

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeropor~~to~~s*

**4º TRIMESTRE** de **2018** | outubro a dezembro

**AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHKEK – BRASÍLIA (SBBR)**

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



EXECUÇÃO DAS COLETAS



COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE  
DESEMPENHO OPERACIONAL



Neste anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **Aeroporto Internacional Juscelino Kubitschek – Brasília (SBBR)**, obtidos a partir da realização de **918** entrevistas ao longo do 4º trimestre de 2018.

O resultado de todos os aeroportos pesquisados , bem como a comparação entre eles, pode ser verificado no Relatório Geral, disponível no sítio eletrônico da Secretaria Nacional de Aviação Civil.

## Í N D I C E

EVOLUÇÃO TRIMESTRAL	<b>2</b>
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	<b>3</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	<b>7</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	<b>10</b>

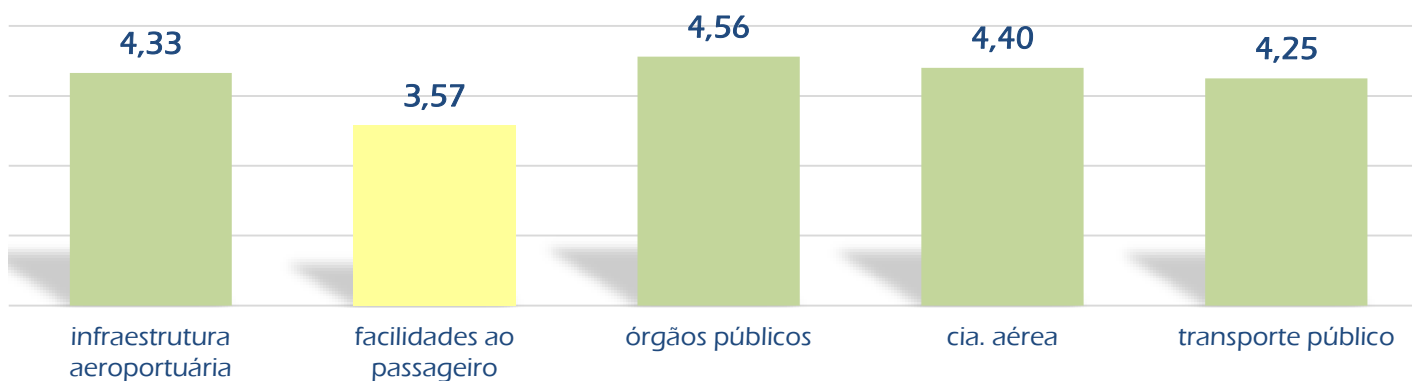
### 01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



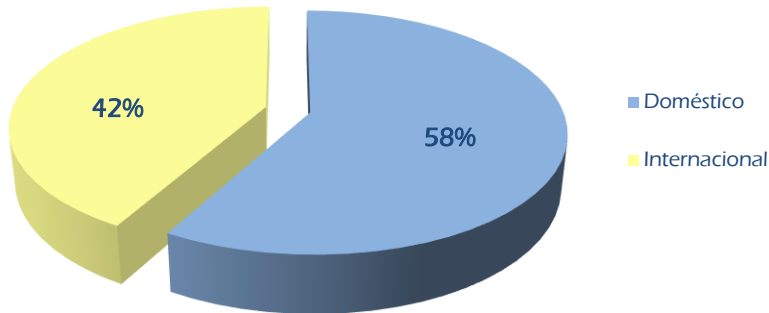
### 02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



### 03 – Média por agrupamento de indicadores

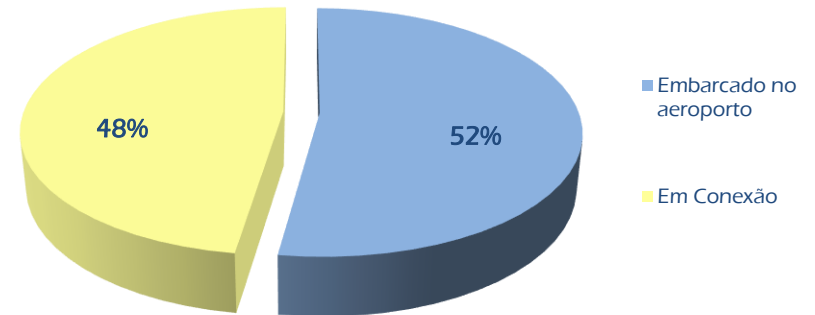


### 04 – Tipo de voo



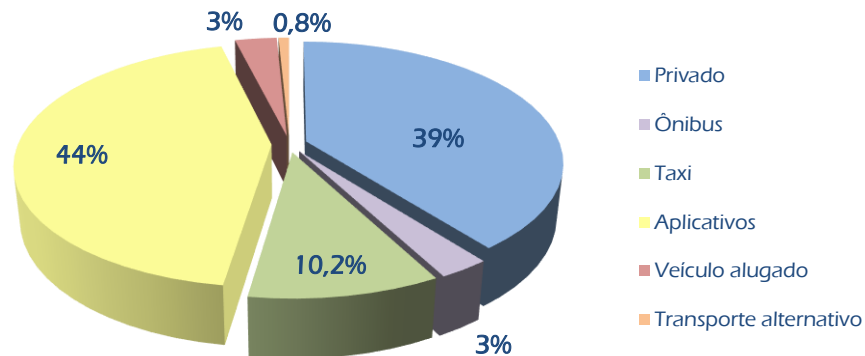
N: 918 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 05 – Tipo de passageiro



