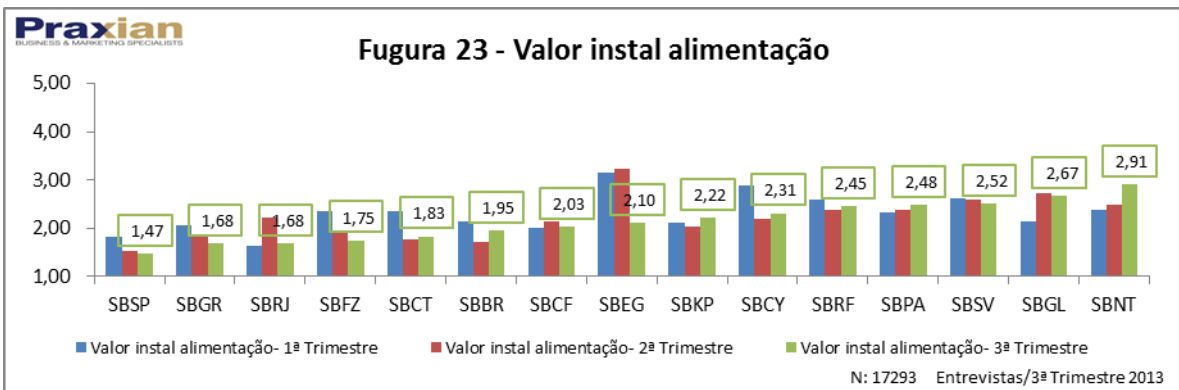
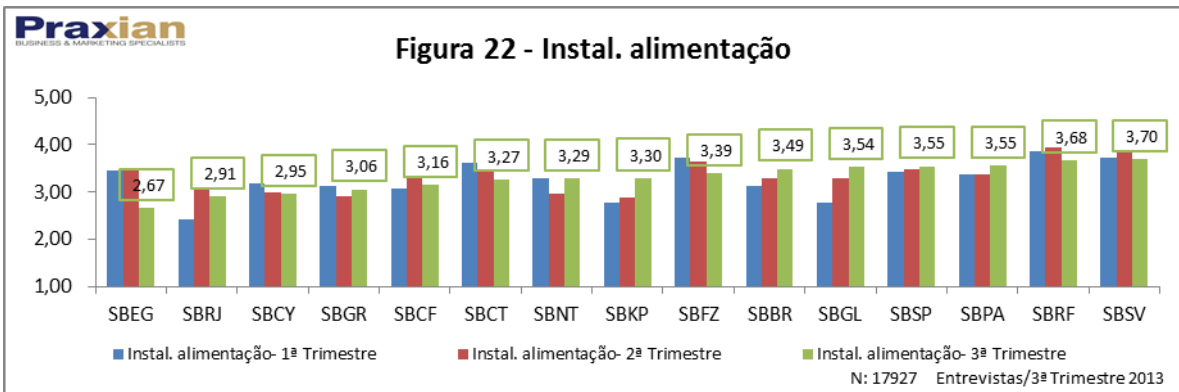
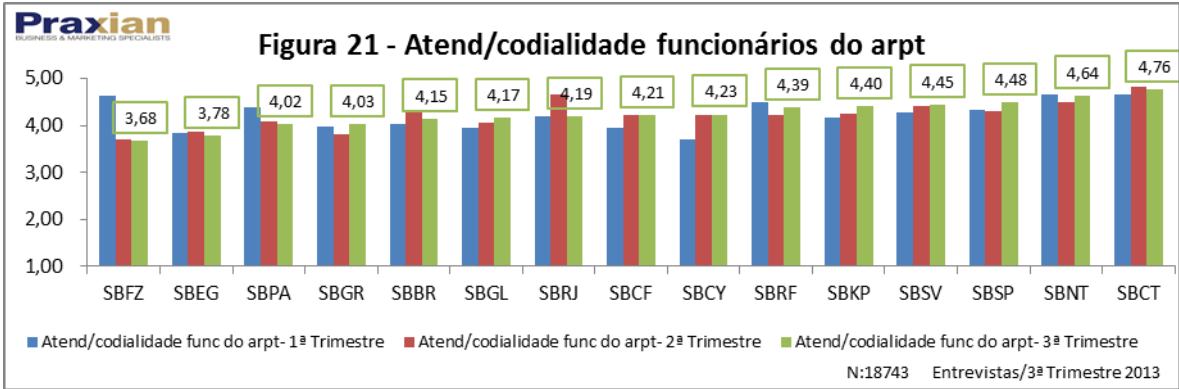


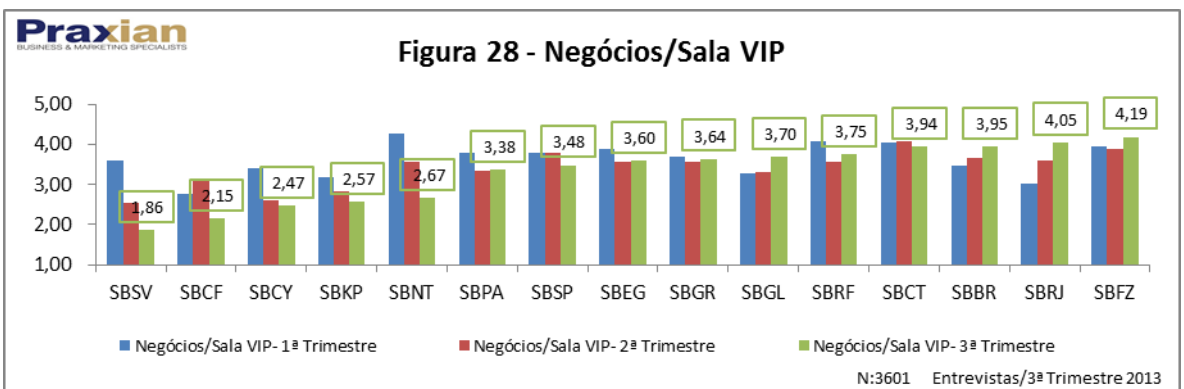
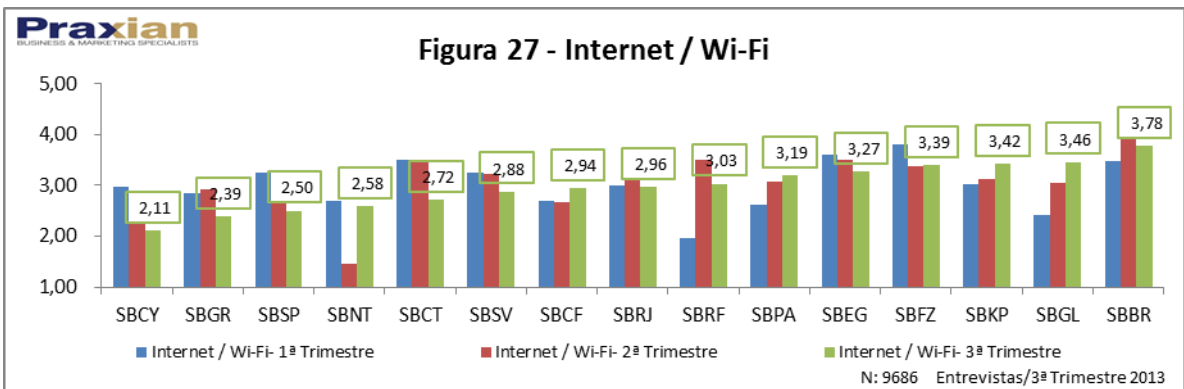
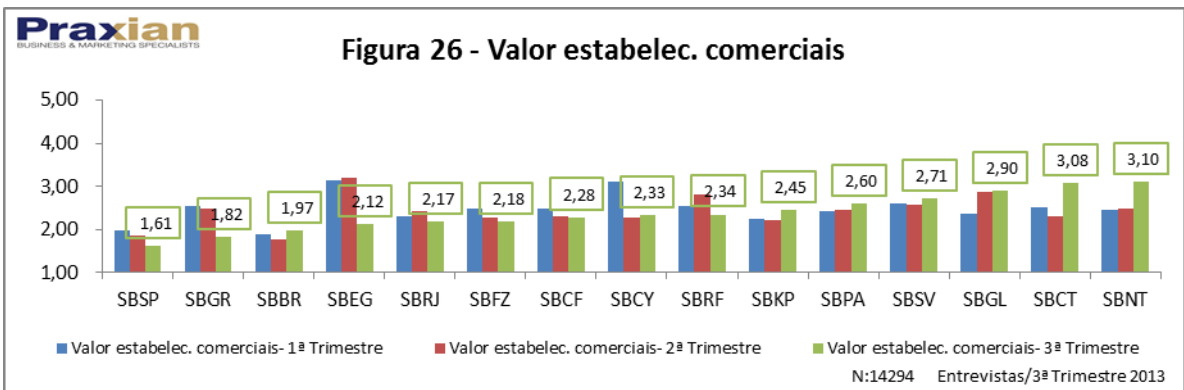
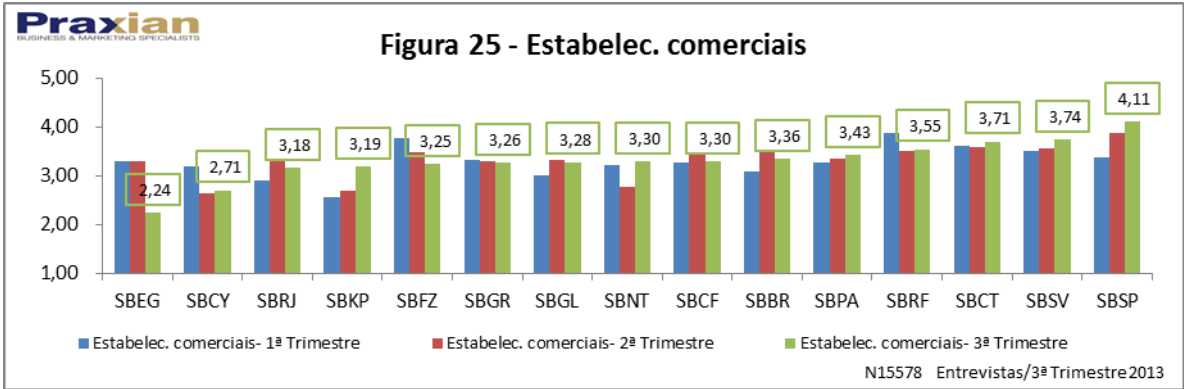


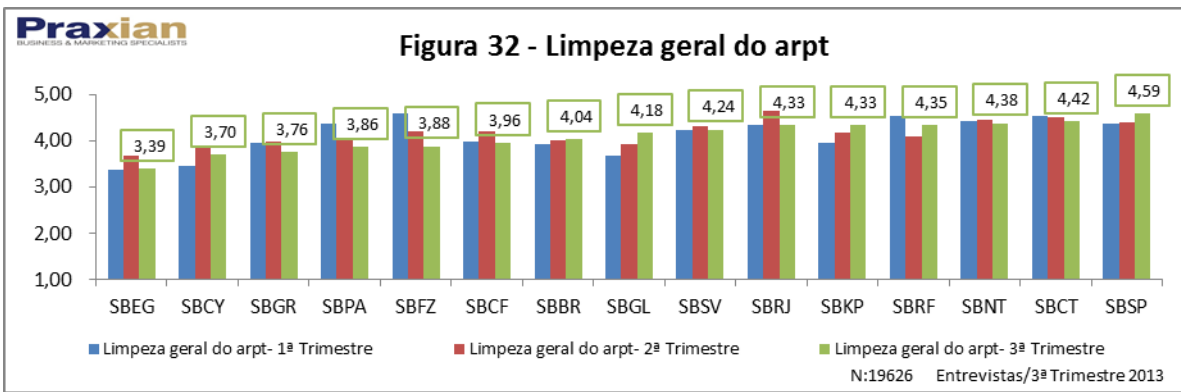
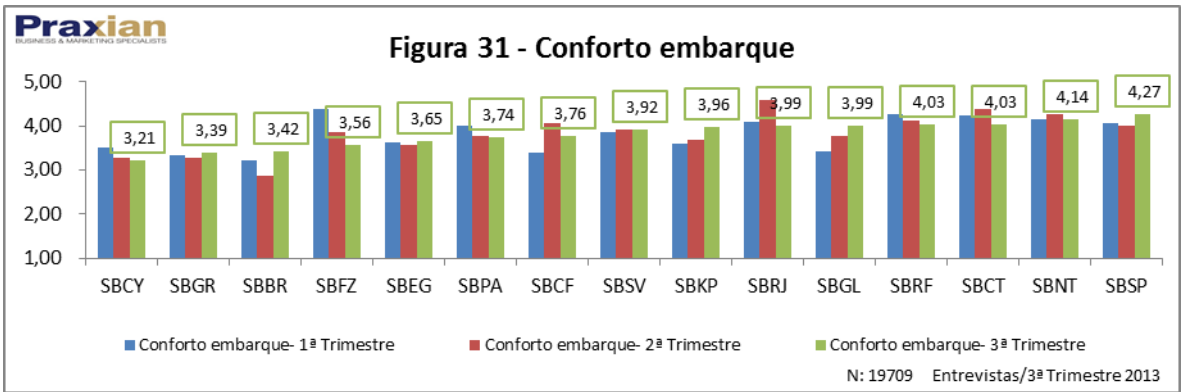
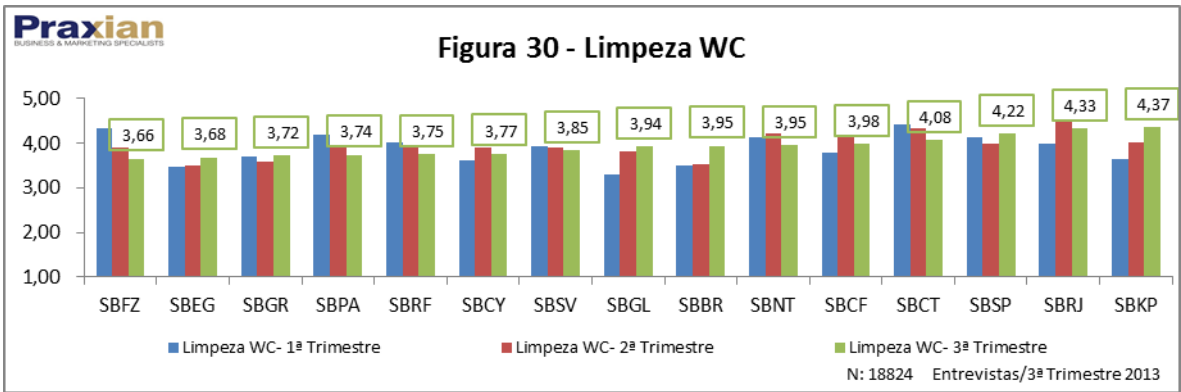
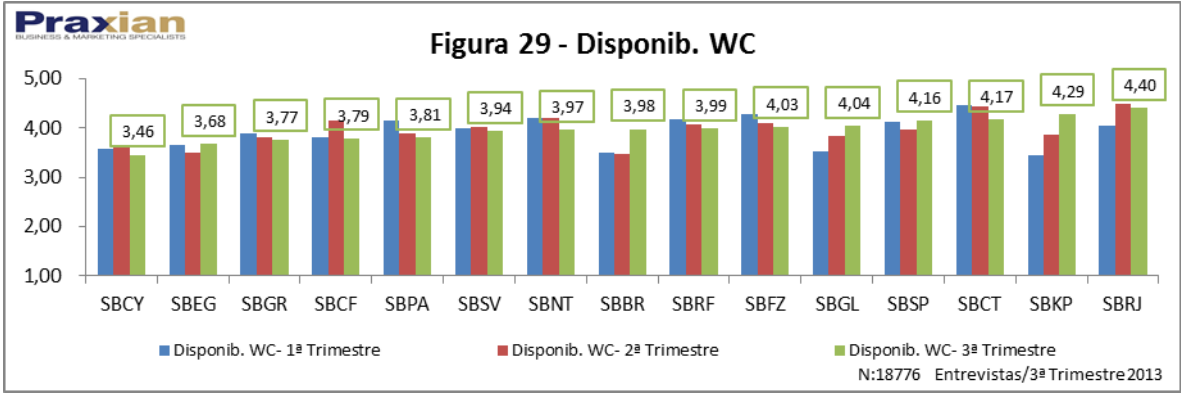


