

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

# Aeroporotos

**1º** TRIMESTRE de 2018 | janeiro a março

## COORDENAÇÃO DA PESQUISA

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL



## EXECUÇÃO DAS COLETAS

**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

## COLABORADORES



## INTEGRANTES DO COMITÊ DE DESEMPENHO OPERACIONAL



# INTRODUÇÃO

---

Desde 2013, a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) realiza a “Pesquisa de Satisfação do Passageiro e de Desempenho Aeroportuário”, a qual avalia a experiência do passageiro em diversos itens de infraestrutura, atendimento e serviços, bem como monitora o desempenho de diferentes processos aeroportuários como check-in, inspeção de segurança, restituição de bagagens entre outros, nos principais aeroportos do país.

A realização da pesquisa visa permitir o cumprimento das ações estratégicas definidas pelo Decreto nº 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, que aprova a Política Nacional de Aviação Civil (PNAC), das competências atribuídas ao Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil (MTPA) e à Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC), por meio do Decreto nº 9.000 de 8 de março de 2017, bem como contribuir para o desenvolvimento da gestão aeroportuária e o aumento da capacidade e eficiência da infraestrutura dos aeroportos do país. Ela constitui a principal atividade do Comitê de Desempenho Operacional, criado no âmbito da Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias, instituída pelo Decreto nº 7.554 de 15 de agosto de 2011.

Constituindo um importante referencial para administração dos aeroportos pesquisados e incentivando a competitividade entre estas unidades, a pesquisa também se presta a balizar a inserção de novos procedimentos que possam aprimorar o atendimento aos passageiros, além de dar transparência da qualidade dos serviços aeroportuários à sociedade.

## Í N D I C E

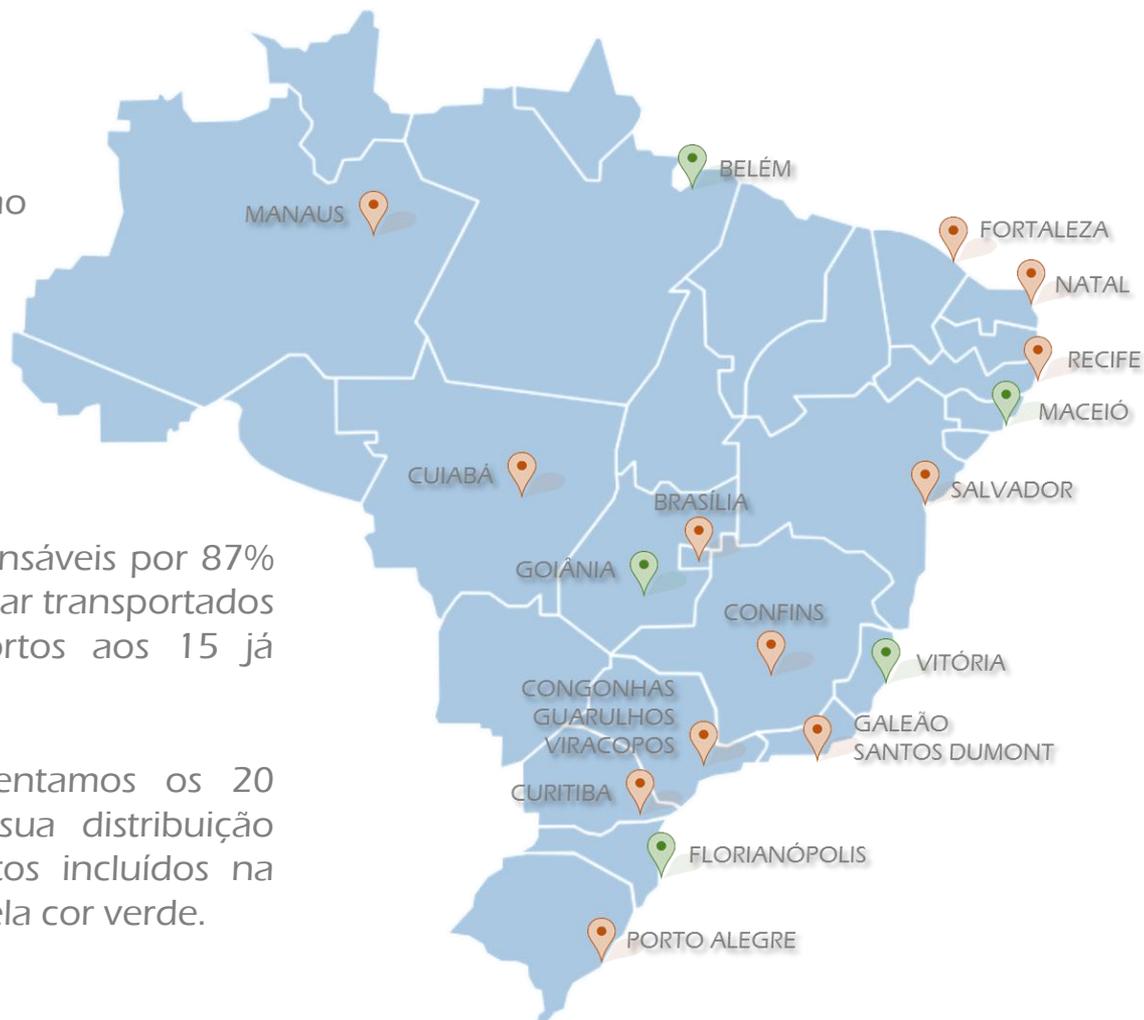
A PESQUISA	<b>2</b>
METODOLOGIA	<b>3</b>
RESULTADOS GERAIS	<b>6</b>
RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	<b>18</b>
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	<b>31</b>
COMPANHIAS AÉREAS	<b>38</b>
A PESQUISA EM NÚMEROS	<b>42</b>

# A PESQUISA

A Pesquisa é coordenada por equipe técnica da SAC, e realizada pela Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pelo Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil mediante licitação pública para realização das coletas.

Até dezembro de 2017, a pesquisa abrangia 15 aeroportos, selecionados em função de sua utilização na Copa do Mundo de 2014. A partir de 2018 o critério para escolha dos aeroportos a serem pesquisados passou a ser o volume de passageiros transportados no ano anterior. Assim, passam a integrar o relatório os 20 aeroportos com maior movimentação no país em 2017, responsáveis por 87% do total de passageiros da aviação regular transportados no Brasil, somando 5 novos aeroportos aos 15 já pesquisados desde 2013.

No mapa ao lado apresentamos os 20 aeroportos pesquisados, bem como sua distribuição territorial no país. Os novos aeroportos incluídos na pesquisa em 2018 estão identificados pela cor verde.



# METODOLOGIA

---

A Pesquisa é composta por indicadores que avaliam a satisfação do passageiro com os processos e serviços aeroportuários a ele oferecidos e também por indicadores que monitoram o tempo dos processos aos quais os passageiros são submetidos.

A coleta de dados relacionados à satisfação do passageiro consiste na realização de entrevista presencial por meio de questionário padrão, com os passageiros no embarque e desembarque dos aeroportos pesquisados. As perguntas formuladas no questionário contemplam os indicadores listados na página seguinte, agrupados tematicamente, além de dados para composição do perfil dos entrevistados. Ao fim do questionário, o passageiro ainda avalia sua satisfação geral com o aeroporto.

O entrevistado deve avaliar esses indicadores atribuindo “notas” de 1 a 5 para cada um deles, sendo 1 a pior nota possível e 5 a melhor nota possível, assim classificadas: 1 (muito ruim), 2 (ruim), 3 (regular), 4 (bom), 5 (muito bom).

A distribuição amostral das entrevistas é realizada em função do fluxo de passageiros nos estratos doméstico e 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 nos horários de maior fluxo de passageiros nos aeroportos, definidos em conjunto com os operadores aeroportuários, a fim de que seja obtida a opinião do passageiro no momento em que o aeroporto apresenta maior concentração de atividades em operação.

Os indicadores relativos aos processos aeroportuários são coletados mediante a utilização de técnica de observação direta, onde o pesquisador registra o horário de início e conclusão do processo avaliado, além de outras informações relevantes para a gestão aeroportuária.