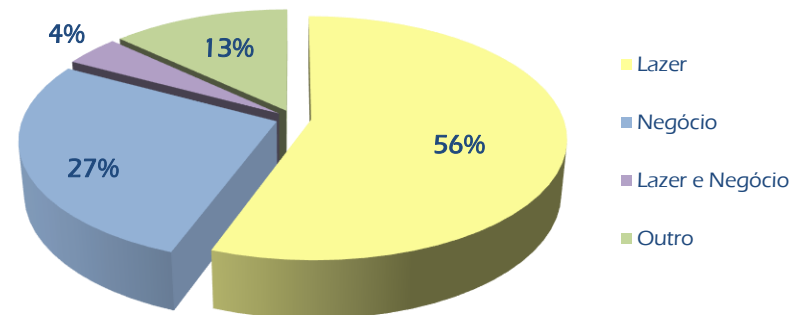
N: 489 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



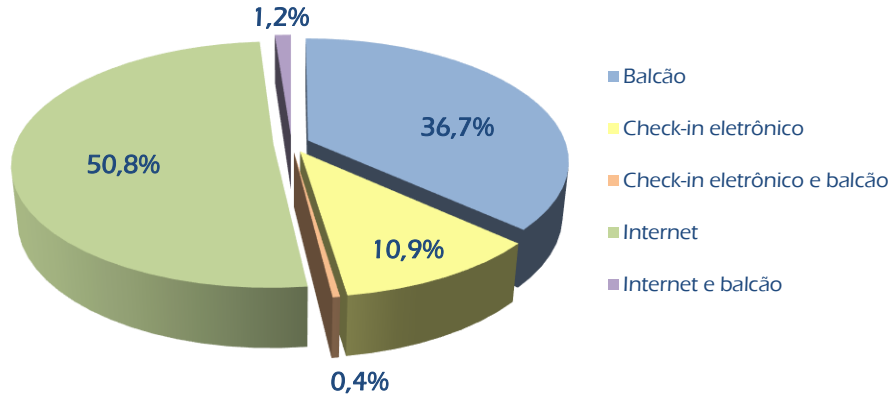
N: 256 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 07 – Motivo da viagem