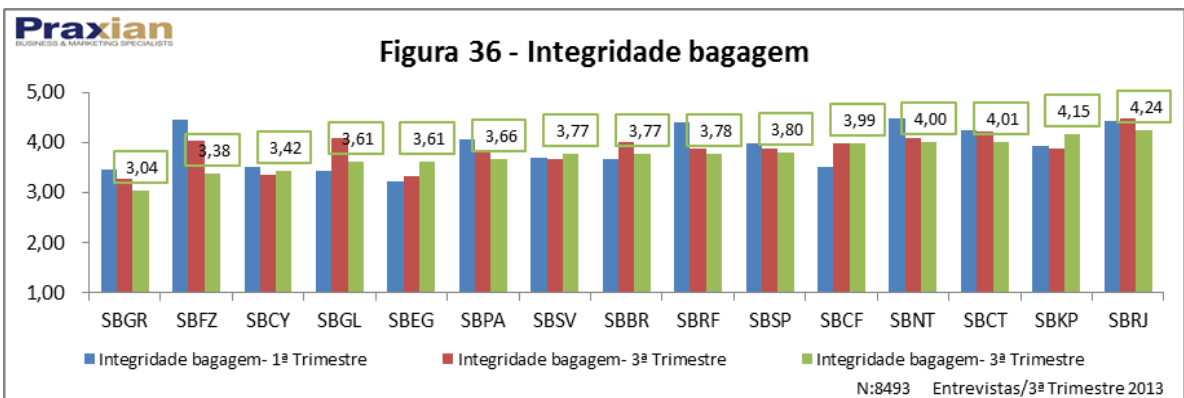
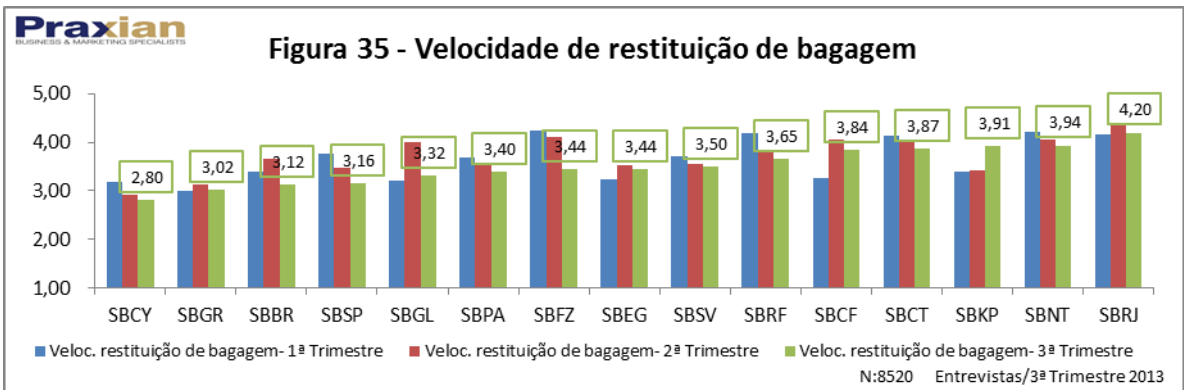
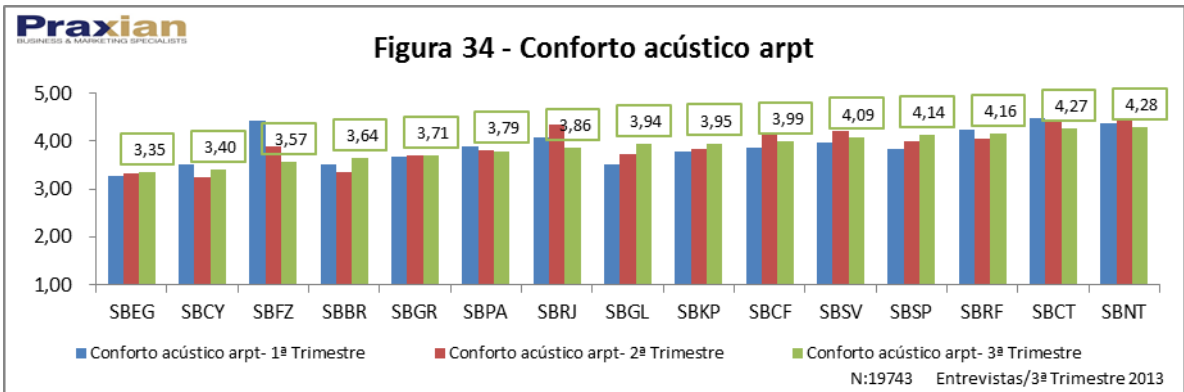
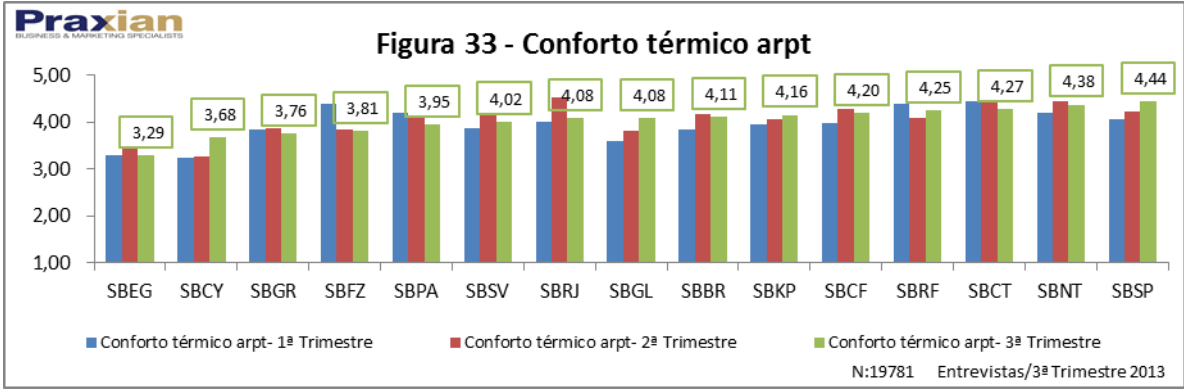












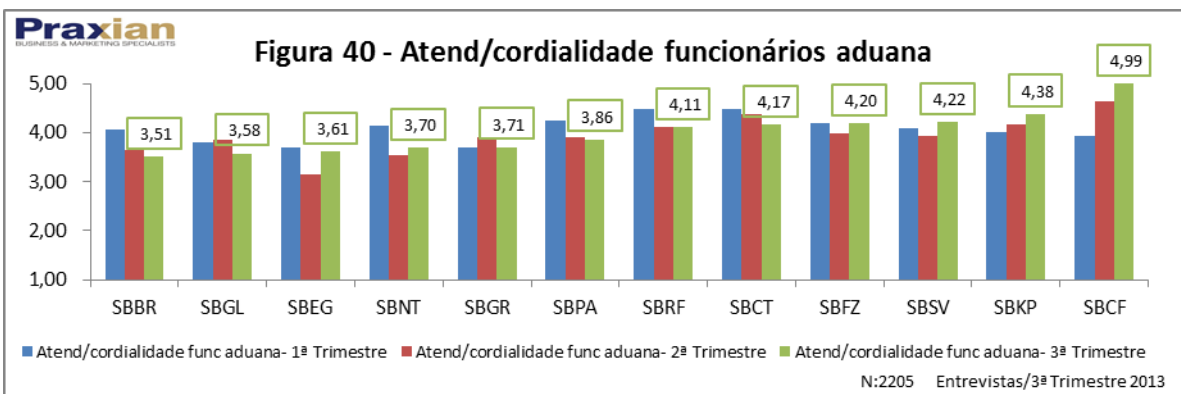
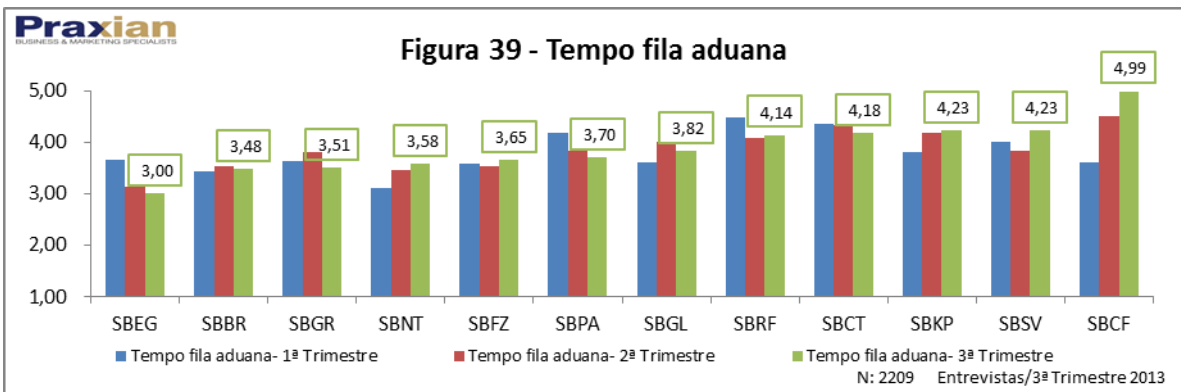
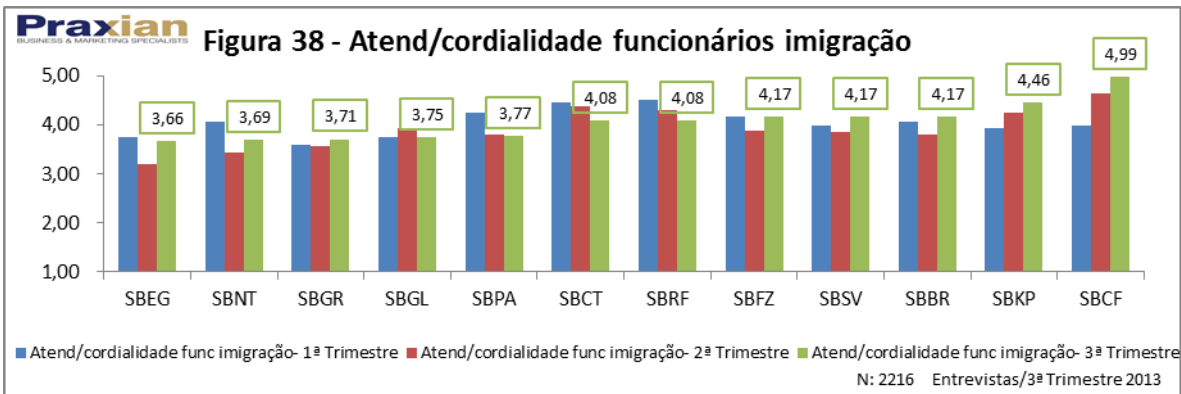
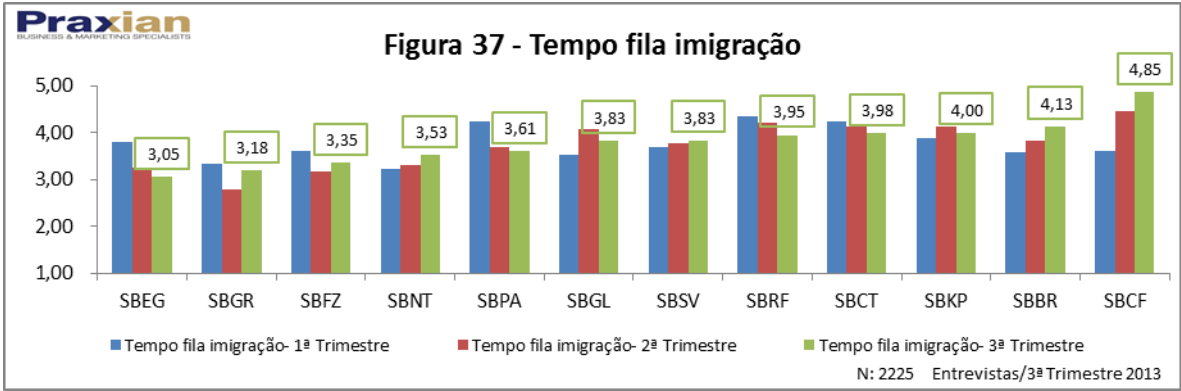
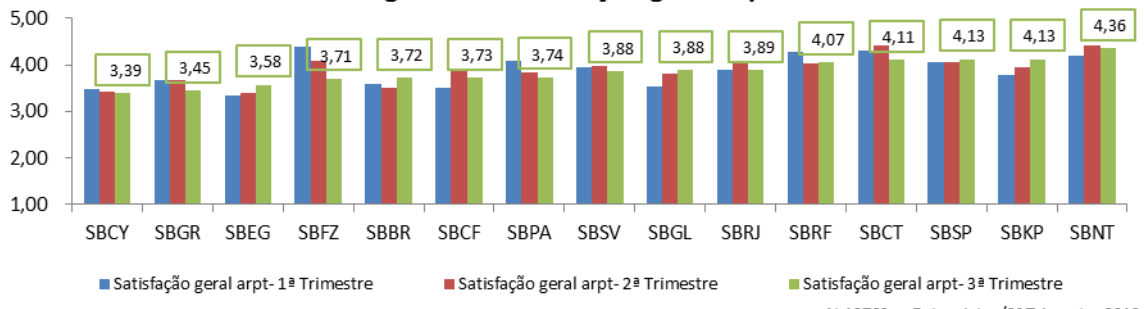