## Indicadores de satisfação do passageiro

### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

1	facilidade desembarque no meio-fio
2	tempo de fila na inspeção de segurança
3	confiabilidade da inspeção de segurança
4	cordialidade e prestatividade dos funcionários da inspeção de segurança
5	qualidade da sinalização do aeroporto
6	disponibilidade e qualidade das informações nos painéis de voo
7	disponibilidade de tomadas
8	qualidade da internet / wi-fi disponibilizada pelo aeroporto
9	disponibilidade de sanitários
10	limpeza dos sanitários
11	disponibilidade de assentos na sala de embarque
12	sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto
13	limpeza geral do aeroporto
14	conforto térmico do aeroporto
15	conforto acústico do aeroporto
16	qualidade da informação nos painéis das esteiras de restituição de bagagem

### COMPANHIAS AÉREAS

25	tempo de fila no check-in (autoatendimento)
26	tempo de fila no check-in (balcão)
27	cordialidade e prestatividade dos funcionários do check-in
28	qualidade da informação prestada pela cia aérea
29	velocidade de restituição de bagagem
30	integridade da bagagem

### ÓRGÃOS PÚBLICOS

31	tempo de fila na emigração
32	cordialidade dos funcionários da emigração
33	tempo de fila na imigração
34	cordialidade dos funcionários da imigração
35	tempo de fila da aduana
36	cordialidade do funcionário da aduana

### FACILIDADES AO PASSAGEIRO

17	qualidade das instalações de estacionamento de veículos
18	disponibilidade de vagas no estacionamento de veículos
19	custo-benefício do estacionamento de veículos
20	quantidade e qualidade de lanchonetes e restaurantes
21	custo-benefício dos produtos de lanchonetes e restaurantes
22	disponibilidade e localização de caixas eletrônicos/casas de câmbio/bancos
23	quantidade e qualidade de estabelecimentos comerciais
24	custo-benefício dos produtos comerciais

### TRANSPORTE PÚBLICO

37	disponibilidade de transporte público para o aeroporto
----	--

### SATISFAÇÃO GERAL DO PASSAGEIRO

## *Dados de perfil do entrevistado*

Tipo de voo (doméstico/internacional)

Tipo de passageiro (embarcado/em conexão)

Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto

Motivo da viagem

Forma de realização do Check-in

Frequência de viagem nos últimos 12 meses

Tempo de antecedência de chegada para o voo

Idade

Renda Familiar

Está viajando sozinho?

Número de acompanhantes

Quantas viagens fez partindo desse aeroporto nos últimos 12 meses

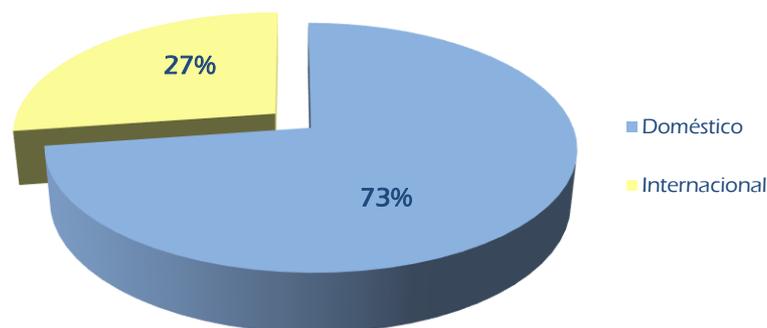
Escolaridade

# RESULTADOS GERAIS

No primeiro trimestre de 2018, a coleta de dados foi distribuída ao longo dos meses de janeiro, fevereiro e março, totalizando **19.473 entrevistas**. Desse total, foram realizadas 14.157 entrevistas com passageiros de voos domésticos e 5.316 entrevistas com passageiros de voos internacionais, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

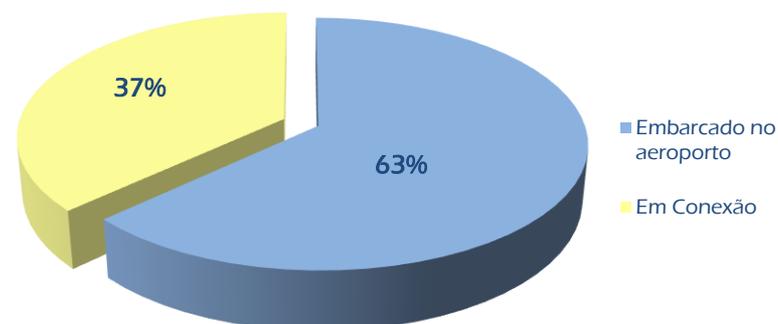
A seguir, são apresentados os resultados relativos ao perfil dos passageiros entrevistados. Ressaltamos que os gráficos abaixo representam o perfil da população amostral das entrevistas e não necessariamente o perfil dos usuários dos aeroportos pesquisados.

### 01 - Tipo de voo



N: 19473 Entrevistas/1º trimestre 2018

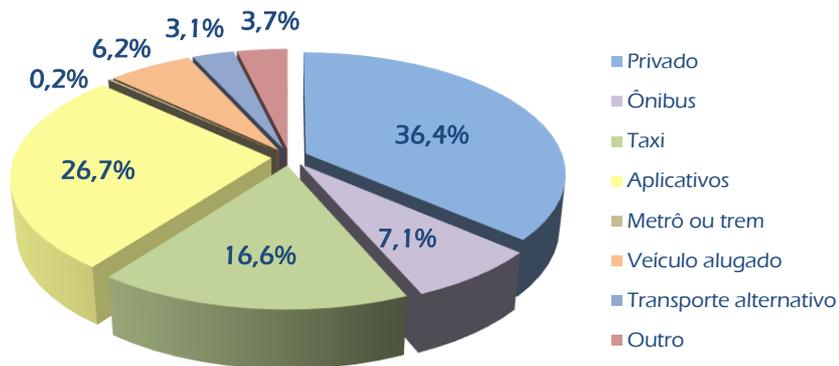
### 02 - Tipo de passageiro



N: 11237 Entrevistas/1º trimestre 2018

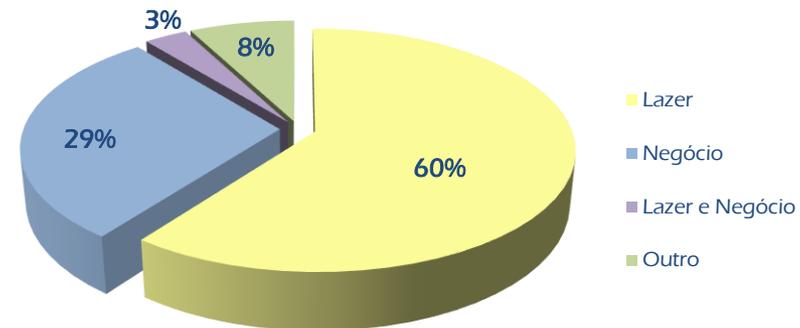
# RESULTADOS GERAIS

## 03 - Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



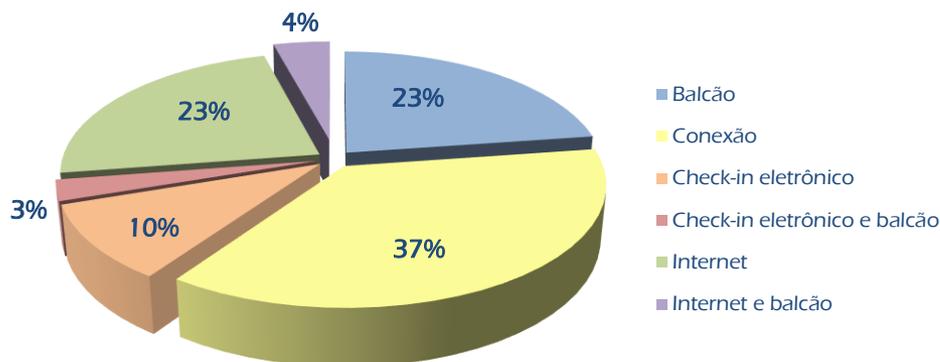
N: 7087 Entrevistas/1º trimestre 2018

## 04 - Motivo da viagem



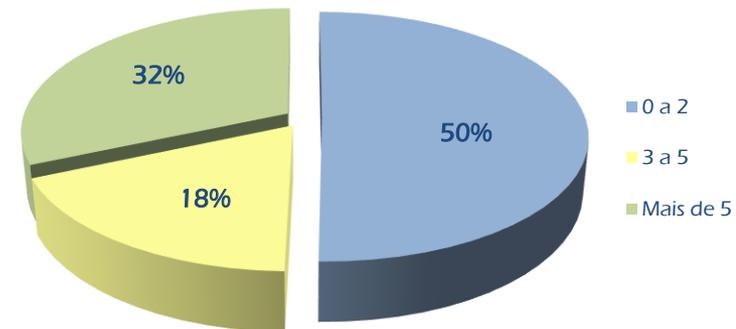
N: 11237 Entrevistas/1º trimestre 2018

## 05 - Forma de realização do check-in



N: 11237 Entrevistas/1º trimestre 2018

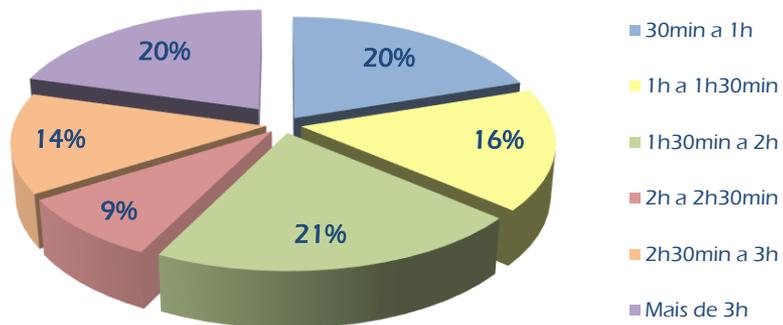
## 06 - Frequência de viagem nos últimos 12 meses