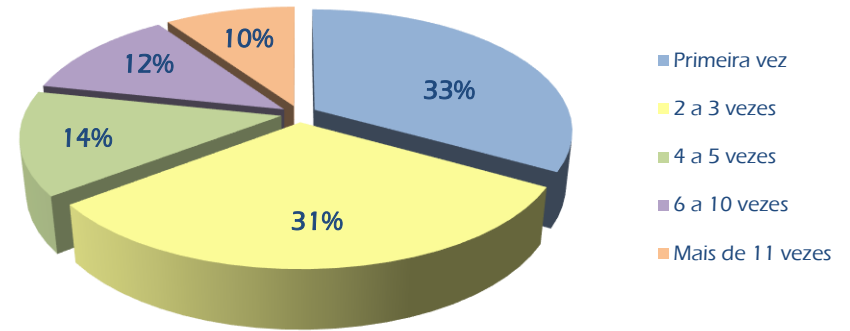
N: 489 Entrevistas/4º trimestre 2018

08 – Forma de check-in



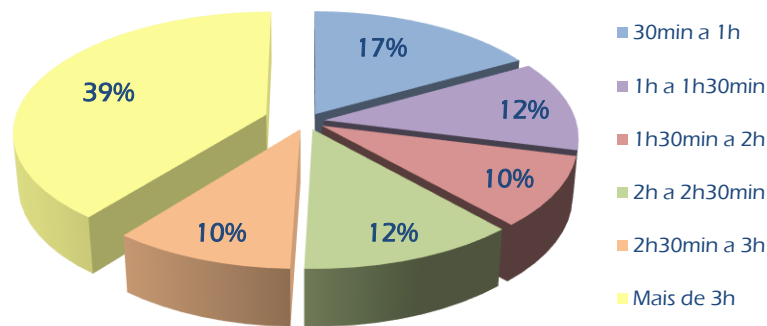
N: 256 Entrevistas/4º trimestre 2018

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



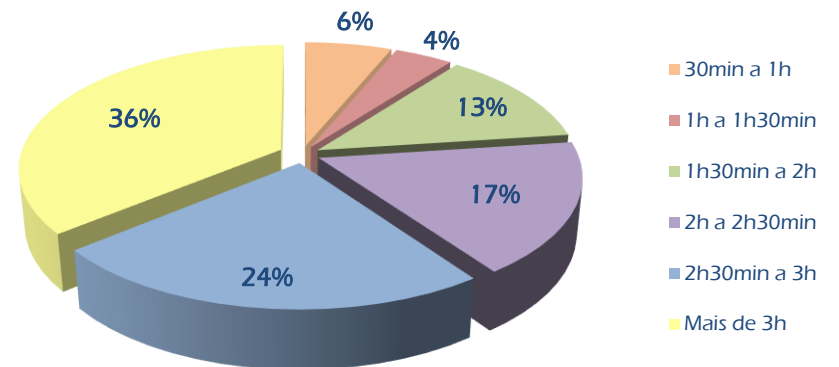
N: 489 Entrevistas/4º trimestre 2018

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



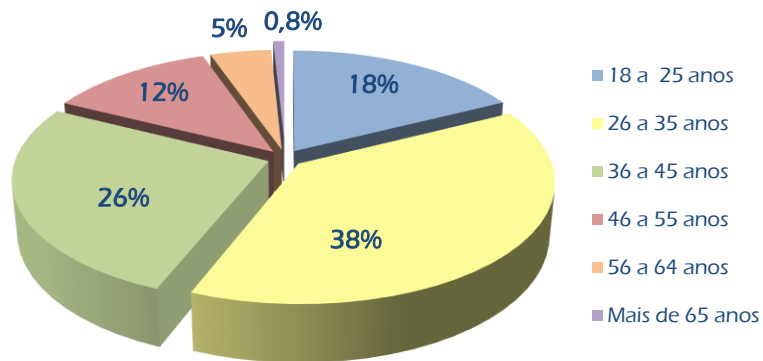
N: 297 Entrevistas/4º trimestre 2018

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



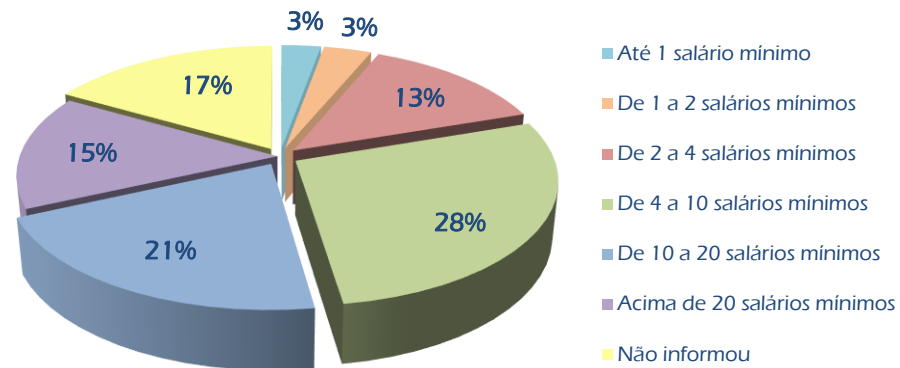
N: 192 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 12 – Idade do entrevistado



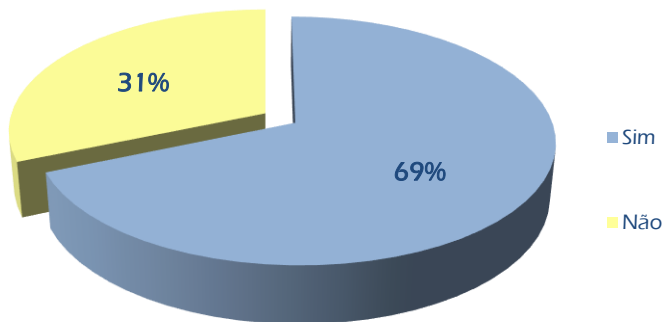
N: 489 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 13 – Renda do entrevistado



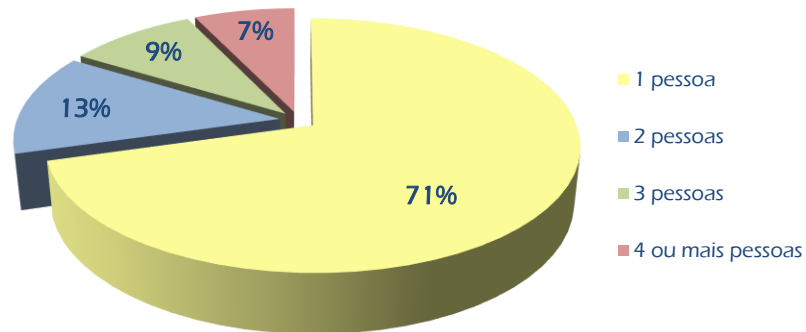
N: 489 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 14 – Viajando sozinho



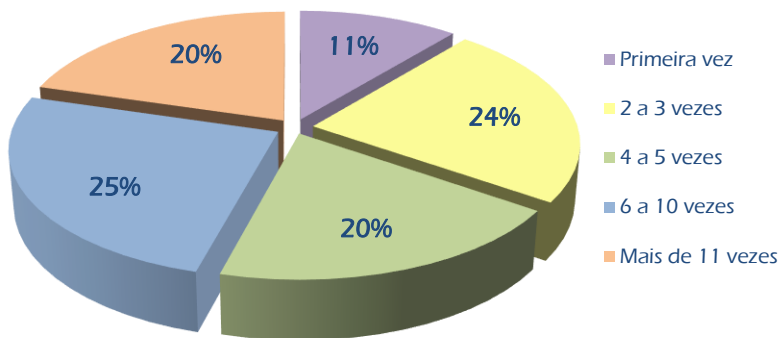
N: 489 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 15 – Número de acompanhantes