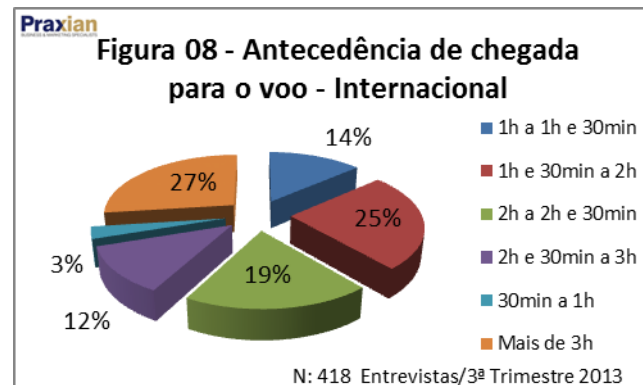
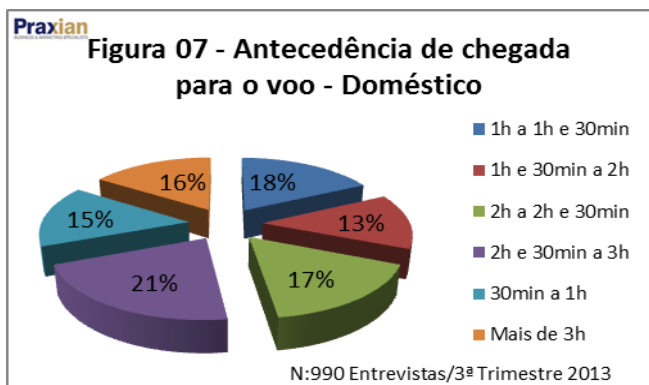
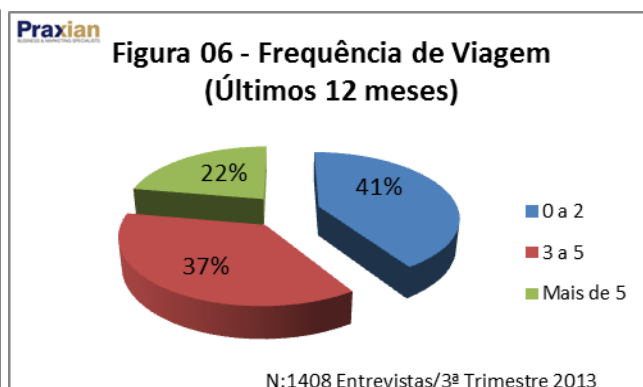
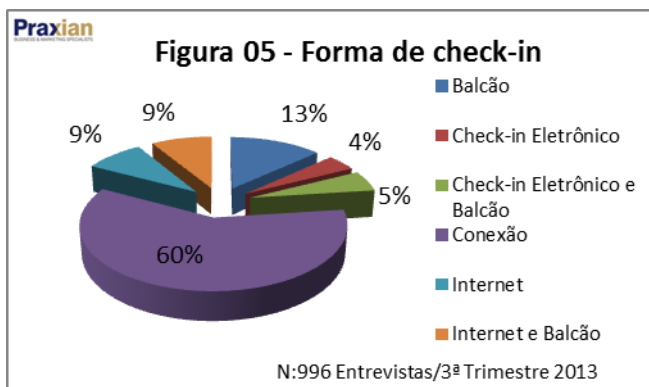
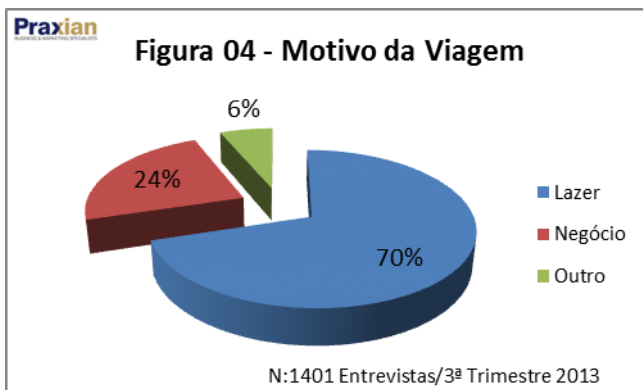
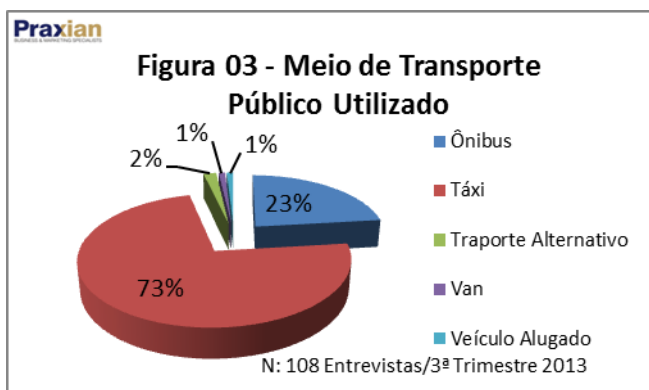
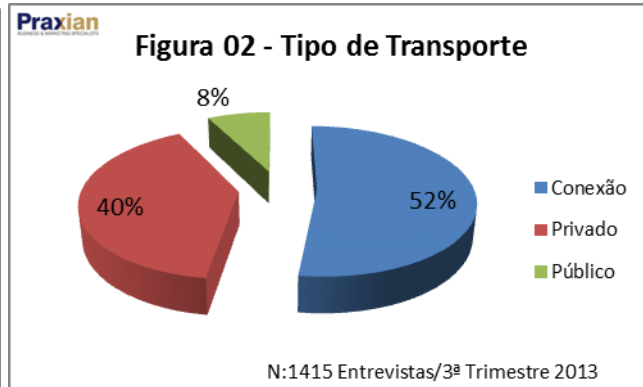
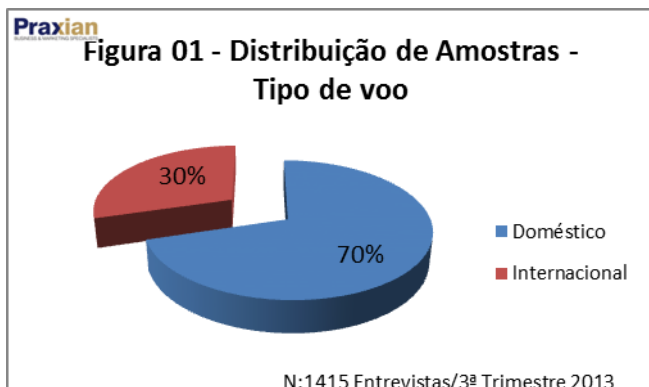
Figura 41 - Satisfação geral arpt



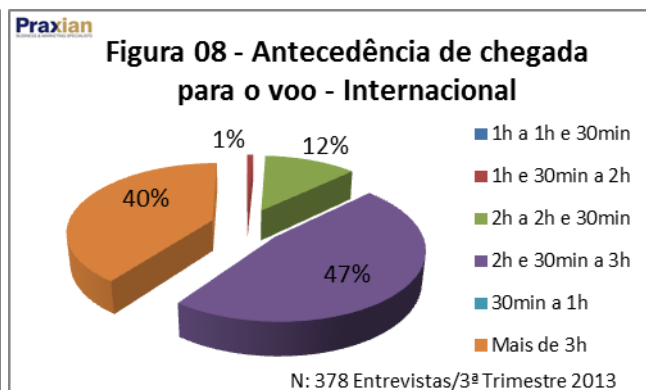
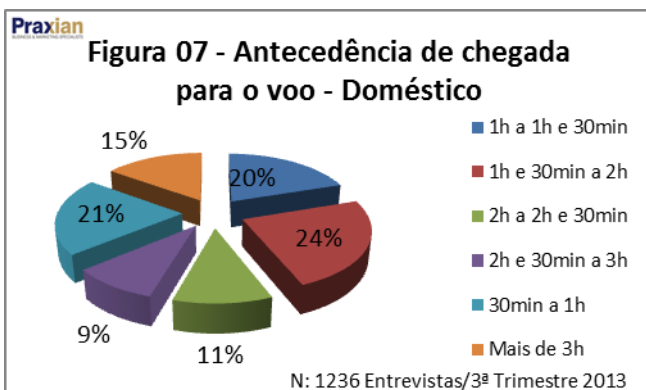
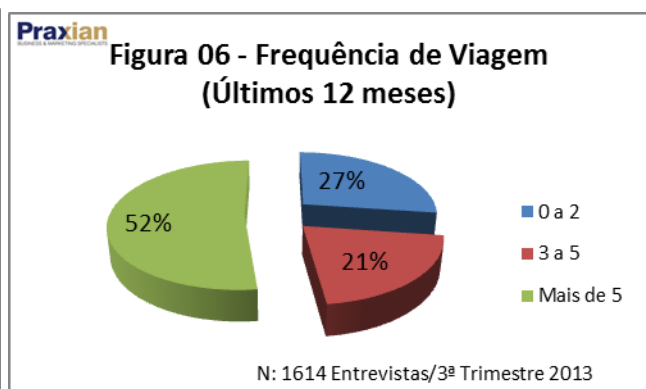
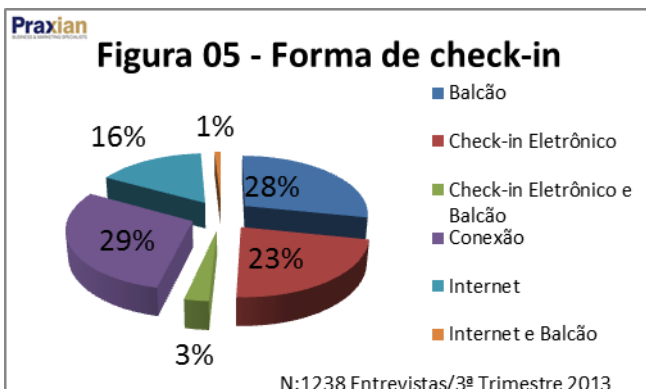
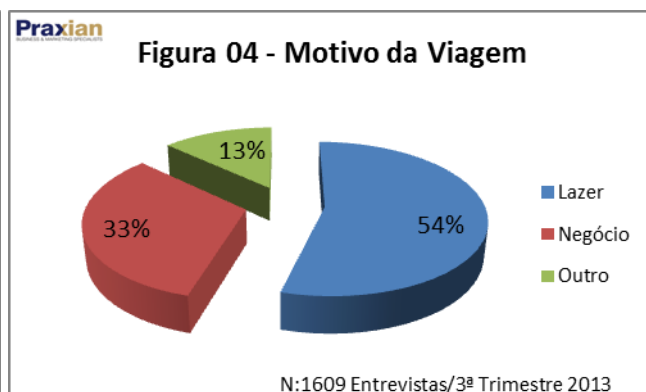
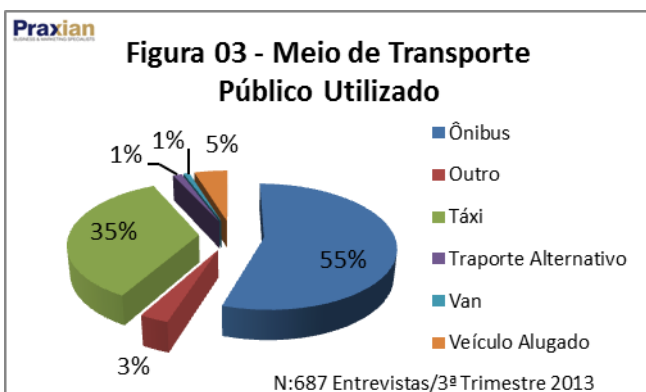
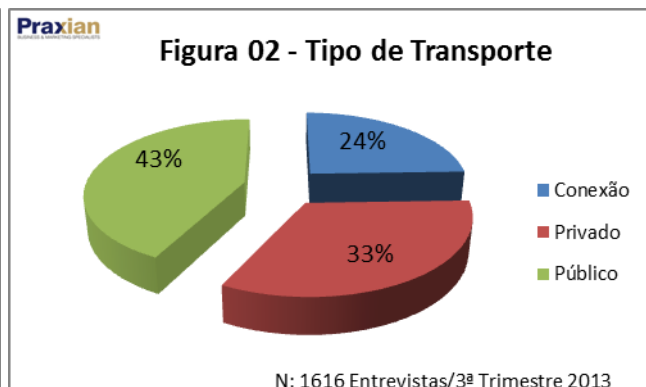
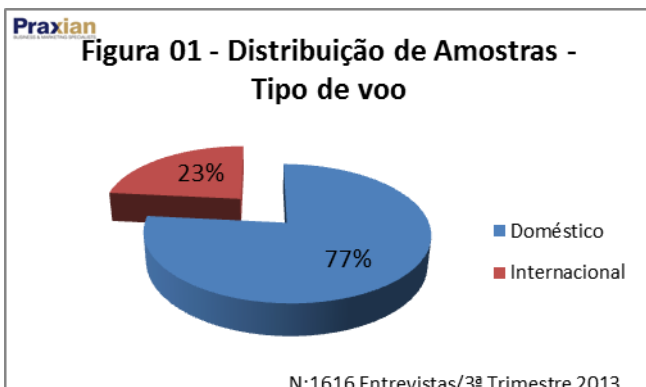
N:19763 Entrevistas/3º Trimestre 2013