N: 11237 Entrevistas/1º trimestre 2018

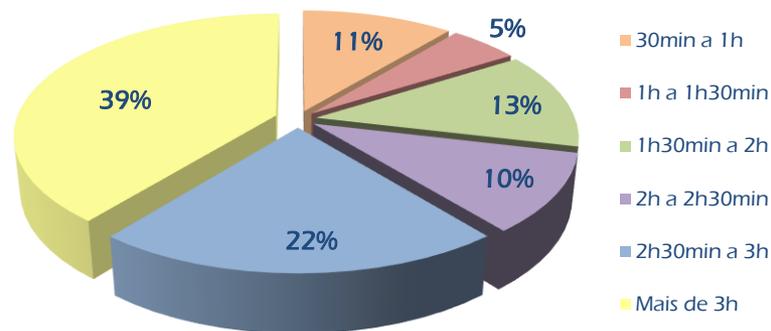
# RESULTADOS GERAIS

## 07 - Antecedência de chegada para voo doméstico



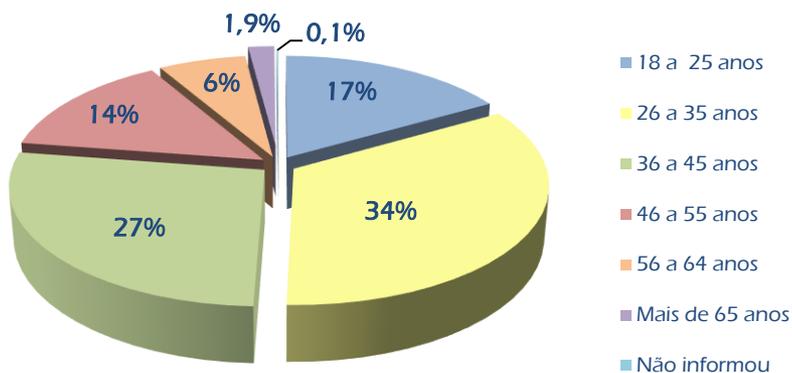
N: 8402 Entrevistas/1º trimestre 2018

## 08 - Antecedência de chegada para voo internacional



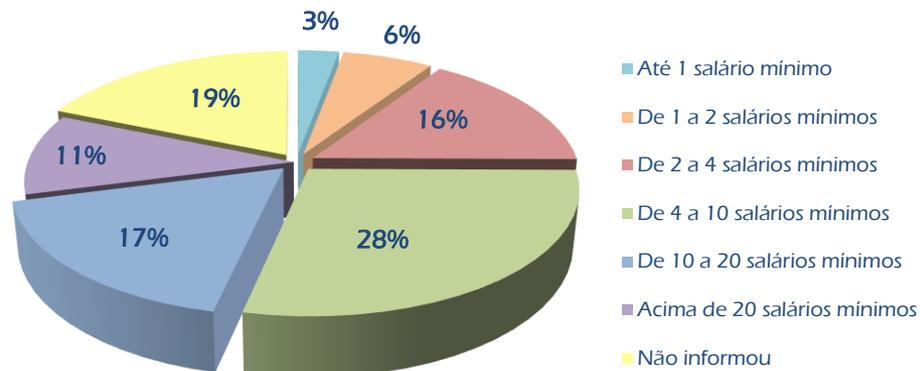
N: 2835 Entrevistas/1º trimestre 2018

## 09 - Idade do entrevistado



N: 11237 Entrevistas/1º trimestre 2018

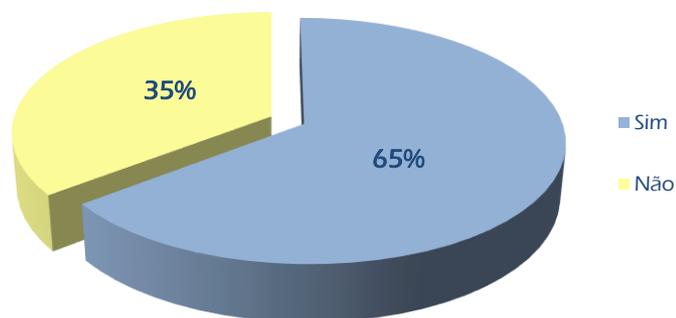
## 10 - Renda do entrevistado



N: 11237 Entrevistas/1º trimestre 2018

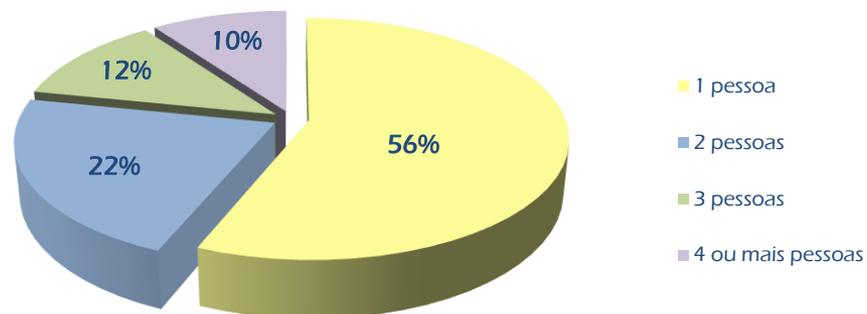
# RESULTADOS GERAIS

## 11 - Viajando sozinho



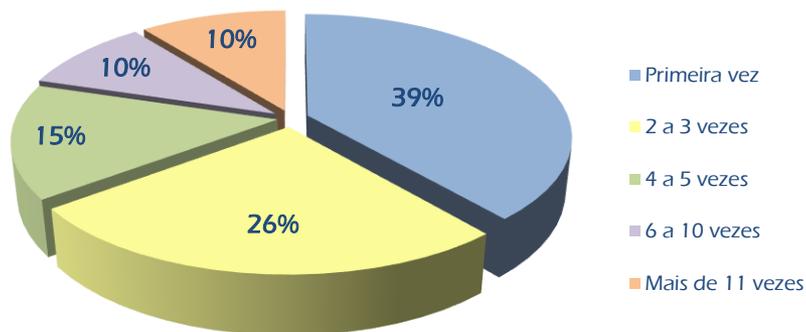
N: 11237 Entrevistas/1º trimestre 2018

## 12 - Número de acompanhantes



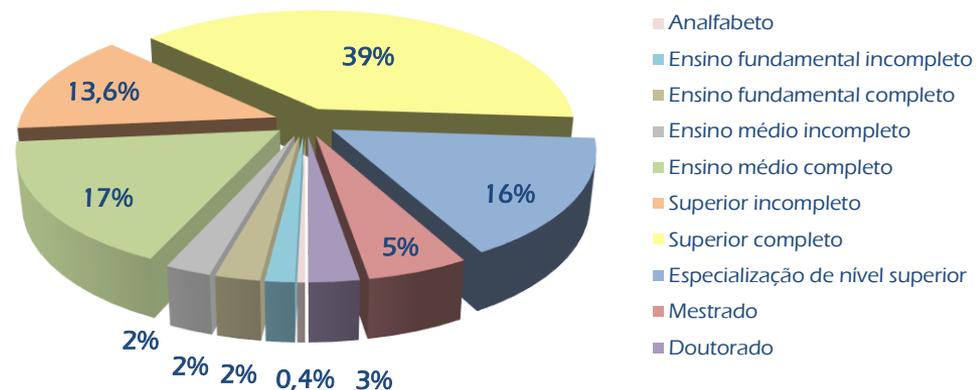
N: 3978 Entrevistas/1º trimestre 2018

## 13 - Quantidade de viagens partindo do mesmo aeroporto nos últimos 12 meses



N: 11237 Entrevistas/1º trimestre 2018

## 14 - Escolaridade do entrevistado



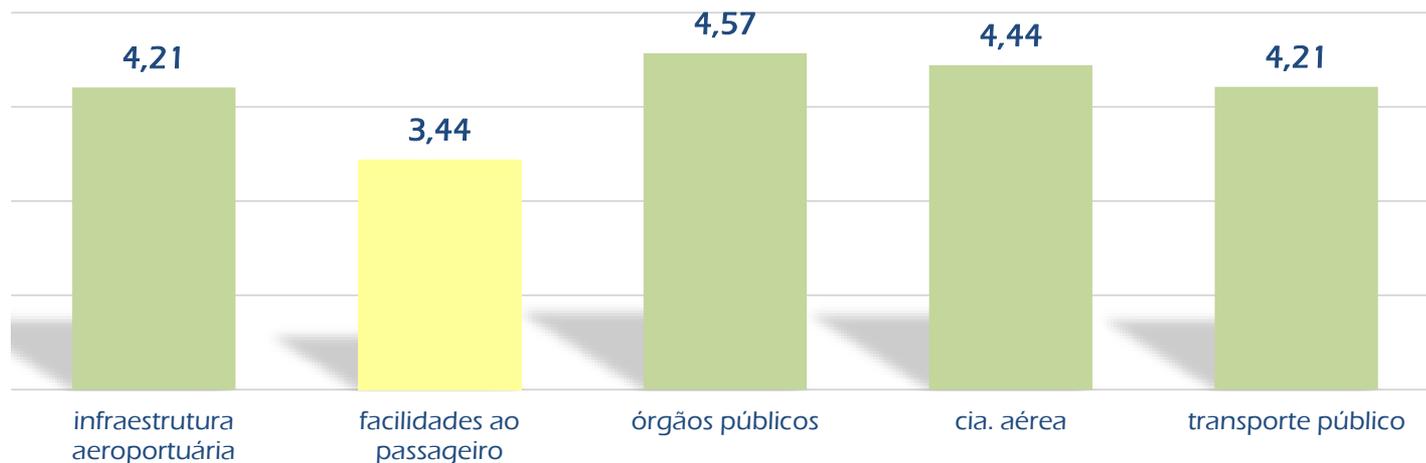
N: 11237 Entrevistas/1º trimestre 2018

# RESULTADOS GERAIS

A seguir, apresentamos a média geral dos indicadores, agrupados conforme a divisão temática dos elementos apresentada anteriormente. Foi utilizada a seguinte escala de cores, conforme a nota média atribuída ao indicador:



## 15 - Média geral por agrupamento de indicadores



N: 19473 Entrevistas/1º Trimestre 2018

# RESULTADOS GERAIS

---

A fim de permitir uma análise entre aeroportos com semelhanças operacionais e que ponderasse suas respectivas grandezas físicas, os aeroportos foram separados em categorias baseadas no número de passageiros processados por ano.