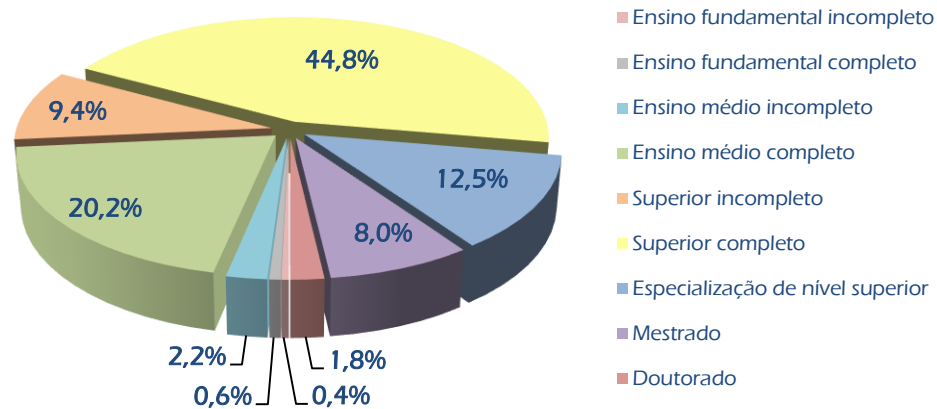
N: 153 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 16 – Quantidade de viagens partindo desse aeroporto nos últimos 12 meses



N: 489 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 17 – Escolaridade do entrevistado