1.2. RESULTADOS POR AEROPORTO

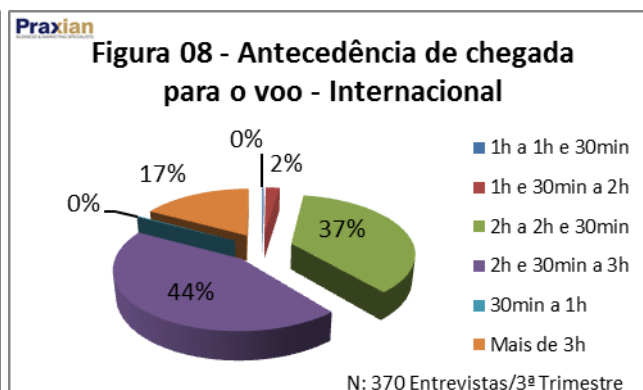
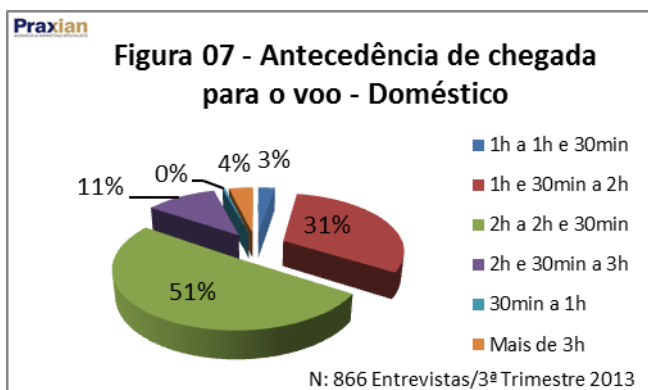
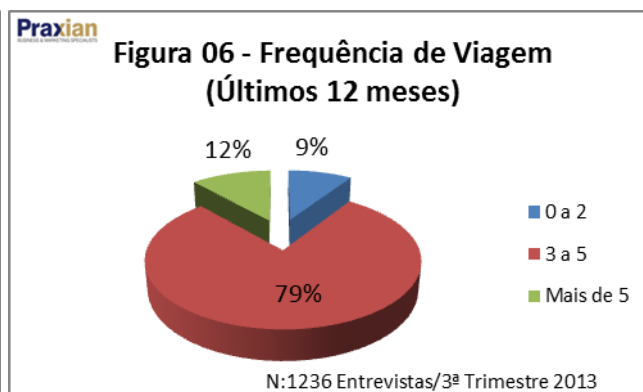
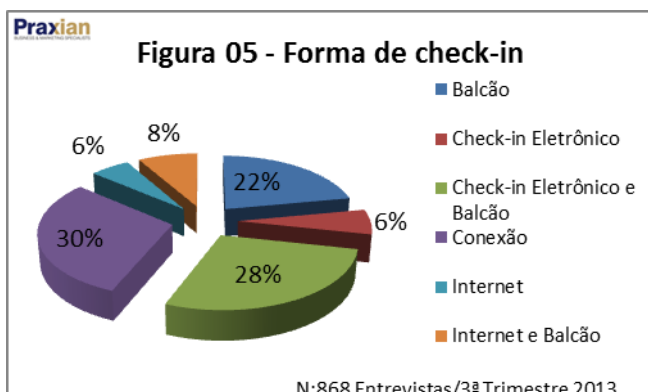
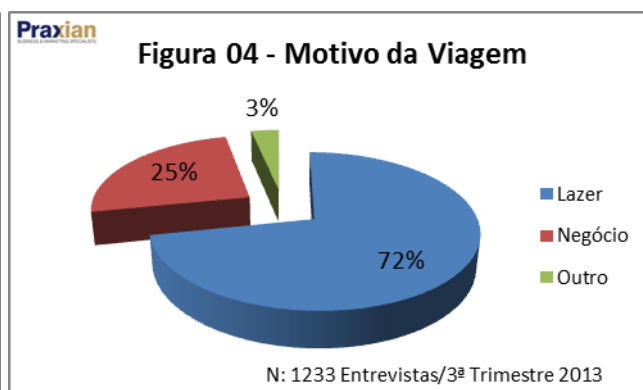
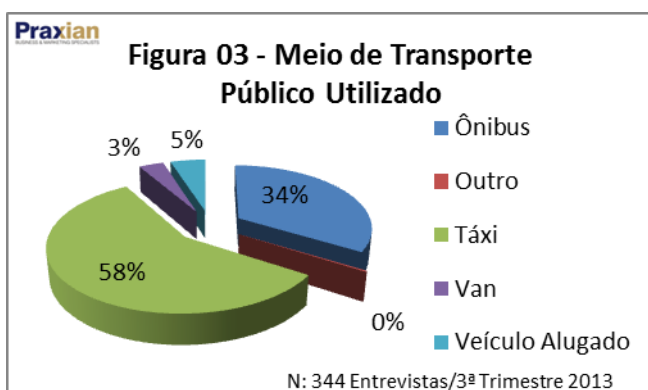
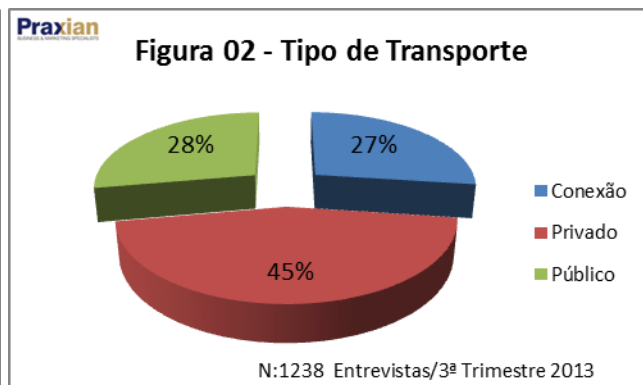
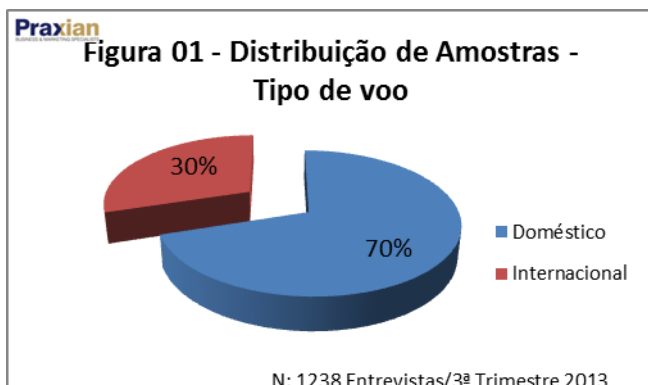
1.3. AEROPORTO INTERNACIONAL JUCELINO KUBITSCHEK – BRASÍLIA (SBBR)



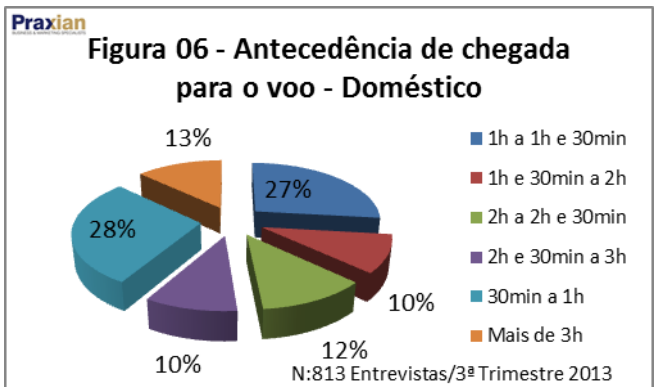
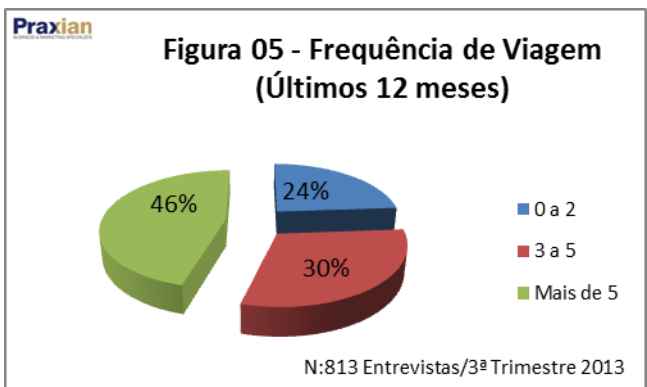
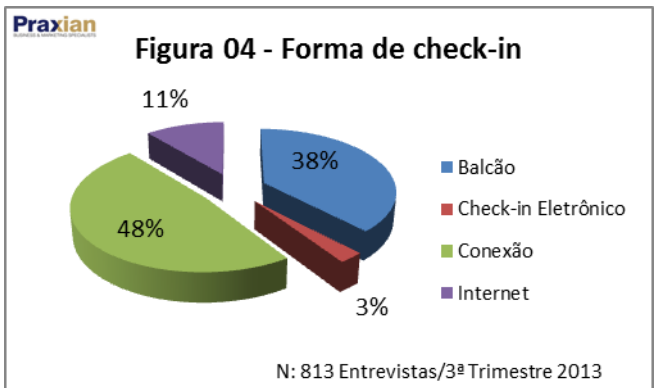
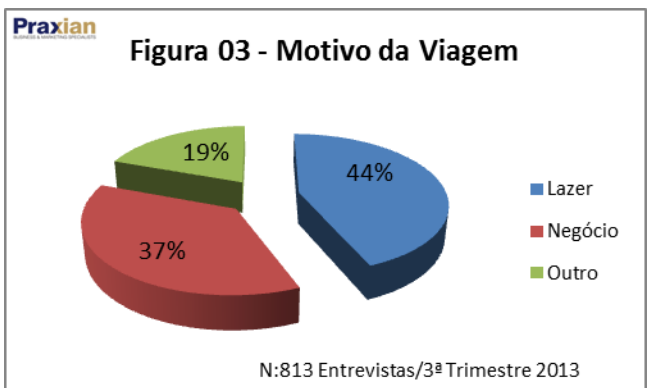
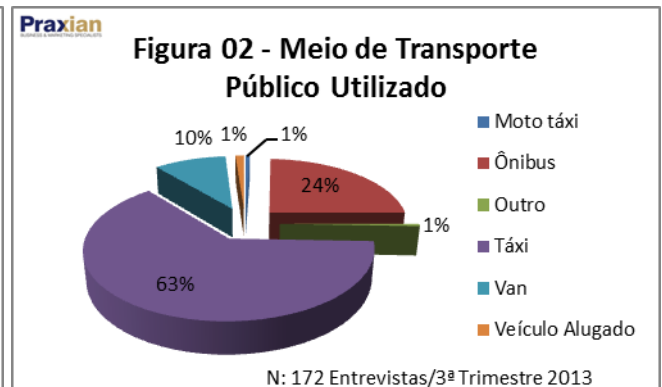
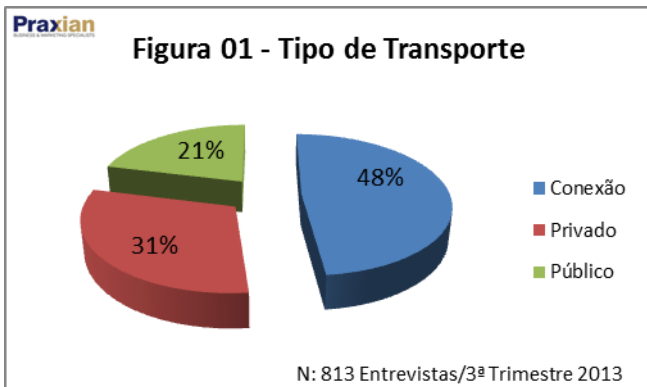
1.4. AEROPORTO INTERNACIONAL TANCREDO NEVES – CONFINES (SBCF)



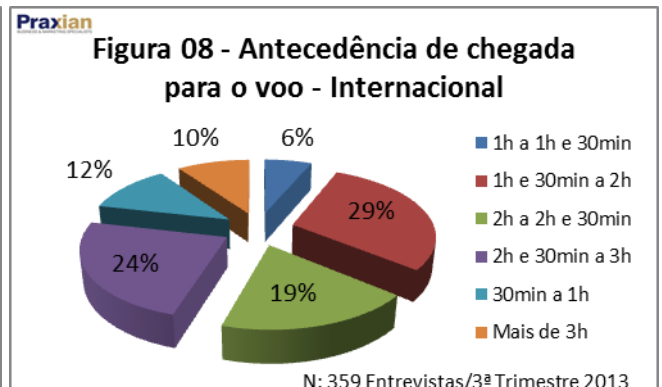
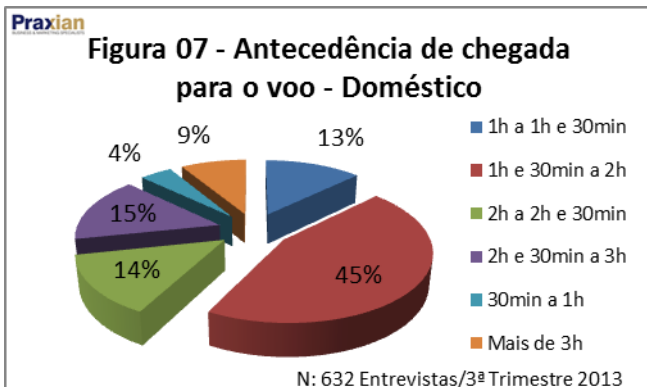
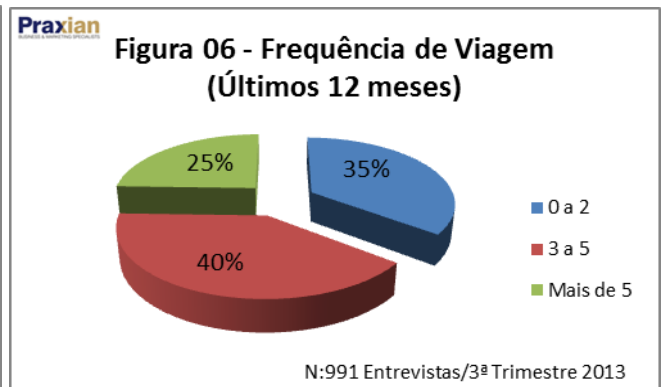
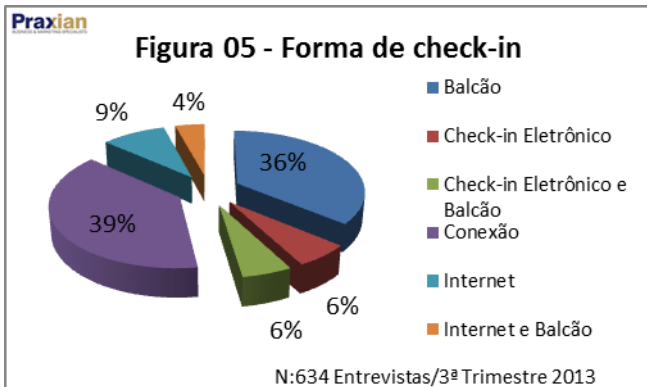
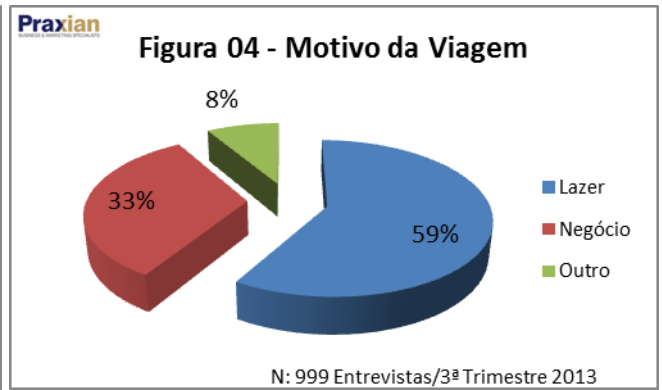
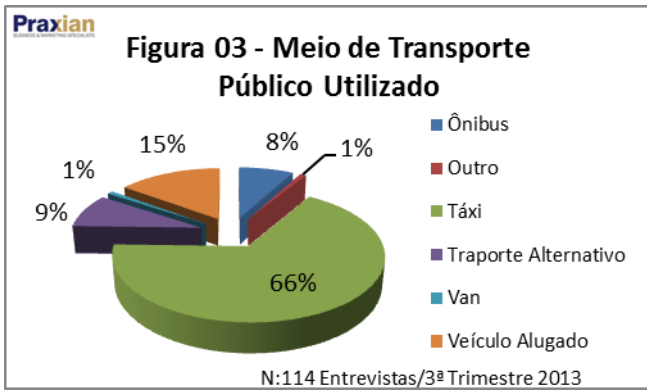
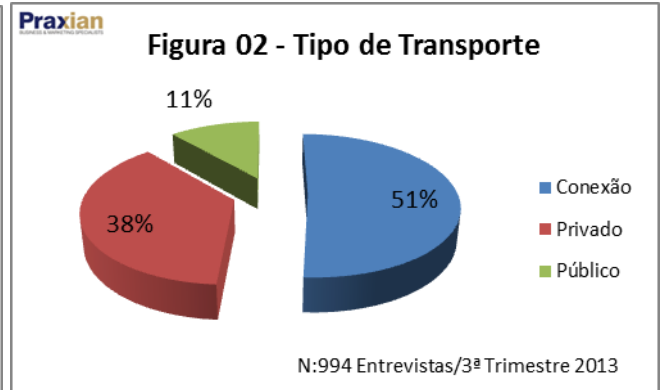
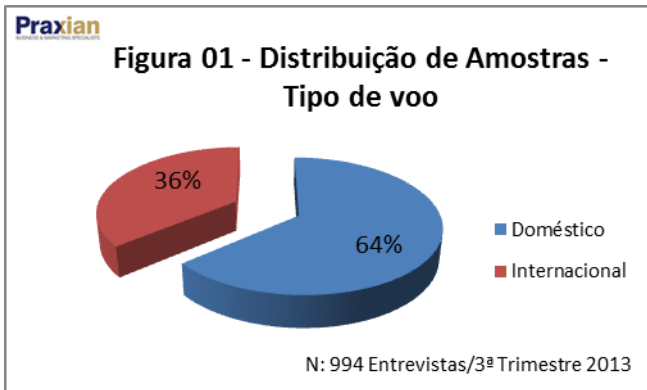
1.5. AEROPORTO INTERNACIONAL AFONSO PENA – CURITIBA (SBCT)