Dessa forma, foram definidas 3 categorias:

- Até 5 milhões de passageiros/ano;
- De 5 a 15 milhões de passageiros/ano; e
- Acima de 15 milhões de passageiros/ano.

Assim, considerando o número de passageiros processados em 2017, distribuiu-se os aeroportos nessas categorias, sendo obtidos os seguintes grupos:

## Até 5 milhões de passageiros/ano

Belém  
Cuiabá  
Florianópolis  
Goiânia  
Maceió  
Manaus  
Natal  
Vitória

## De 5 a 15 milhões de passageiros/ano

Campinas  
Confins  
Curitiba  
Fortaleza  
Porto alegre  
Recife  
Salvador  
Santos Dumont

## Acima de 15 milhões de passageiros/ano

Brasília  
Congonhas  
Galeão  
Guarulhos

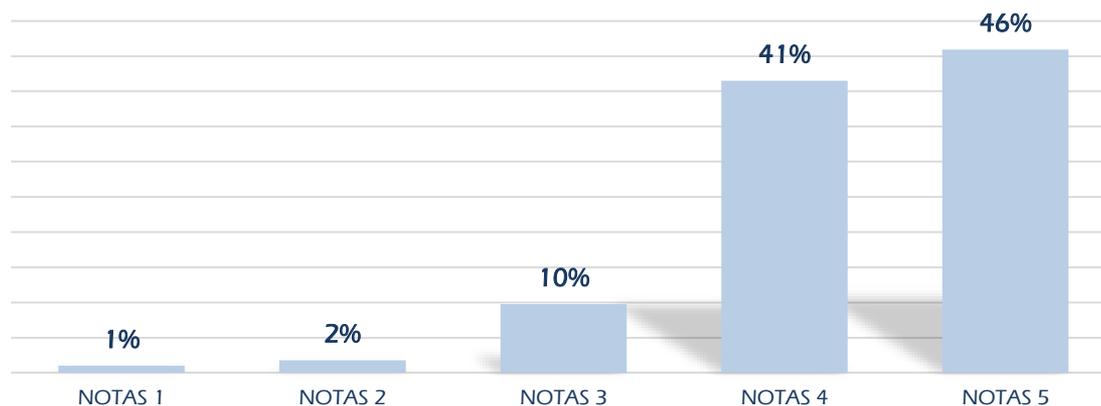
# RESULTADOS GERAIS

---

No gráfico a seguir, é apresentada a frequência das notas atribuídas ao indicador de satisfação geral. No gráfico 17, um comparativo contendo a evolução das médias da satisfação geral do passageiro, em relação ao 1º trimestre de 2017, quando a pesquisa abrangia 15 aeroportos.

O gráfico 18 traz a evolução do mesmo indicador nos últimos trimestres. Já nos gráficos 19, 20, e 21, os aeroportos são ordenados dentro das respectivas categorias.

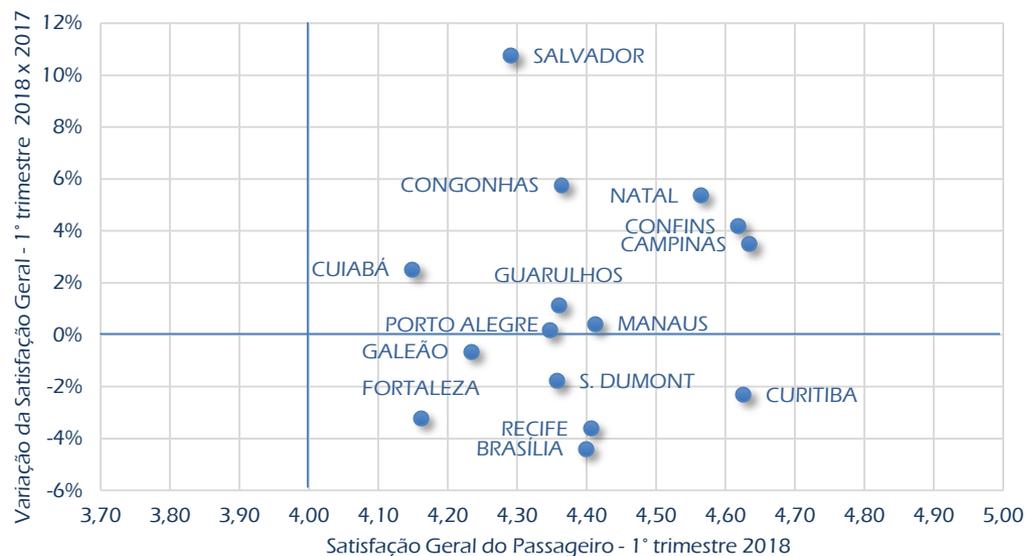
**16 - Frequência das notas atribuídas ao indicador satisfação geral**



N: 19462 Entrevistas/1º Trimestre 2018

Considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5, observamos que **87%** dos passageiros avaliaram os aeroportos como bons ou muito bons no último trimestre.