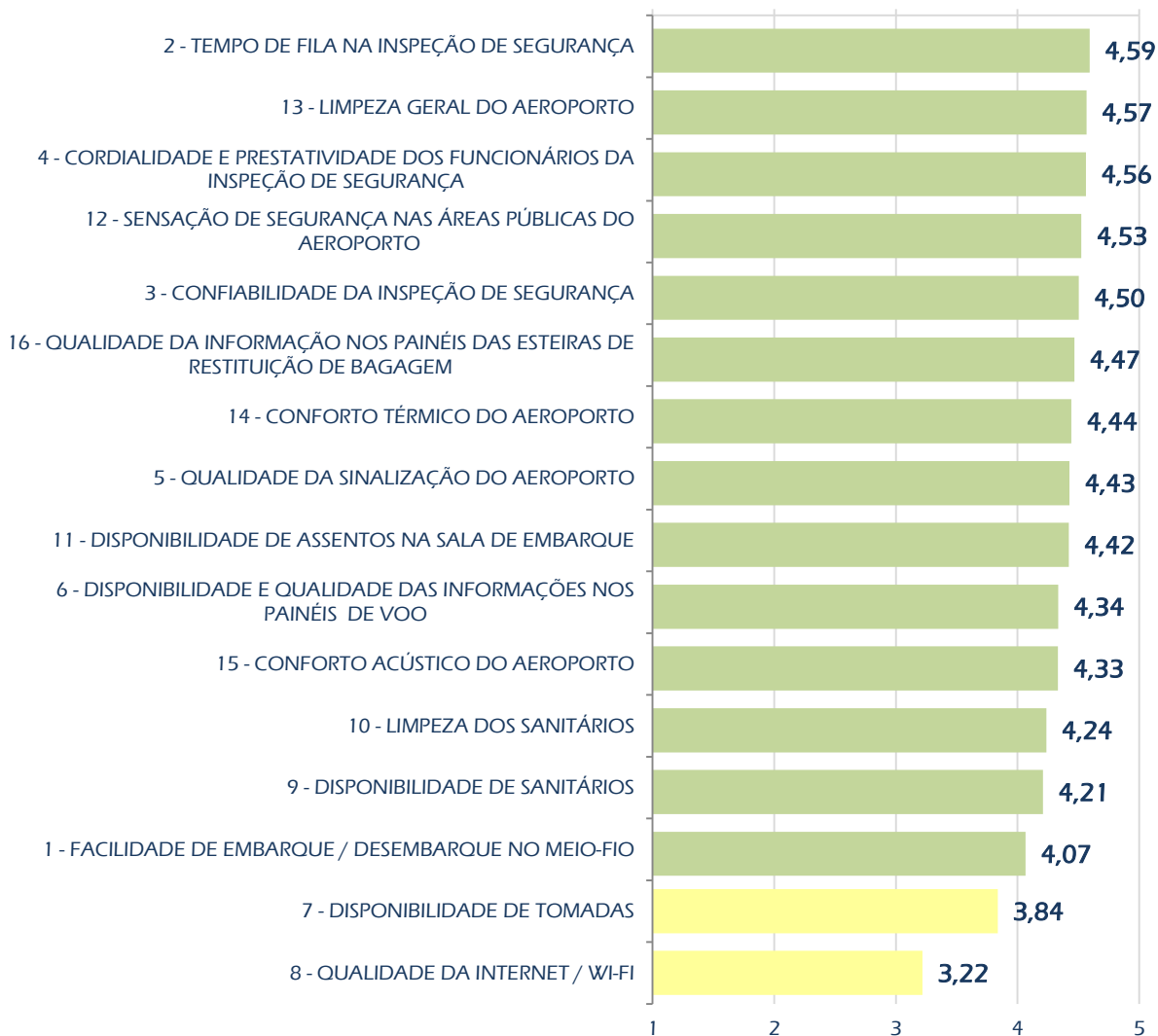
N: 489 Entrevistas/4º trimestre 2018



## 18 – Média geral dos indicadores

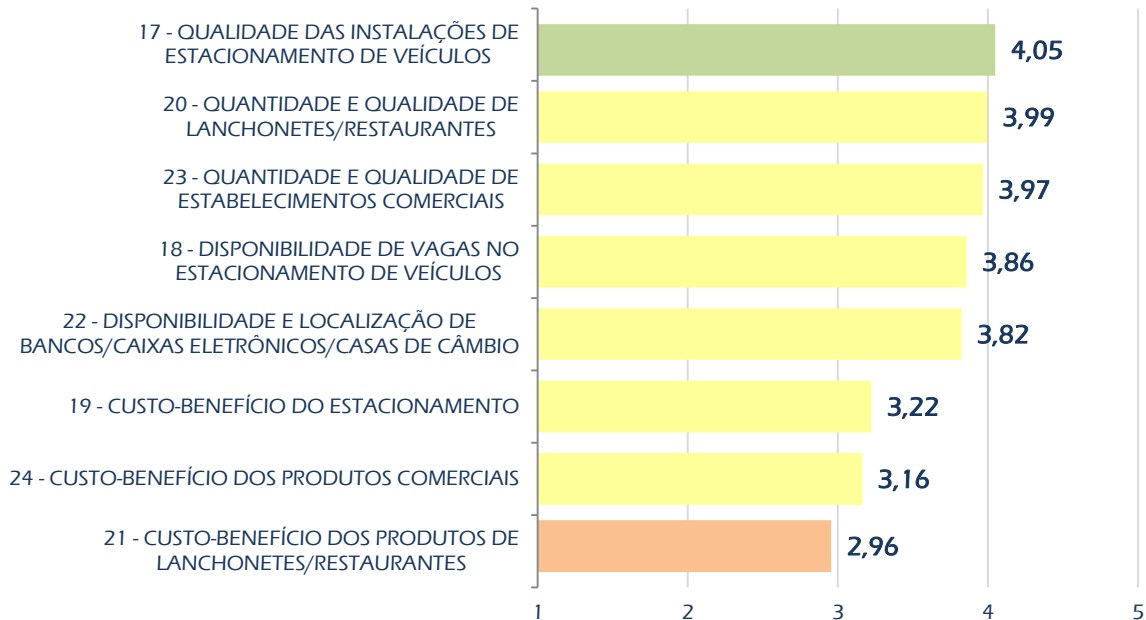


### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

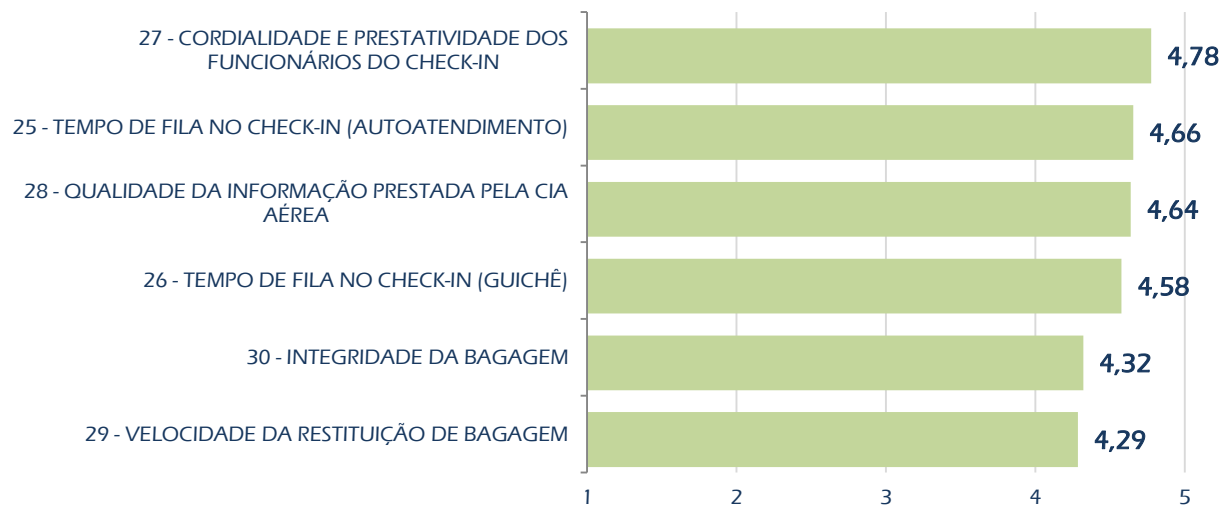




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO

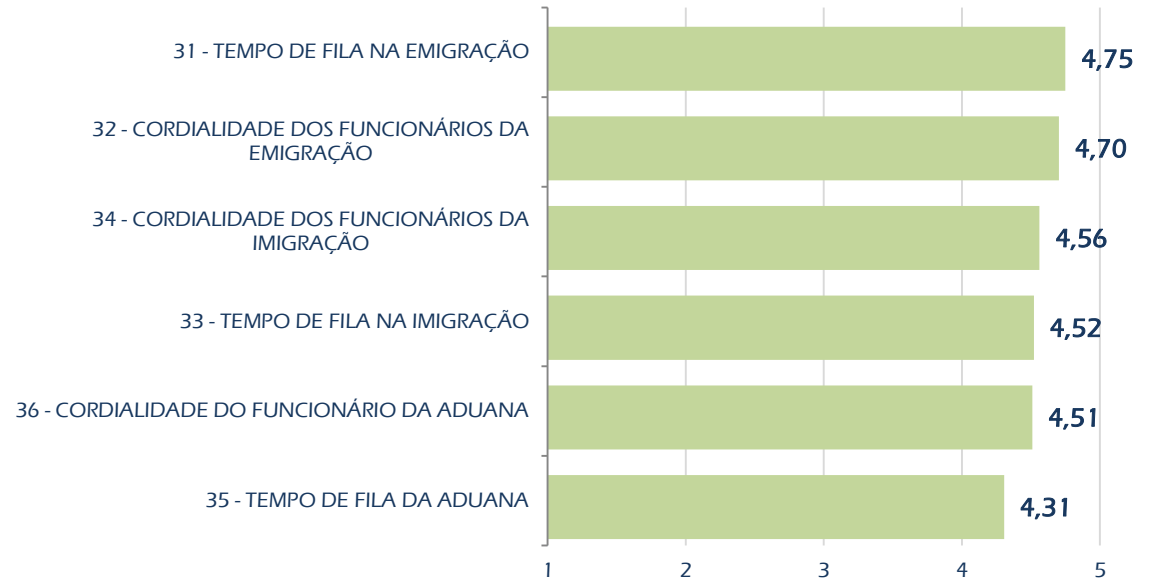