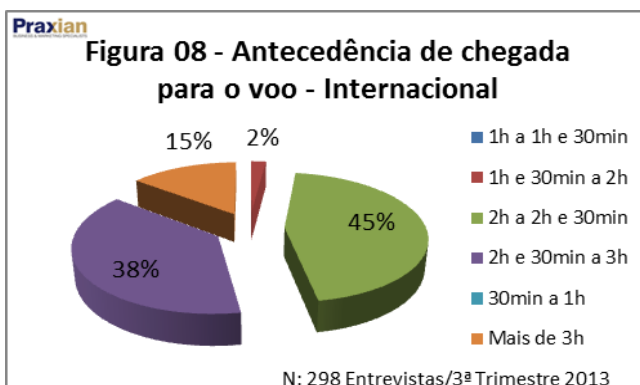
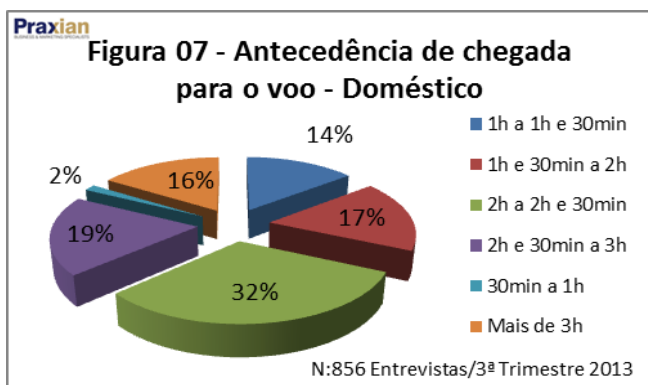
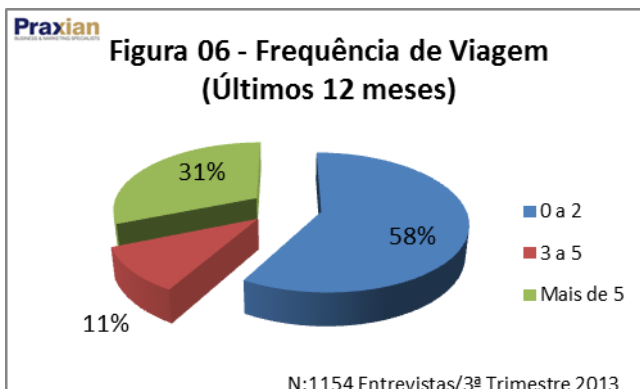
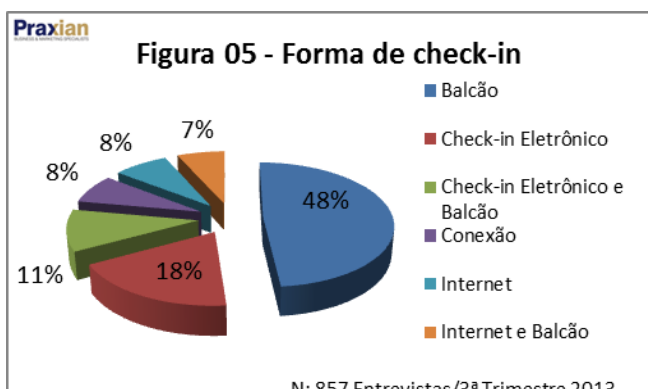
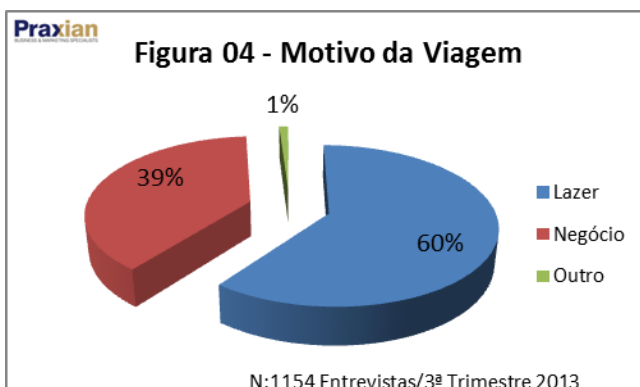
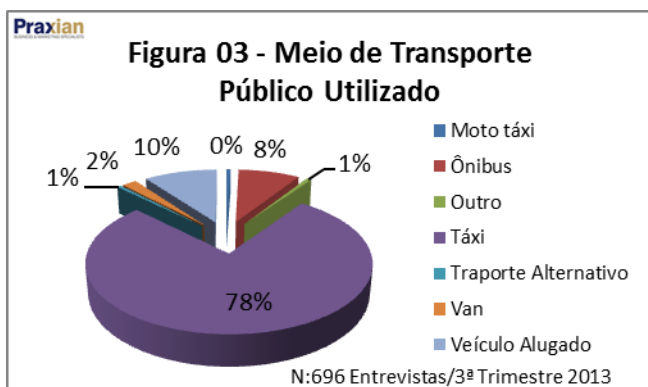
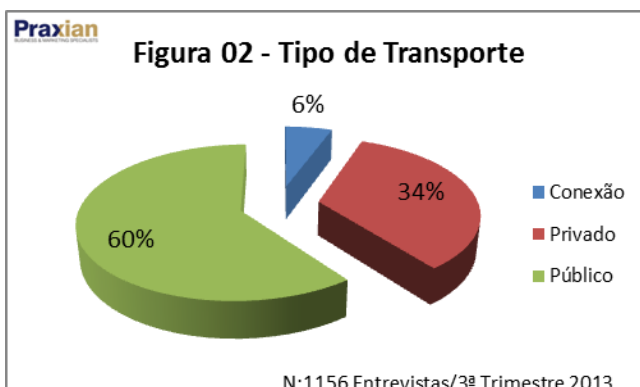
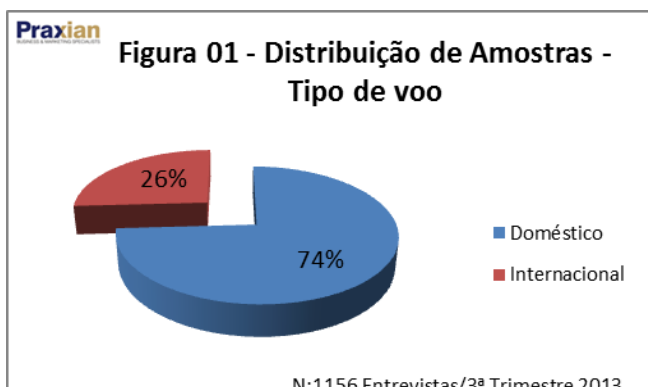
1.6. AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON – CUIABÁ (SBCV)



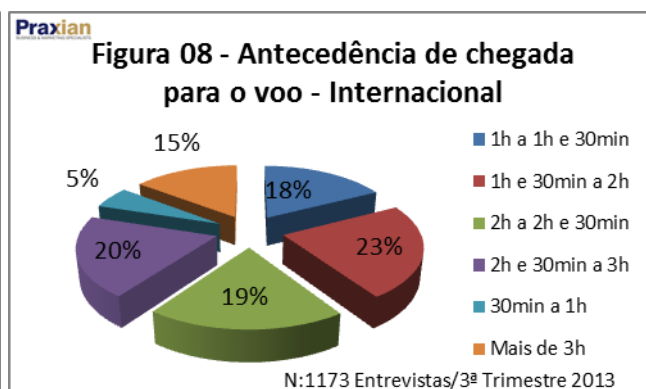
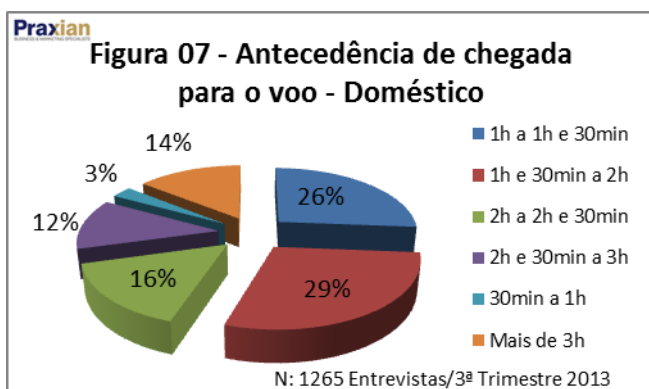
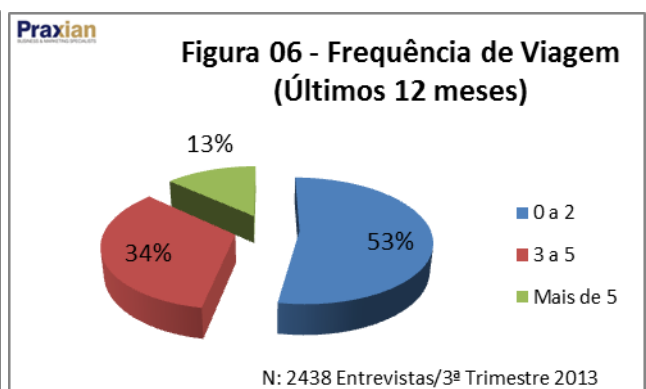
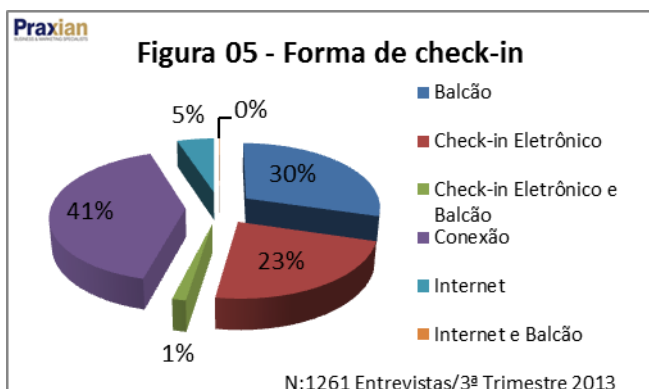
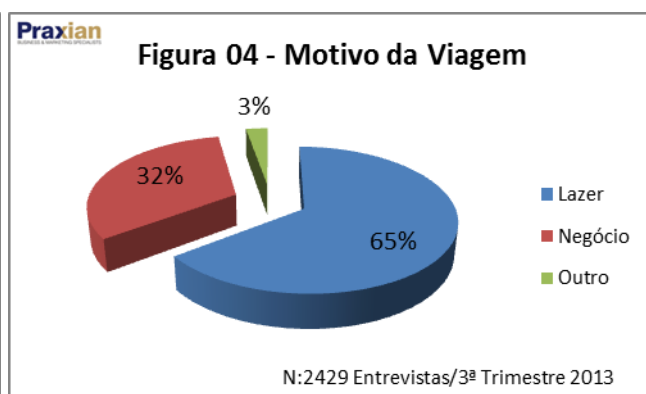
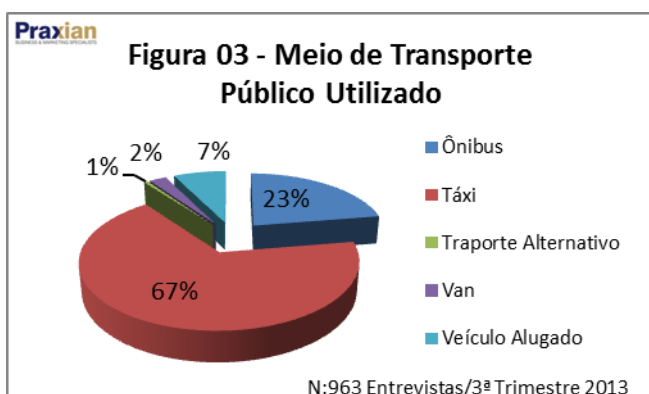
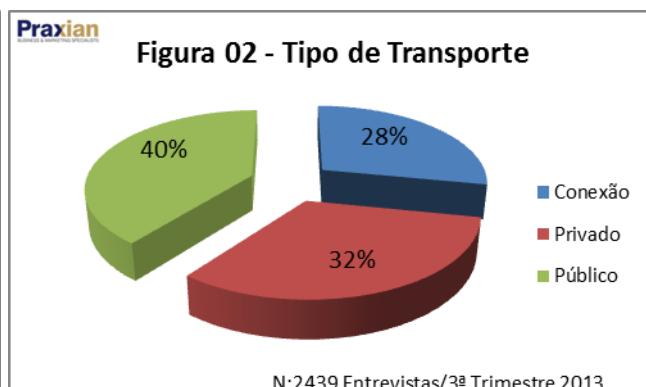
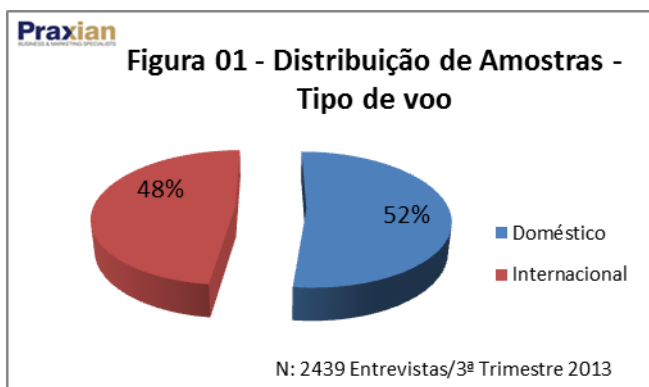
1.7. AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES- MANAUS (SBEG)