## 17 - Gráfico da evolução de percepção do indicador satisfação geral - 1° Tri/2018 x 1° Tri/2017

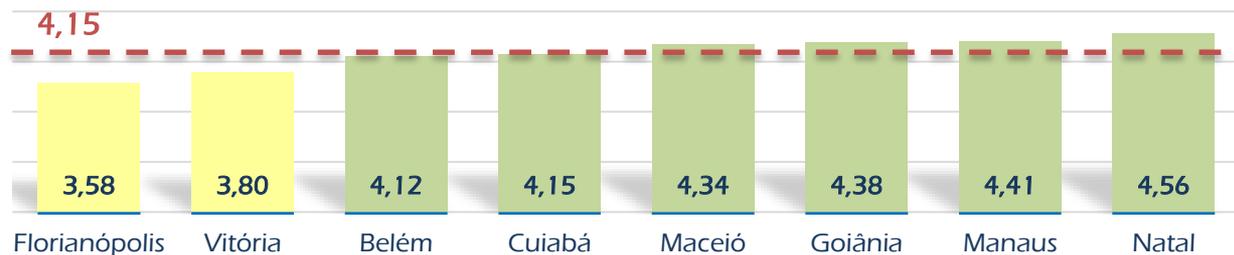


## 18 - Evolução da média da satisfação geral do passageiro



# RESULTADOS GERAIS

## 19 - Satisfação geral do passageiro - categoria até 5 milhões pax/ano



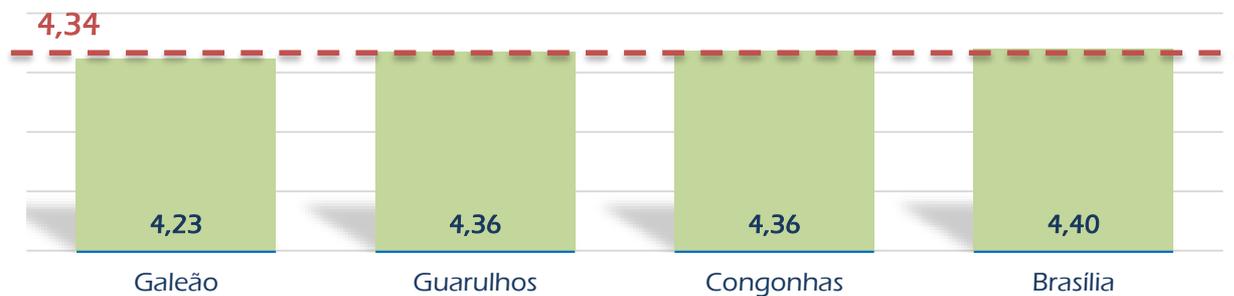
N: 7948 Entrevistas/1° Trimestre 2018

## 20 - Satisfação geral do passageiro - categoria de 5 a 15 milhões pax/ano



N: 6943 Entrevistas/1° Trimestre 2018

## 21 - Satisfação geral do passageiro - categoria acima de 15 milhões de pax/ano

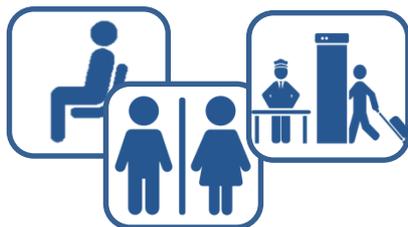


N: 4571 Entrevistas/1° Trimestre 2018

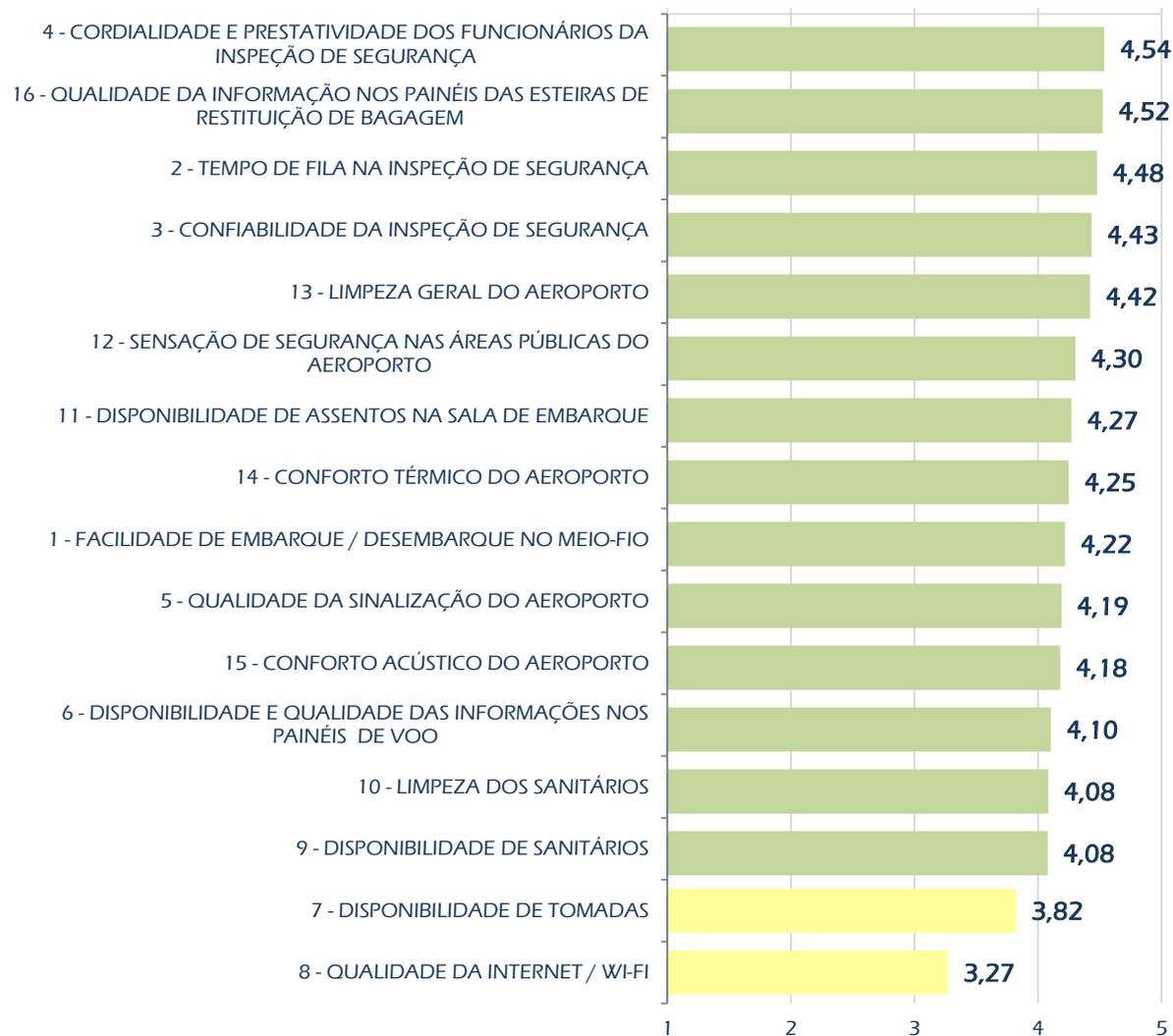
Média da categoria

# RESULTADOS GERAIS

A seguir, apresentamos as médias dos indicadores no trimestre de referência, conforme seu agrupamento.



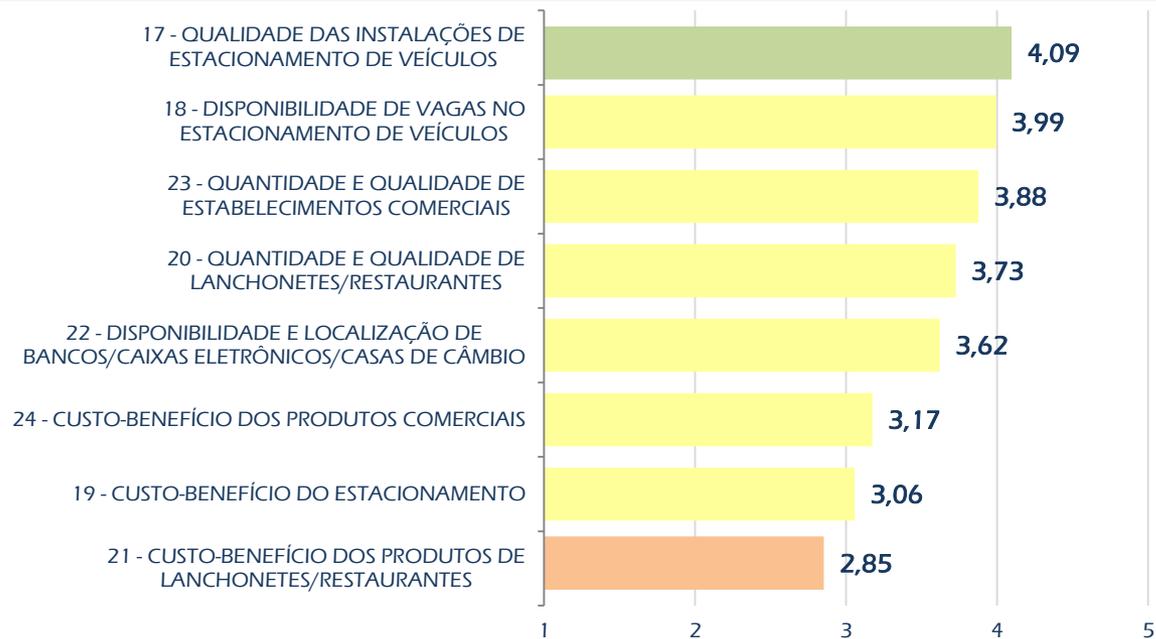
## INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