## CIA. AÉREAS

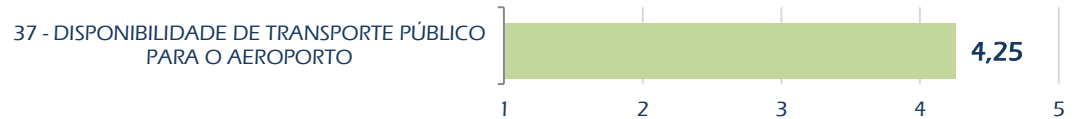




ÓRGÃOS  
PÚBLICOS



TRANSPORTE  
PÚBLICO



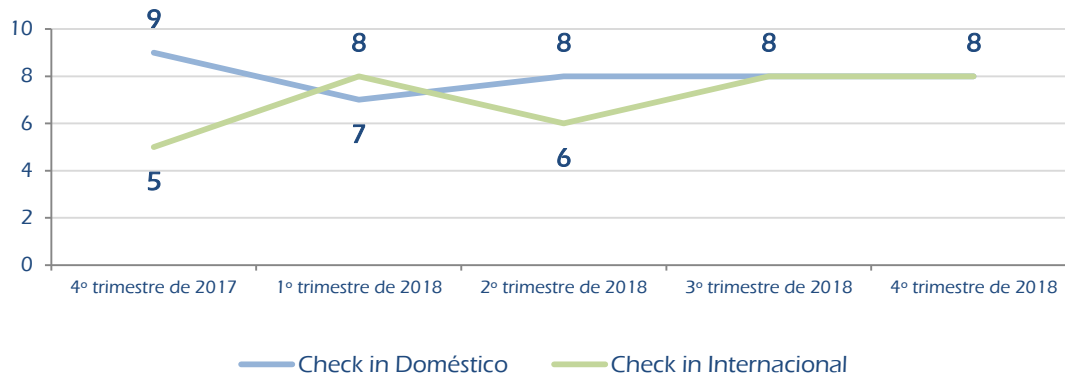
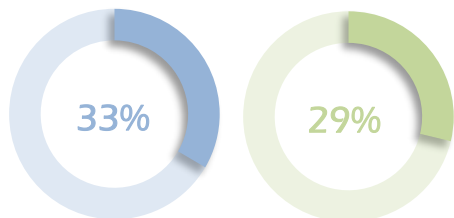
# AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHEK – BRASÍLIA (SBBR)



## 19 – Check-in

Tempo médio de espera na fila de check-in balcão (em minutos)