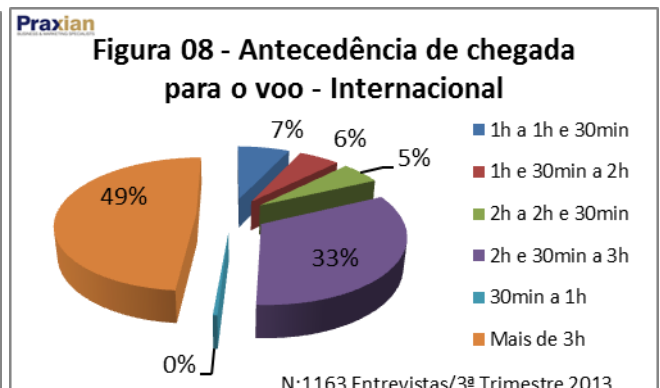
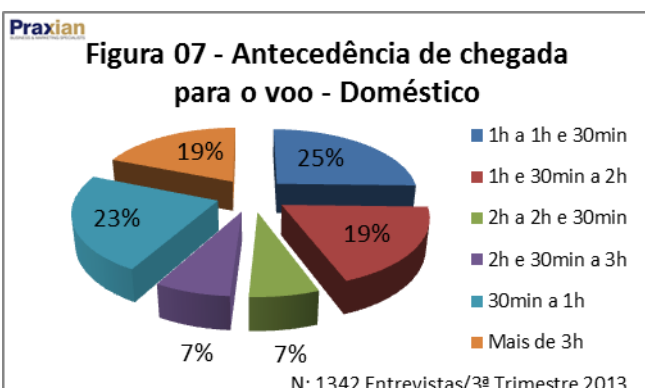
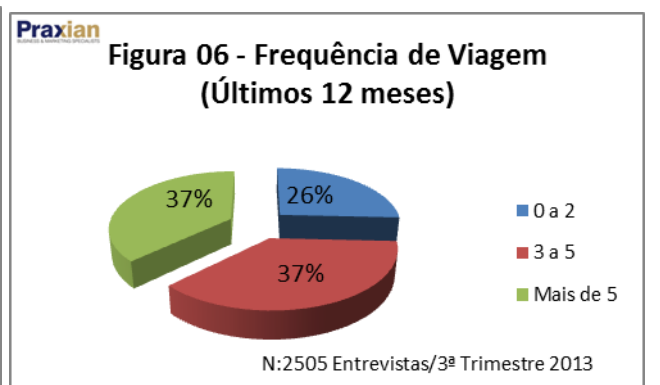
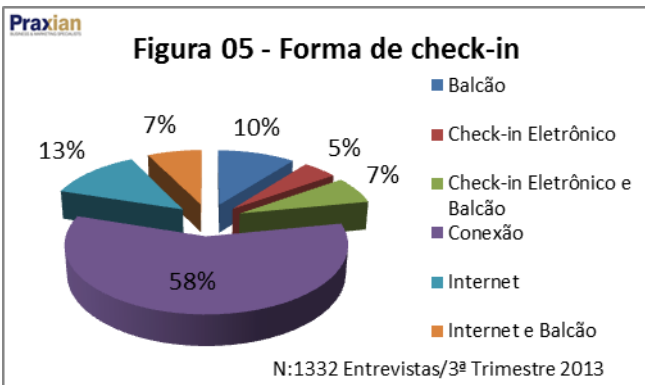
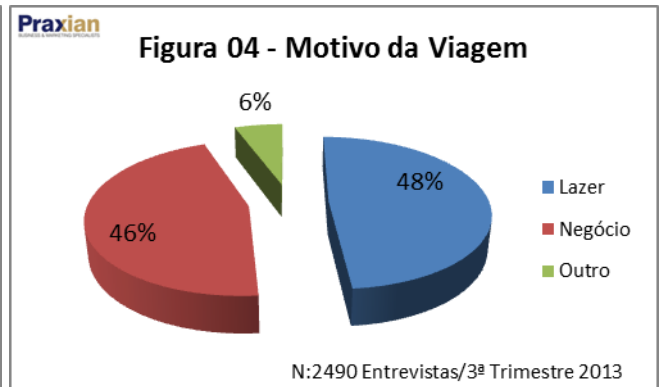
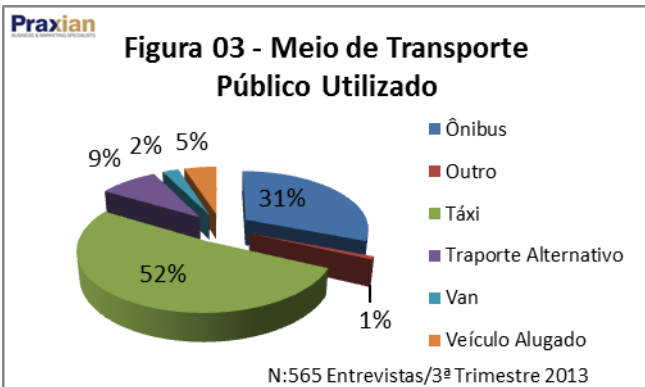
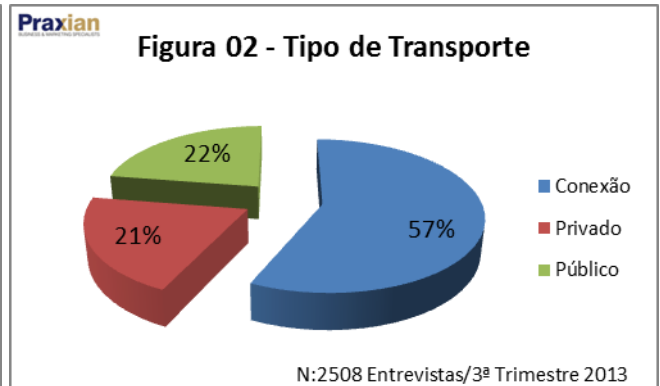
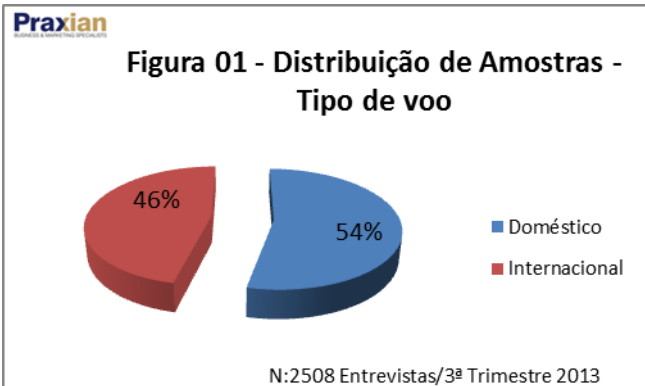


1.8. AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS – FORTALEZA (SBFZ)

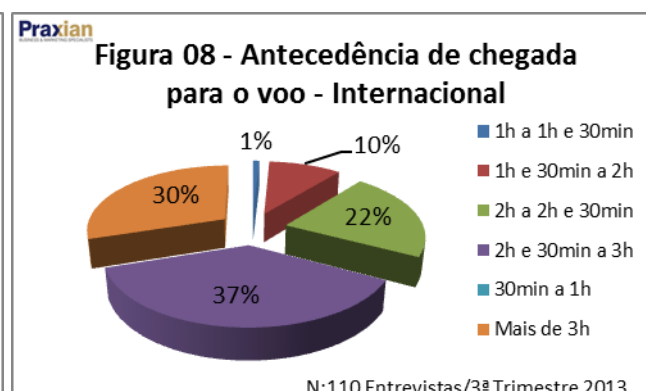
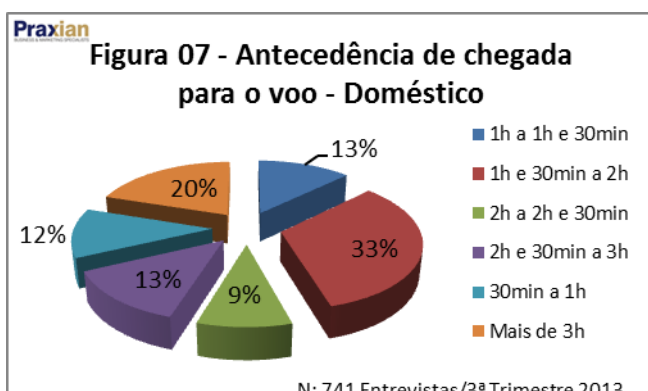
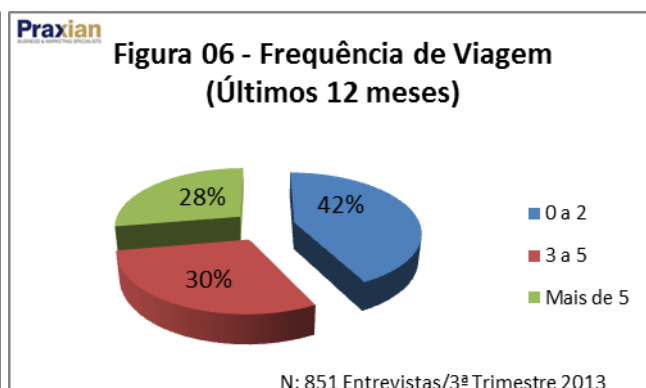
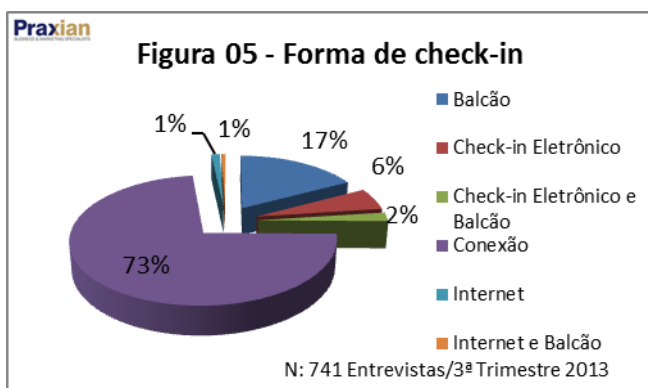
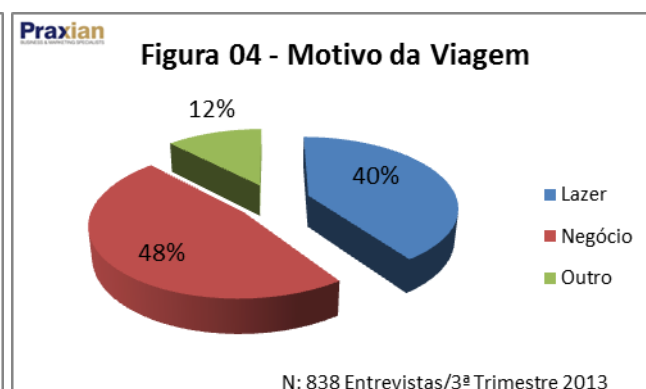
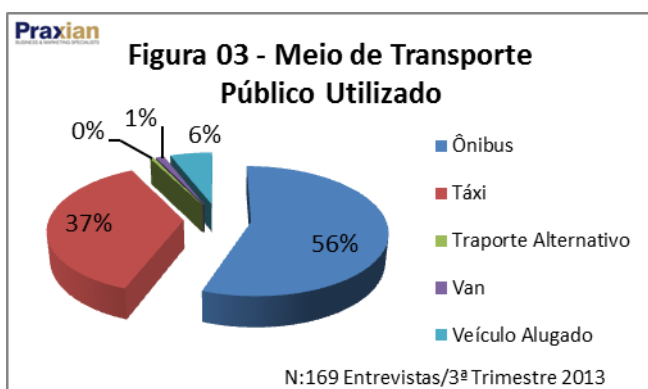
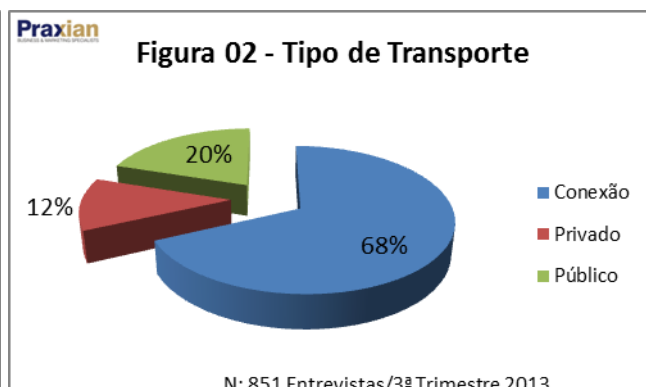
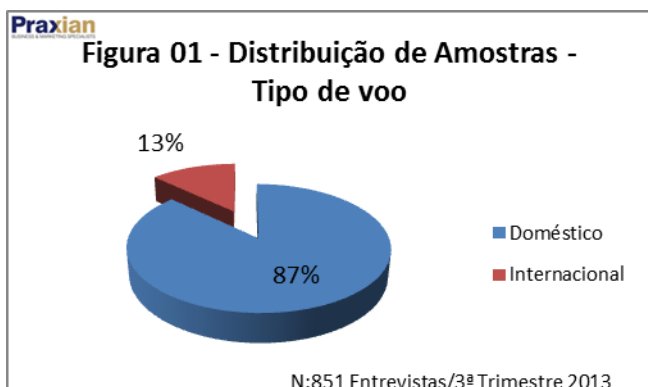