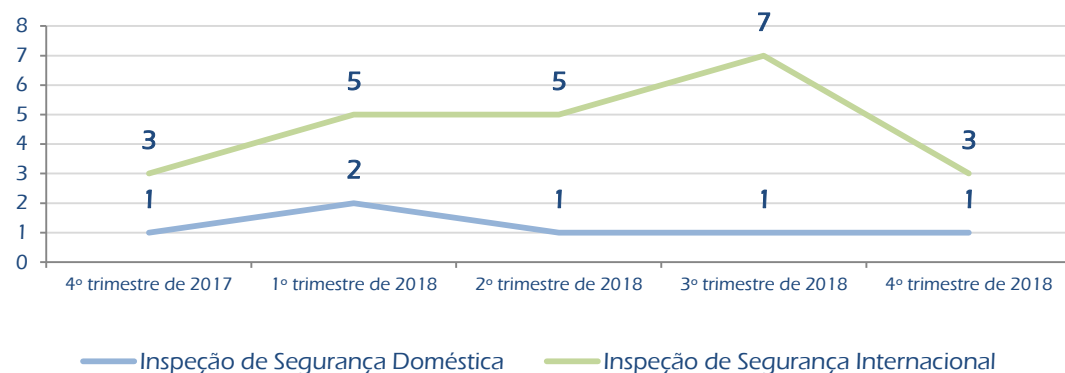
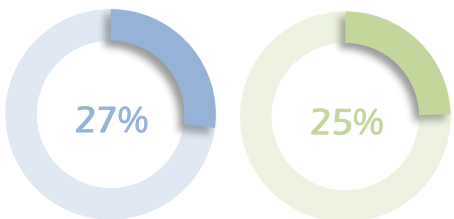
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 20 – Inspeção de segurança

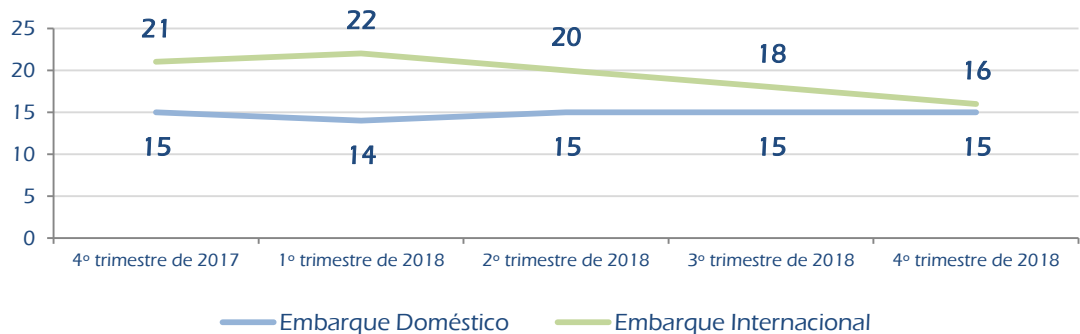
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 21 – Embarque

Tempo médio de espera na fila para embarque na aeronave (em minutos)

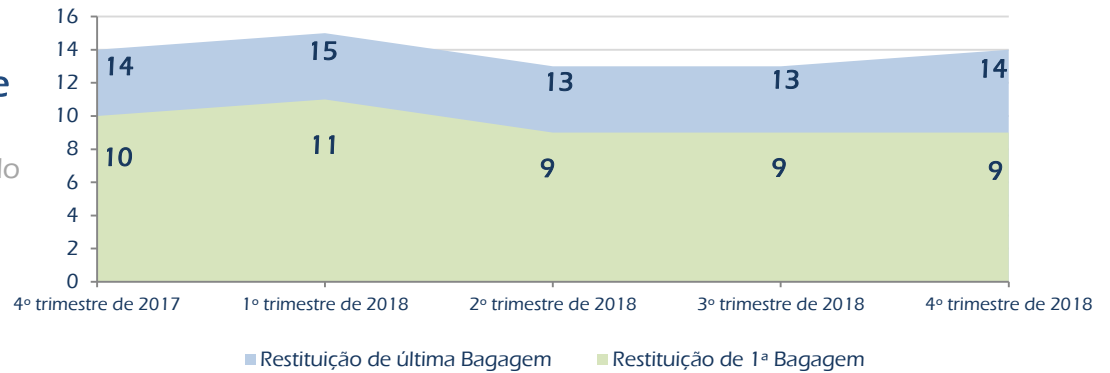


\* - Em relação ao trimestre em referência



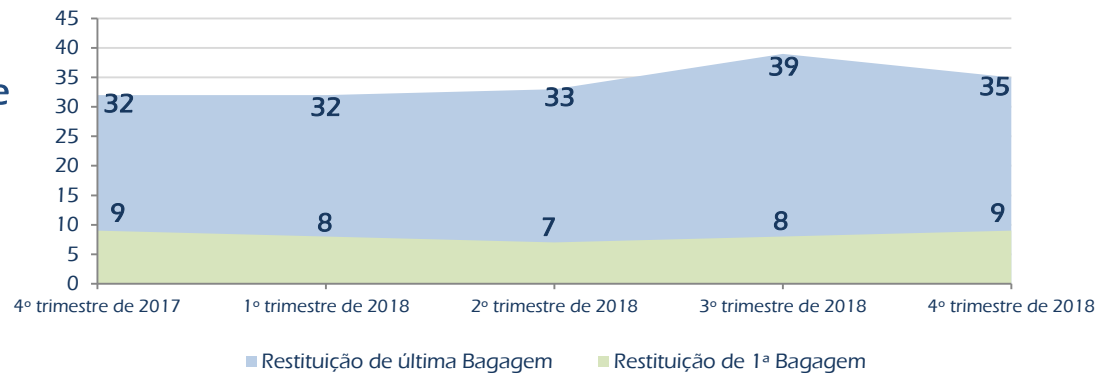
## 22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada das malas do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)