1.9. AEROPORTO INTERNACIONAL ANTÔNIO CARLOS JOBIM/GALEÃO – RIO DE JANEIRO (SBGL)

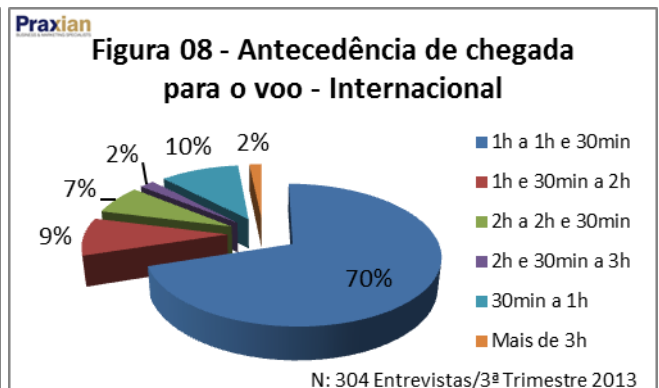
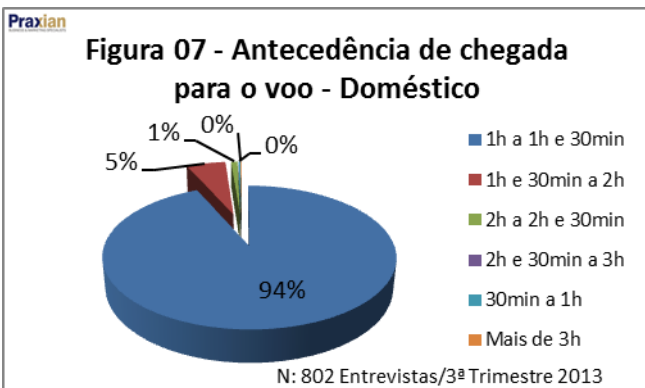
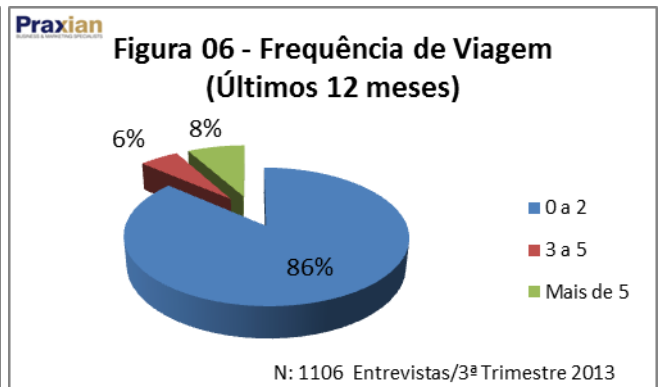
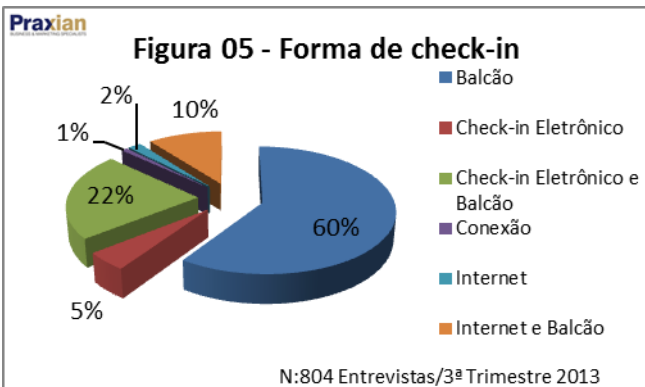
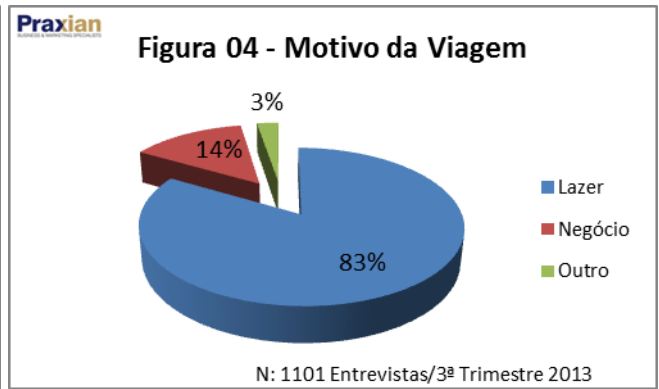
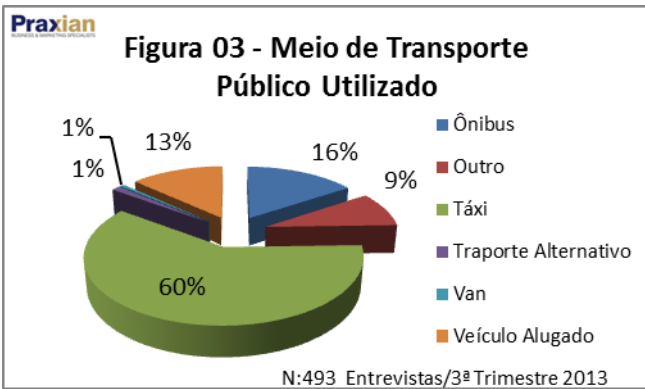
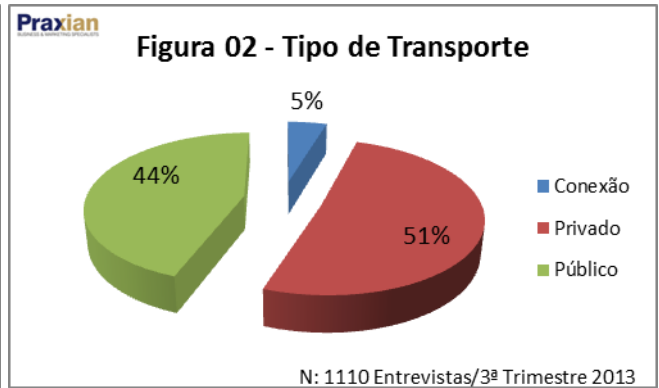
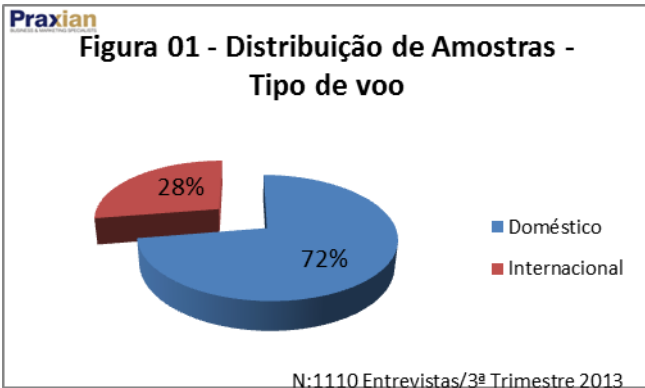




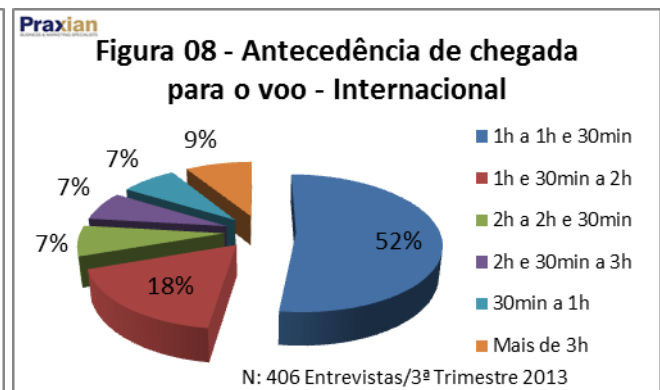
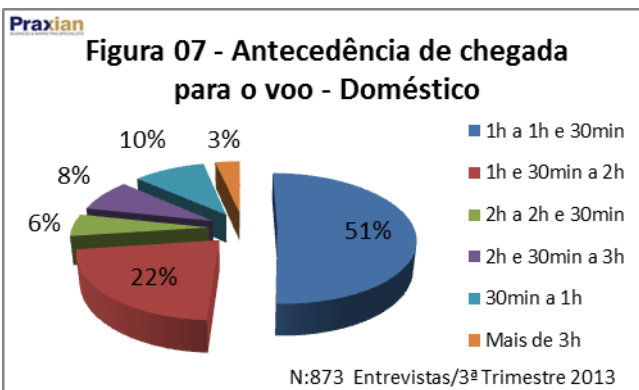
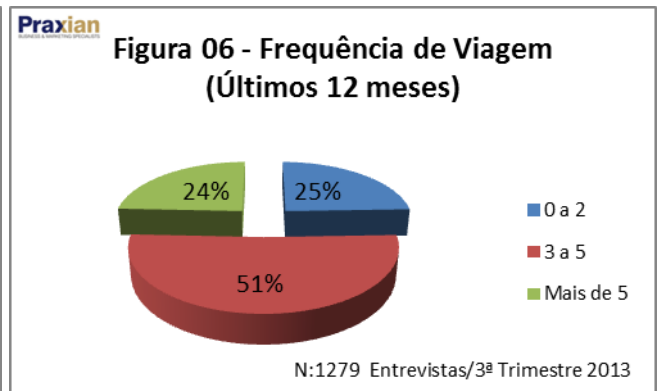
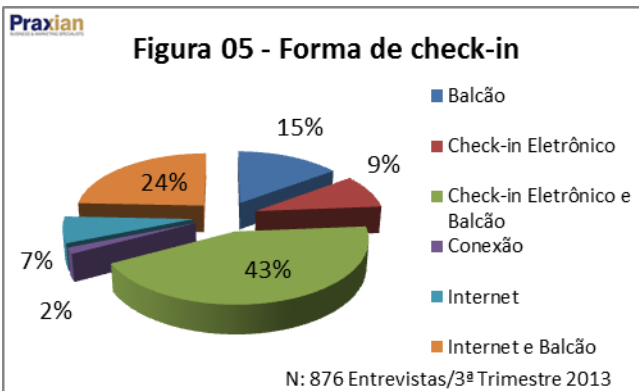
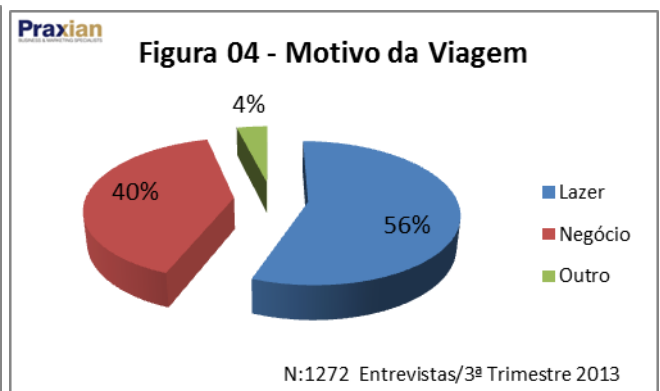
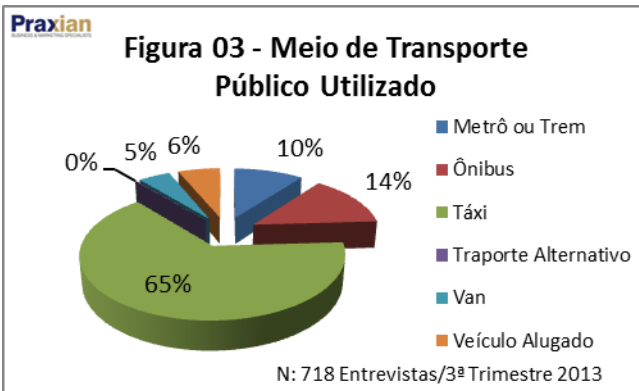
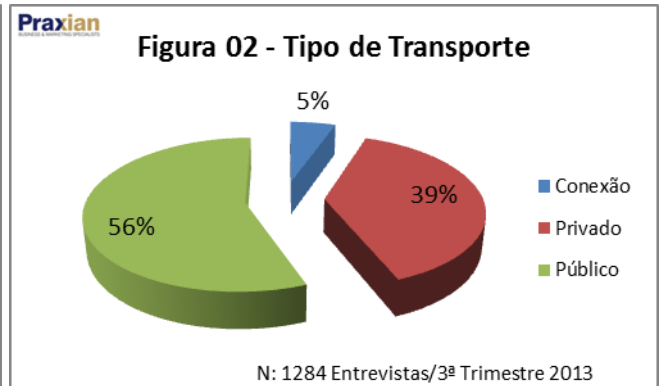
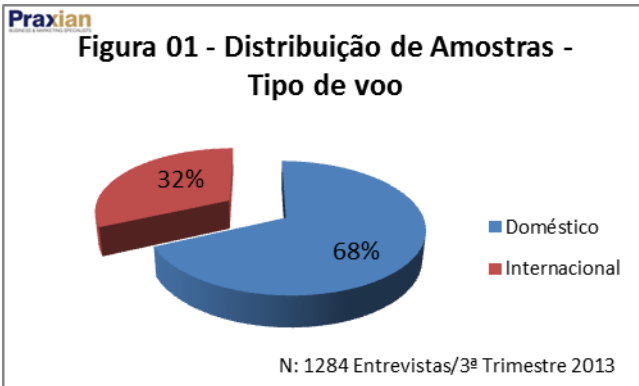
I.II. AEROPORTO INTERNACIONAL DE VIRACOPOS – CAMPINAS (SBKP)



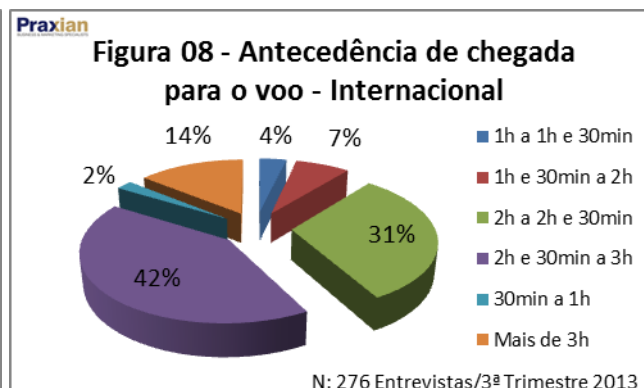
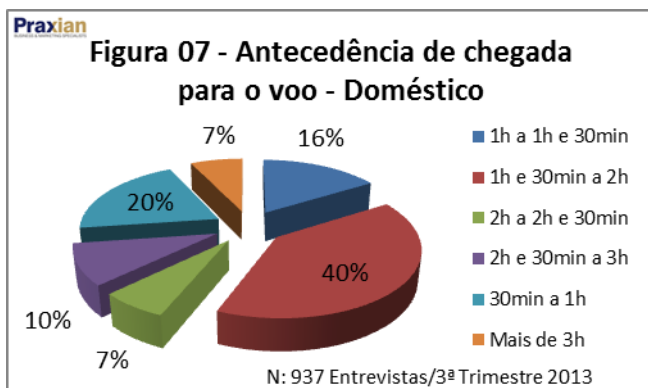
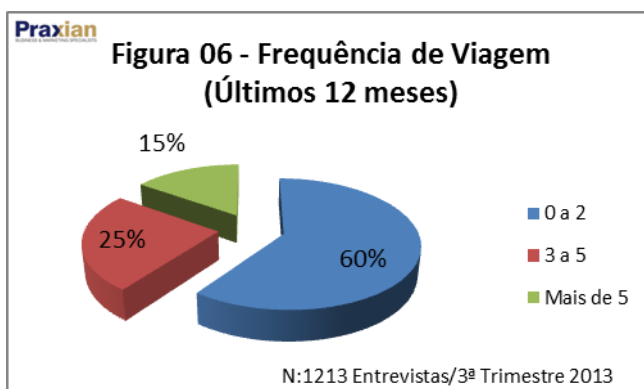
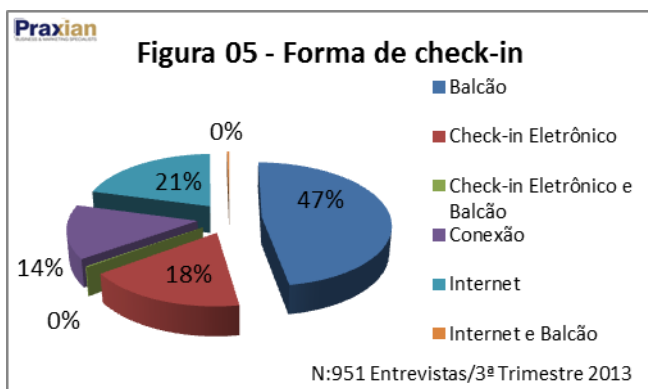
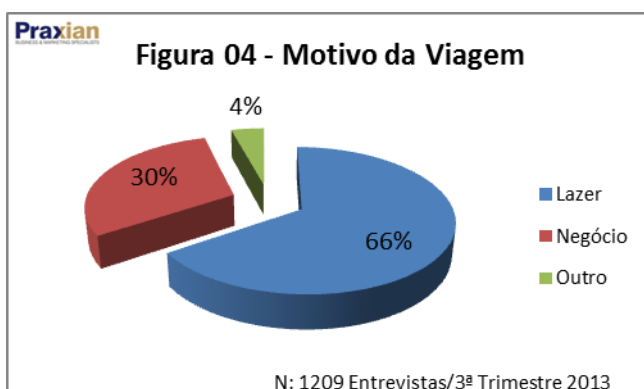
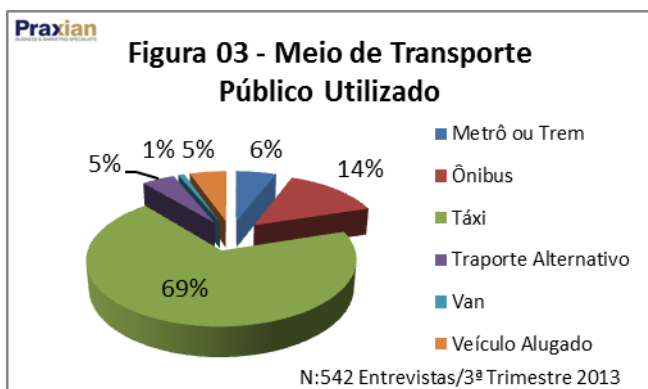
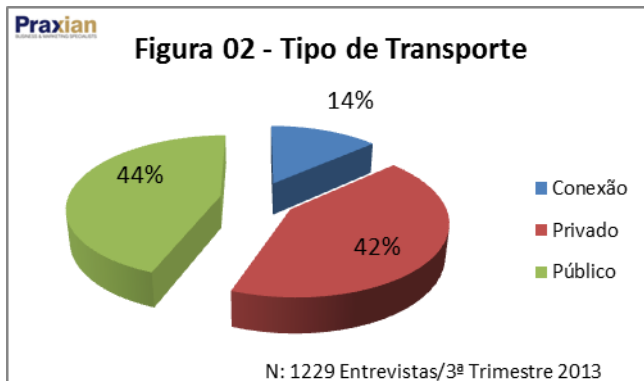
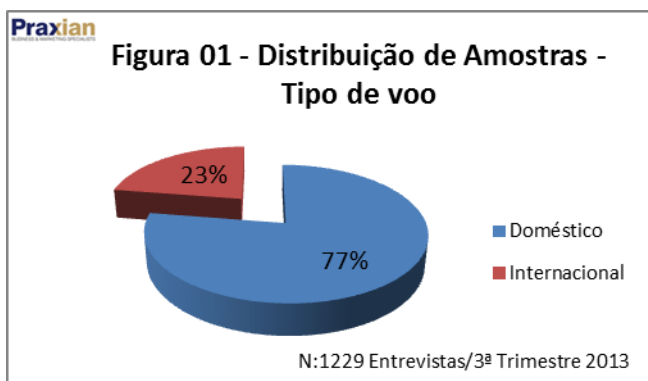
1.12. AEROPORTO INTERNACIONAL AUGUSTO SEVERO – NATAL (SBNT)



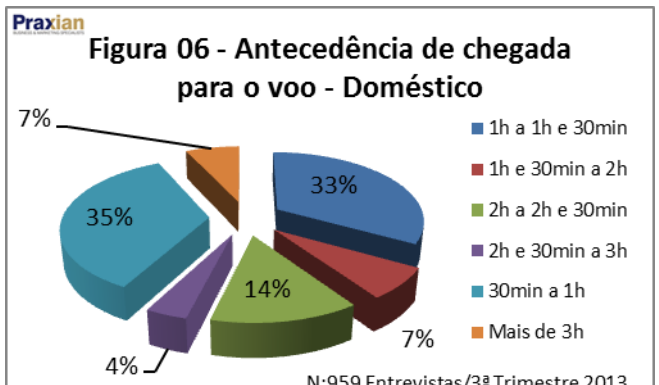
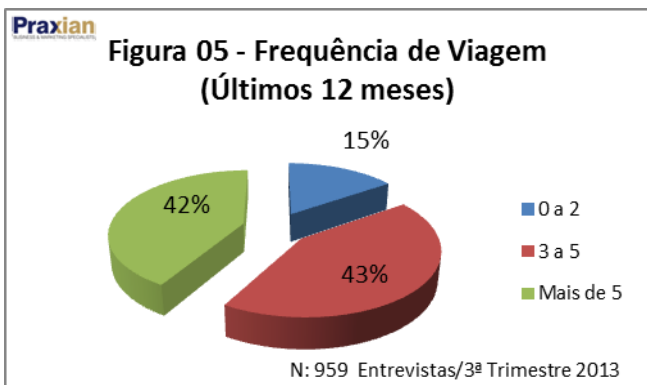
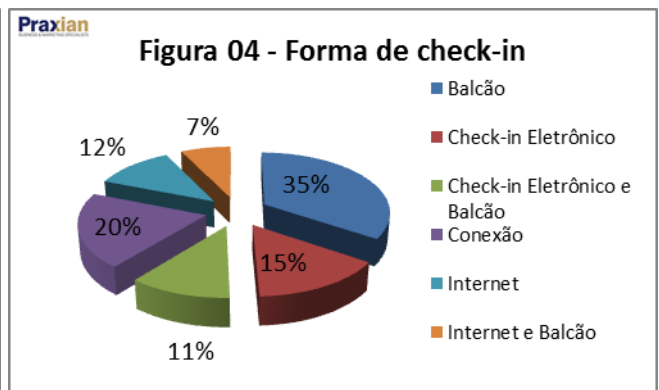
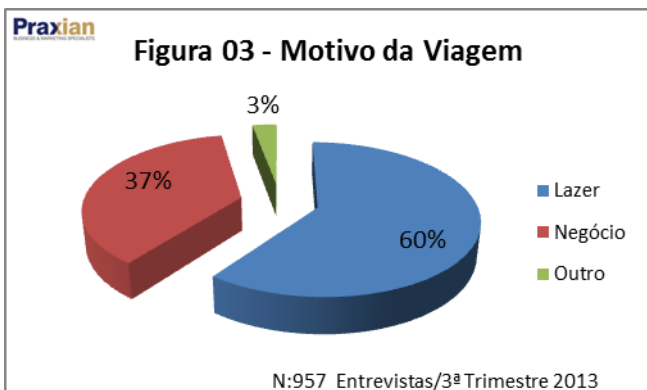
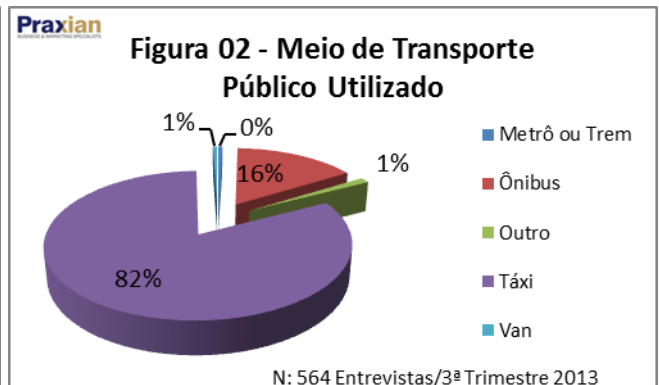
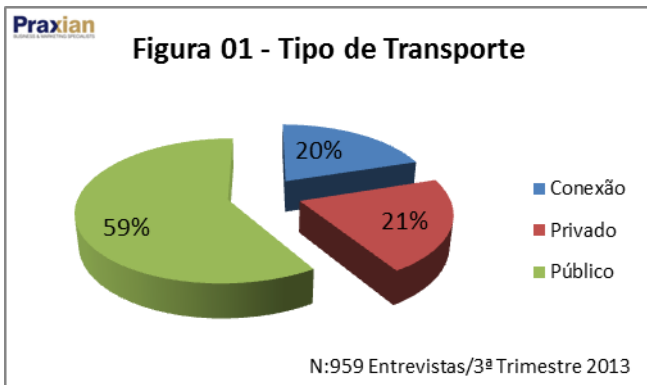
1.13. AEROPORTO INTERNACIONAL SALGADO FILHO- PORTO ALEGRE (SBPA)



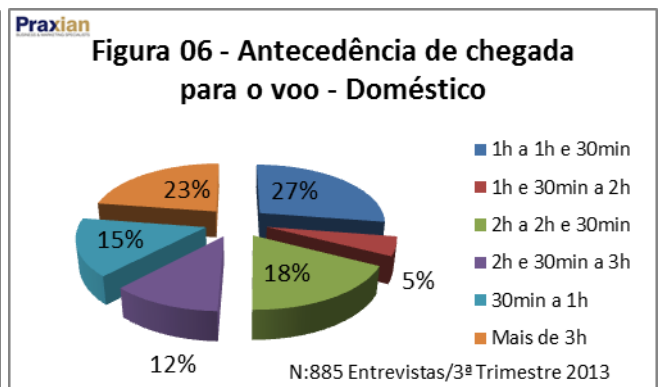
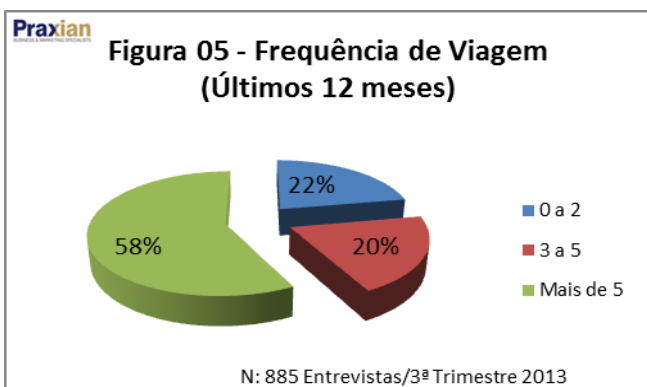
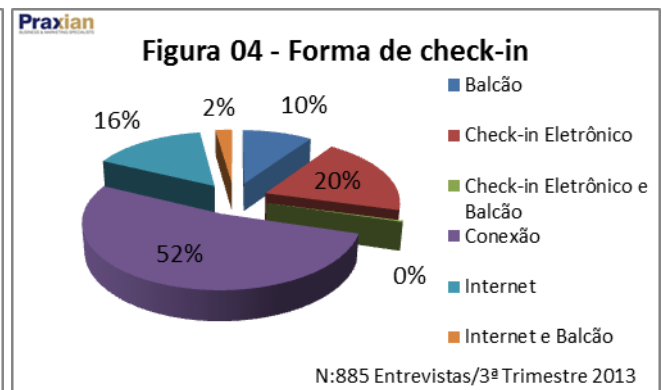
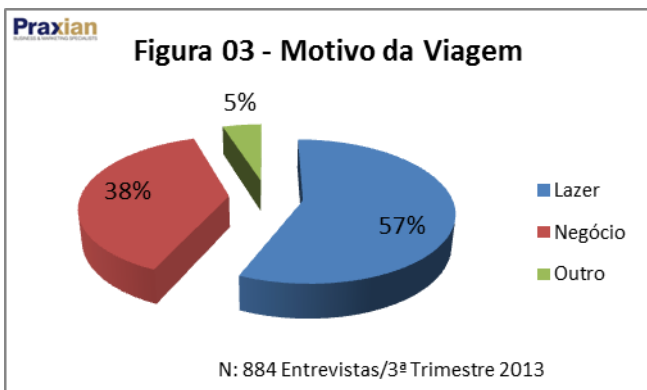
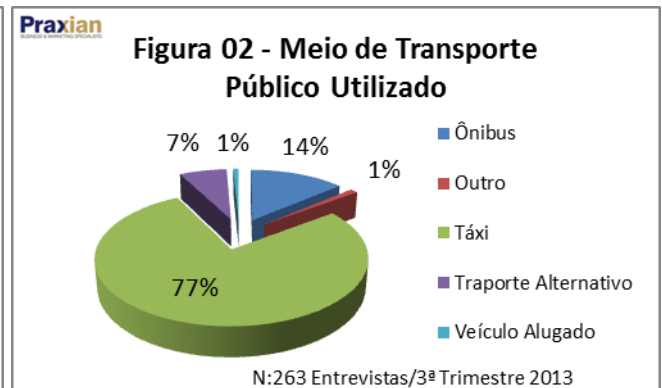
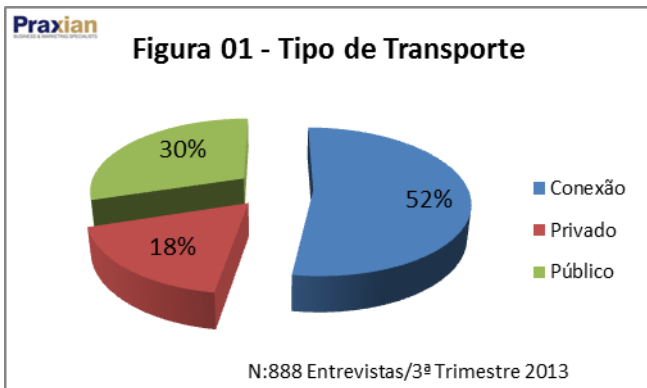
1.14. AEROPORTO INTERNACIONAL GILBERTO FREIRE – RECIFE (SBRF)



1.15. AEROPORTO SANTOS DUMONT- RIO DE JANEIRO (SBRJ)



1.16. AEROPORTO CONGONHAS- SÃO PAULO (SBSP)



1.17. AEROPORTO INTERNACIONAL LUIZ EDUARDO MAGALHÃES – SALVADOR (SBSV)