## 23 – Restituição de bagagem de voos internacionais

Tempo médio para chegada das malas do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

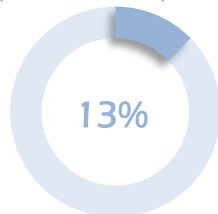


# AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHEK – BRASÍLIA (SBBR)

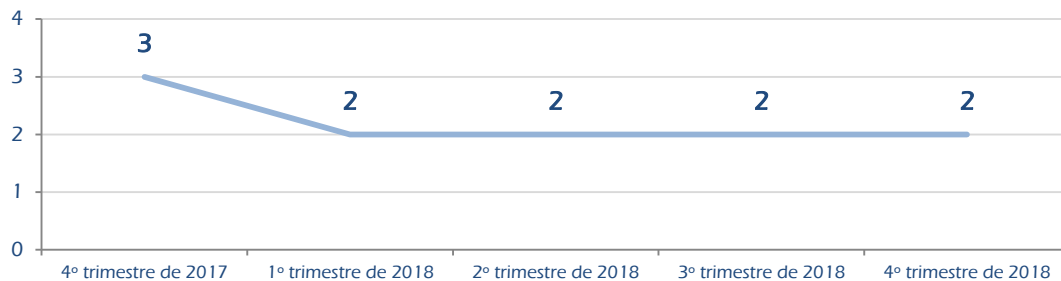


## 24 – Emigração

Tempo médio de espera na fila de emigração (em minutos)

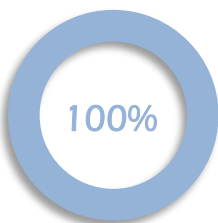


Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*

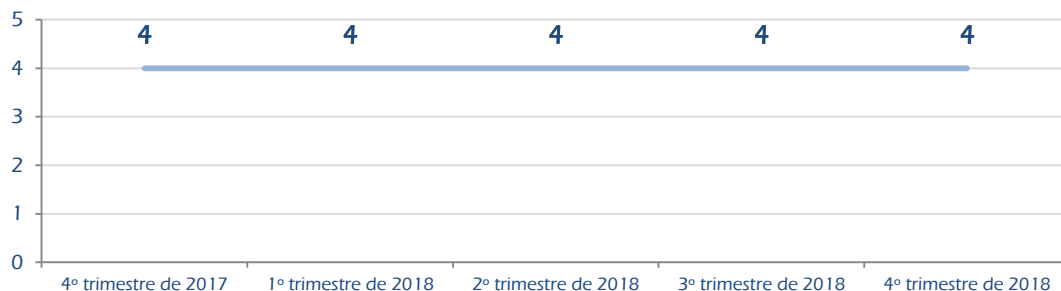


## 25 – Imigração

Tempo médio de espera na fila de imigração (em minutos)

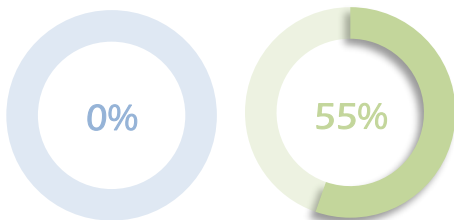


Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*

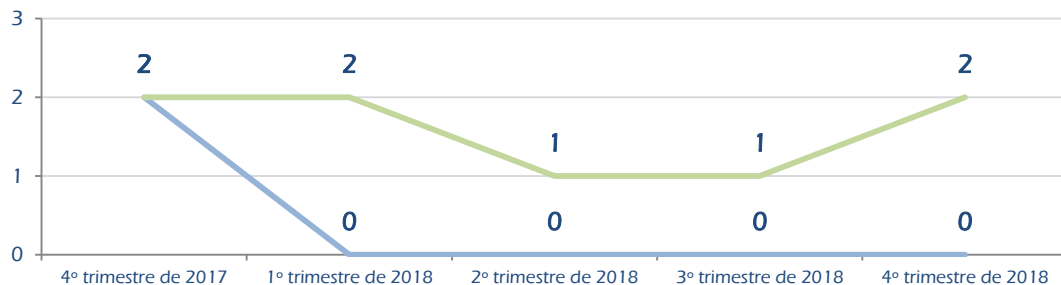


## 26 – Aduana

Tempo médio de espera na fila de aduana(em minutos)



Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



— Aduana Bens a Declarar      — Aduana Nada a Declarar

\* - Em relação ao trimestre em referência

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS  
*Aeroportos*  
4º TRIMESTRE de 2018  
outubro a dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHEK – BRASÍLIA (SBBR)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil  
Departamento de Planejamento e Gestão  
Coordenação-Geral de Segurança da Aviação Civil e Desempenho Aeroportuário

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA