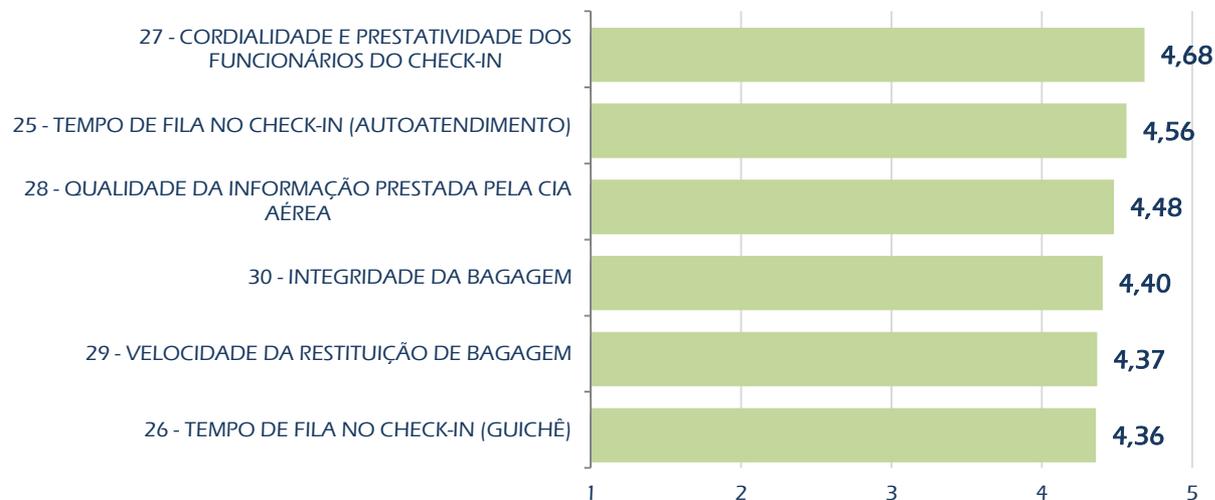
# RESULTADOS GERAIS



## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



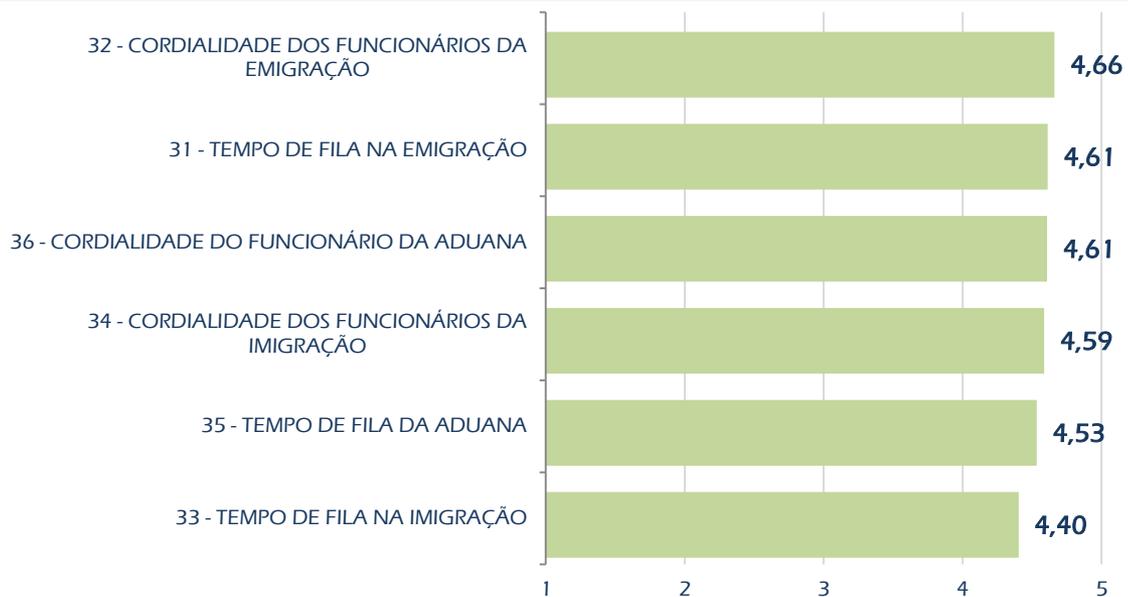
## CIAS. AÉREAS



# RESULTADOS GERAIS



## ÓRGÃOS PÚBLICOS



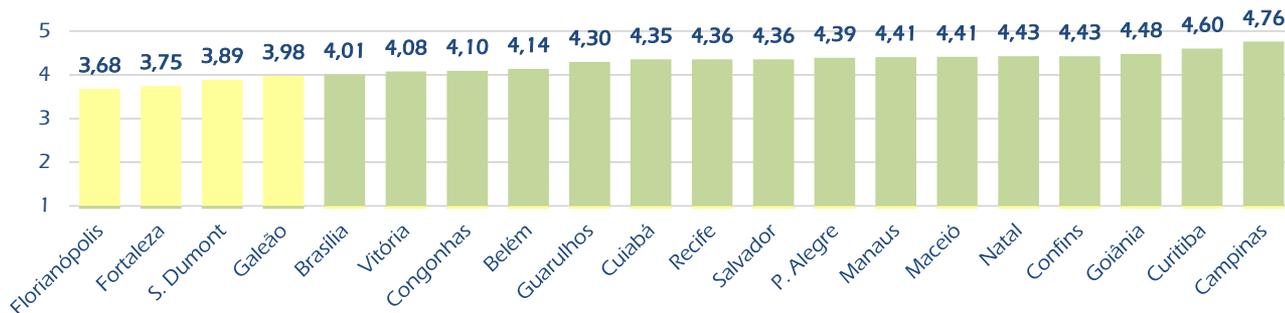
## TRANSPORTE PÚBLICO



# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



## 1 – Facilidade de Desembarque no meio-fio



N: 4776 Entrevistas/1° Trimestre 2018



## 2 – Tempo de fila na inspeção de segurança



N: 8023 Entrevistas/1° Trimestre 2018



## 3 – Confiabilidade da inspeção de segurança



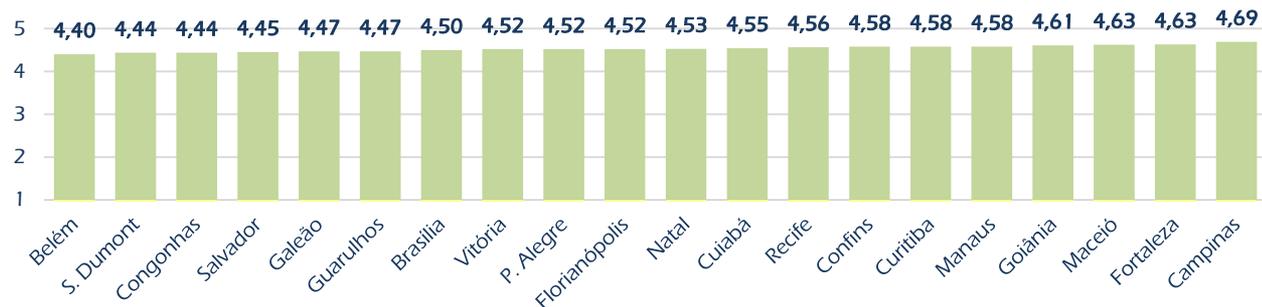
N: 7976 Entrevistas/1° Trimestre 2018

NOTA: Para composição da média trimestral do Galeão, foram utilizados apenas os dados domésticos dos meses de janeiro e fevereiro e os dados domésticos e internacionais do mês de março, em razão de inconsistências nas informações apuradas no estrato internacional de janeiro e fevereiro.

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



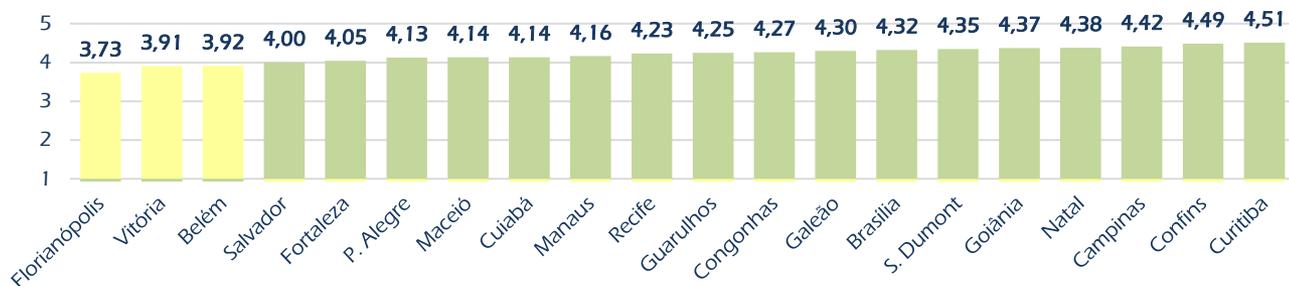
## 4 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários da inspeção de segurança



N: 8016 Entrevistas/1° Trimestre 2018



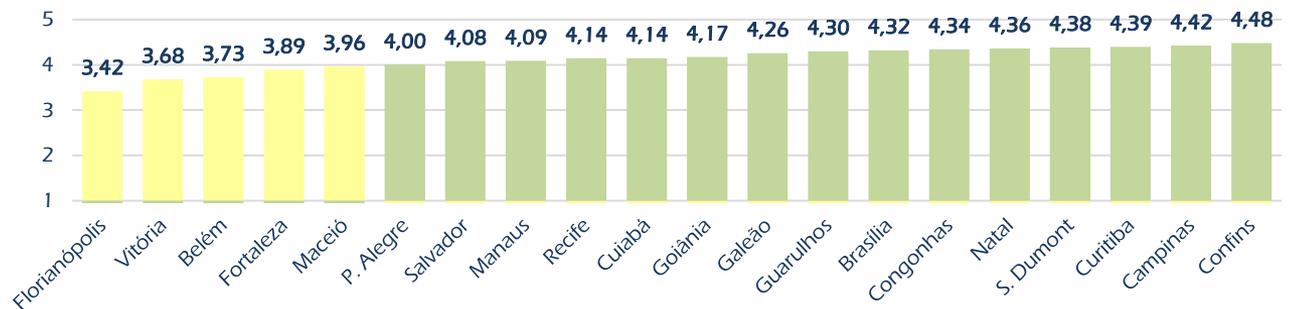
## 5 - Qualidade da sinalização do aeroporto



N: 11063 Entrevistas/1° Trimestre 2018



## 6 - Disponibilidade e qualidade das informações nos painéis de voo



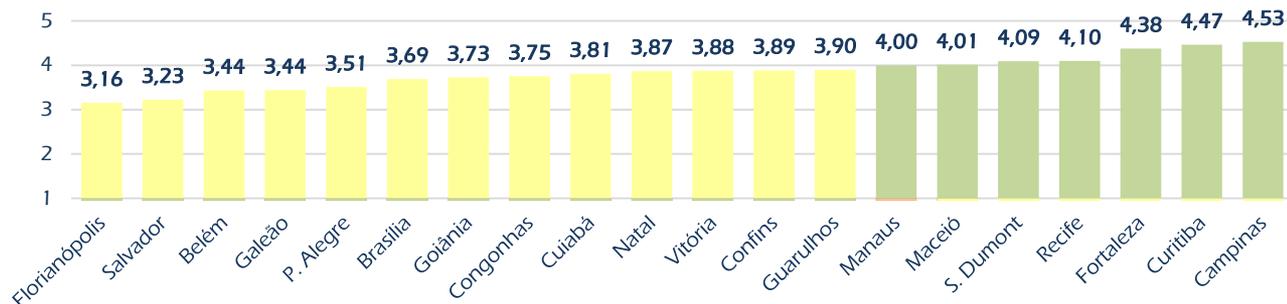
N: 10991 Entrevistas/1° Trimestre 2018

NOTA: Para composição da média trimestral do Galeão, foram utilizados apenas os dados domésticos dos meses de janeiro e fevereiro e os dados domésticos e internacionais do mês de março, em razão de inconsistências nas informações apuradas no estrato internacional de janeiro e fevereiro.

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



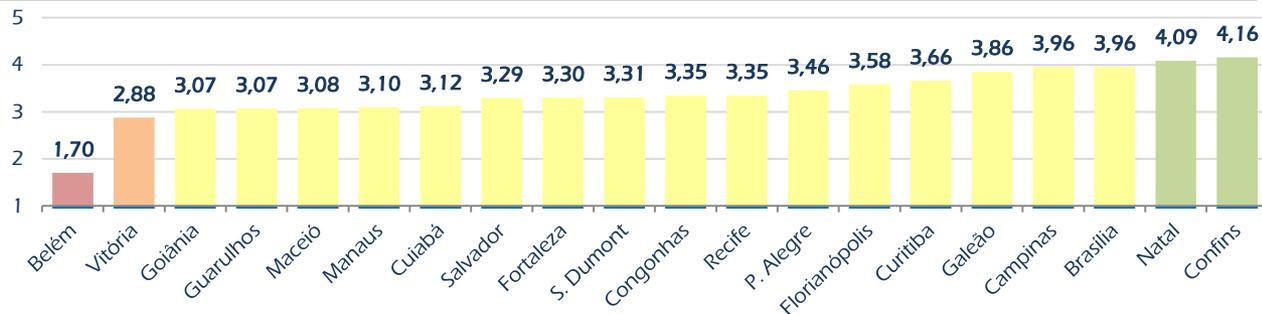
## 7 - Disponibilidade de tomadas



N: 8916 Entrevistas/1° Trimestre 2018



## 8 - Qualidade da internet / wi-fi disponibilizada pelo aeroporto



N: 5753 Entrevistas/1° Trimestre 2018



## 9 - Disponibilidade de sanitários



N: 10317 Entrevistas/1° Trimestre 2018

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



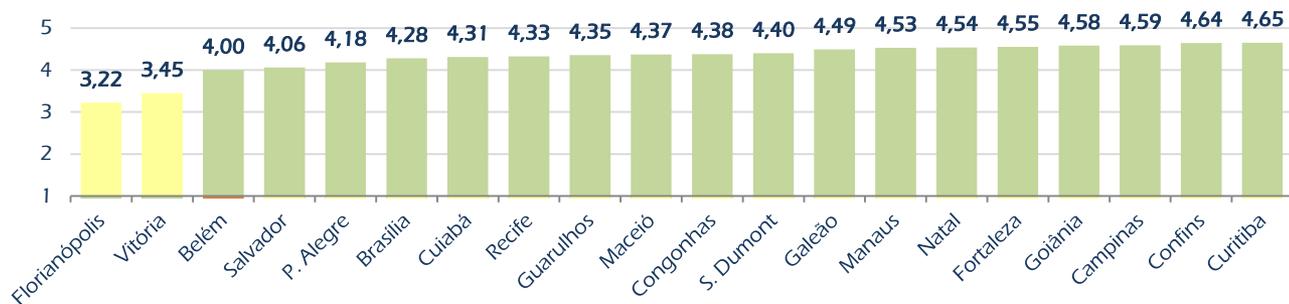
## 10 - Limpeza dos sanitários



N: 9956 Entrevistas/1º Trimestre 2018



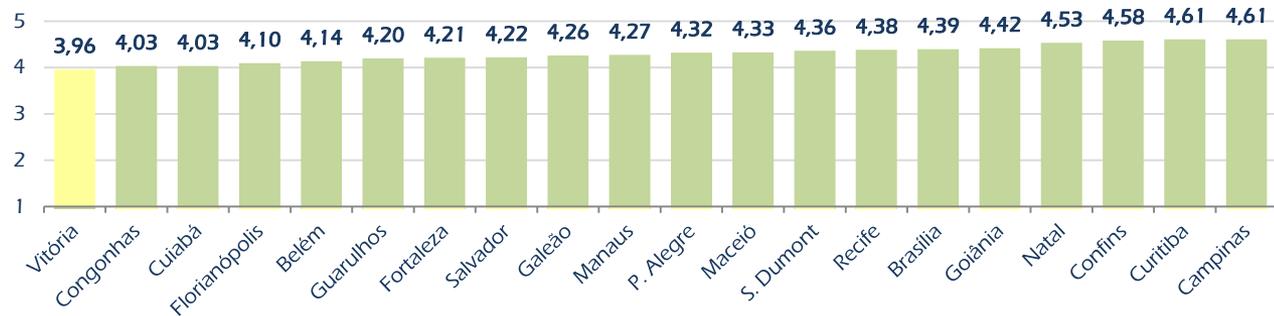
## 11 - Disponibilidade de assentos na sala de embarque



N: 11211 Entrevistas/1º Trimestre 2018



## 12 - Sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto



N: 6989 Entrevistas/1º Trimestre 2018

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



## 13 - Limpeza geral do aeroporto



N: 11220 Entrevistas/1° Trimestre 2018



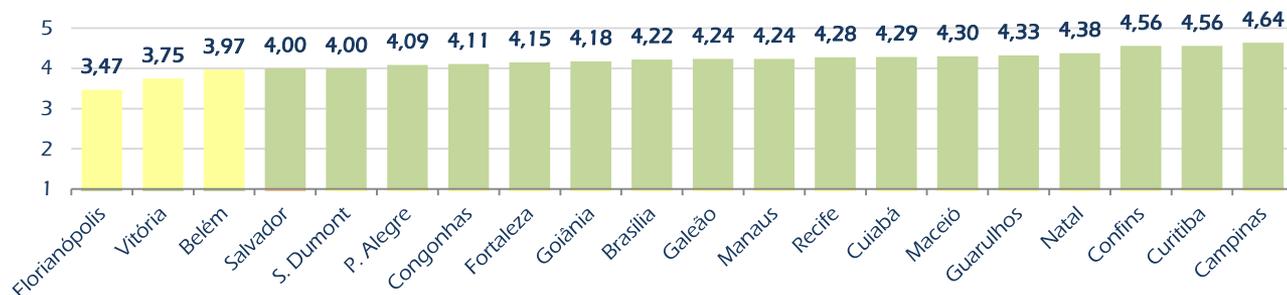
## 14 - Conforto térmico do aeroporto



N: 11227 Entrevistas/1° Trimestre 2018



## 15 - Conforto acústico do aeroporto



N: 11157 Entrevistas/1° Trimestre 2018

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



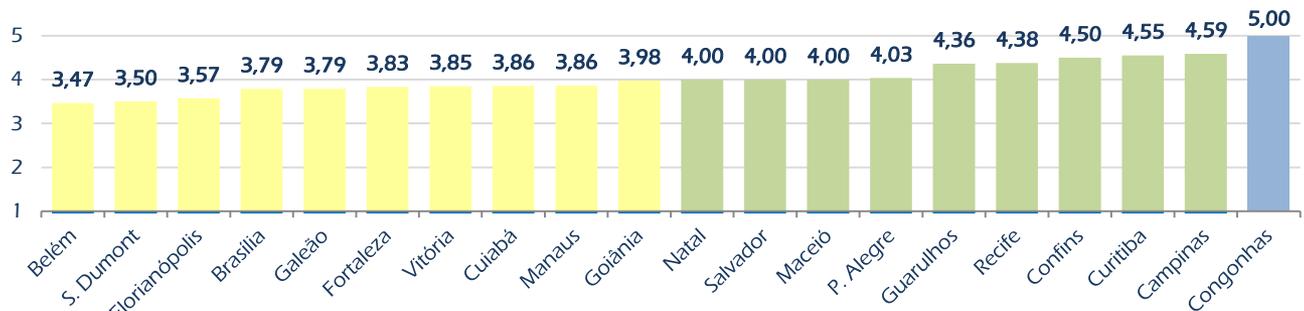
## 16 - Qualidade da informação nos painéis das esteiras de restituição de bagagem



N: 6667 Entrevistas/1º Trimestre 2018



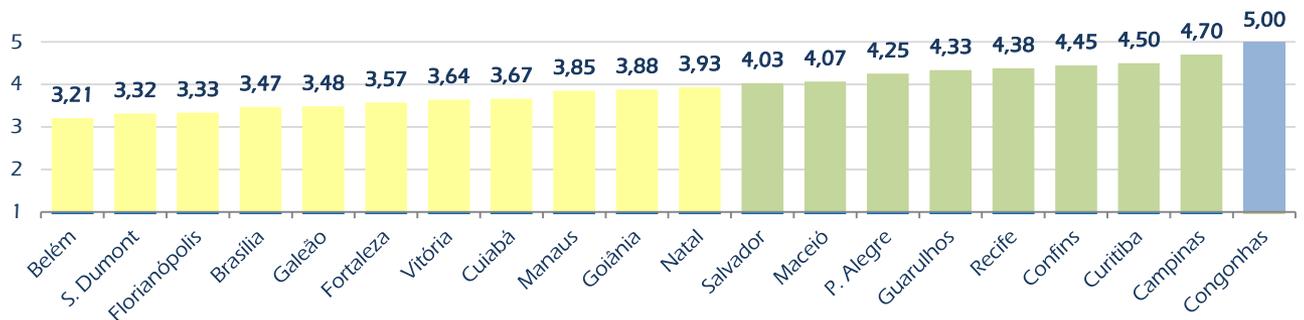
## 17 - Qualidade das instalações de estacionamento de veículos



N: 6667 Entrevistas/1º Trimestre 2018



## 18 - Disponibilidade de vagas no estacionamento de veículos

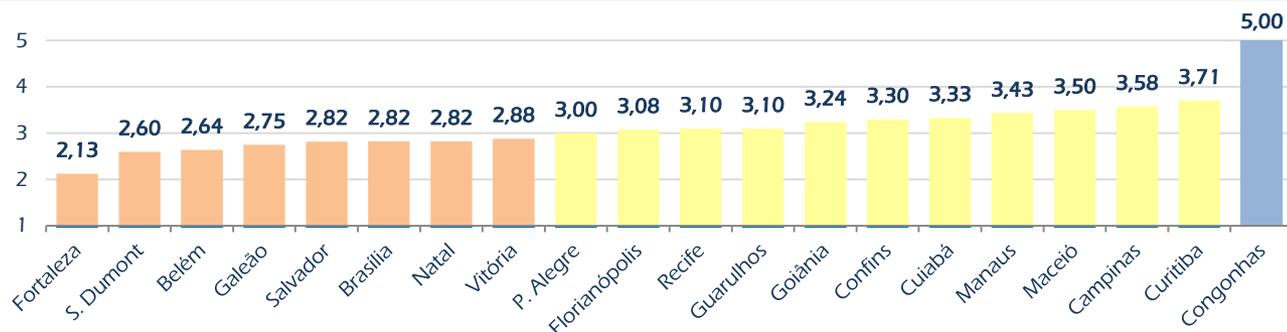


N: 601 Entrevistas/1º Trimestre 2018

## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



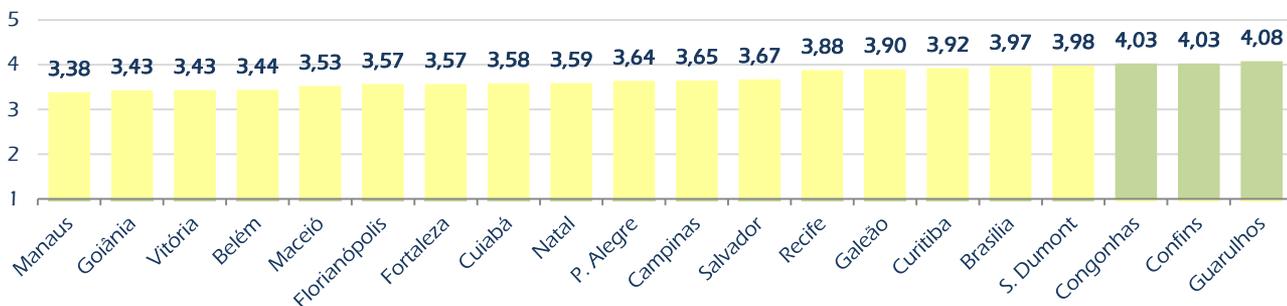
### 19 - Custo-benefício do estacionamento



N: 543 Entrevistas/1° Trimestre 2018



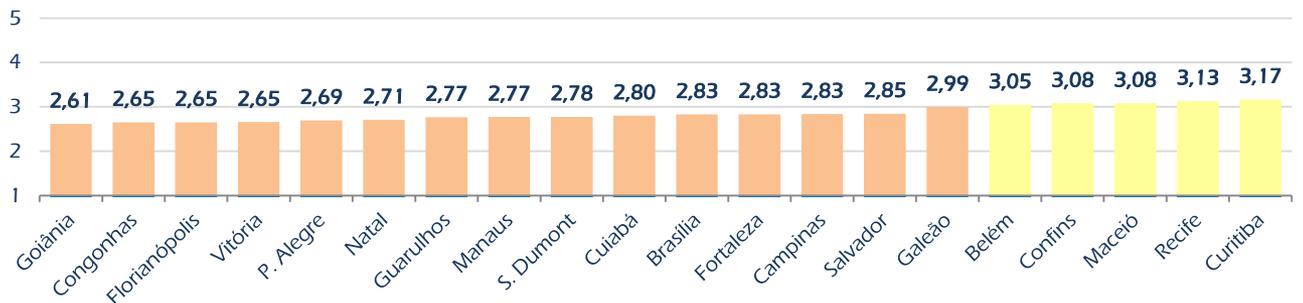
### 20 - Quantidade e qualidade de lanchonetes e restaurantes



N: 5358 Entrevistas/1° Trimestre 2018



### 21 - Custo-benefício dos produtos de lanchonetes e restaurantes



N: 5360 Entrevistas/1° Trimestre 2018

NOTA: Para composição da média trimestral do Galeão, foram utilizados apenas os dados domésticos dos meses de janeiro e fevereiro e os dados domésticos e internacionais do mês de março, em razão de inconsistências nas informações apuradas no estrato internacional de janeiro e fevereiro.

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



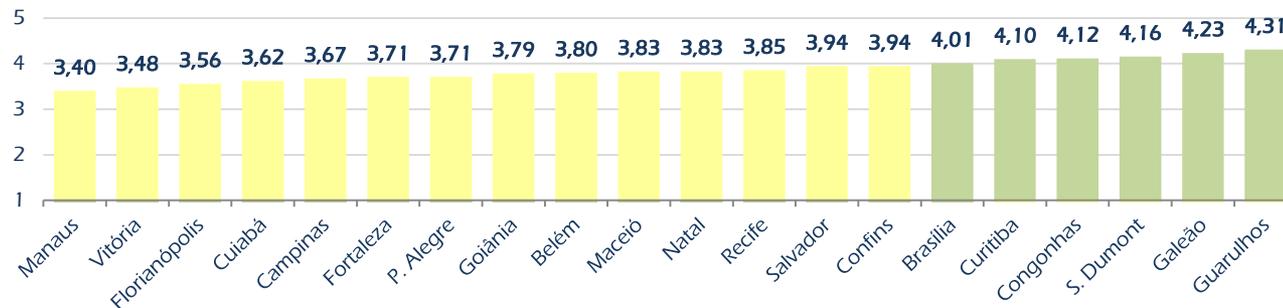
## 22 - Disponibilidade e localização de bancos/caixas eletrônicos/casas de câmbio



N: 3987 Entrevistas/1º Trimestre 2018



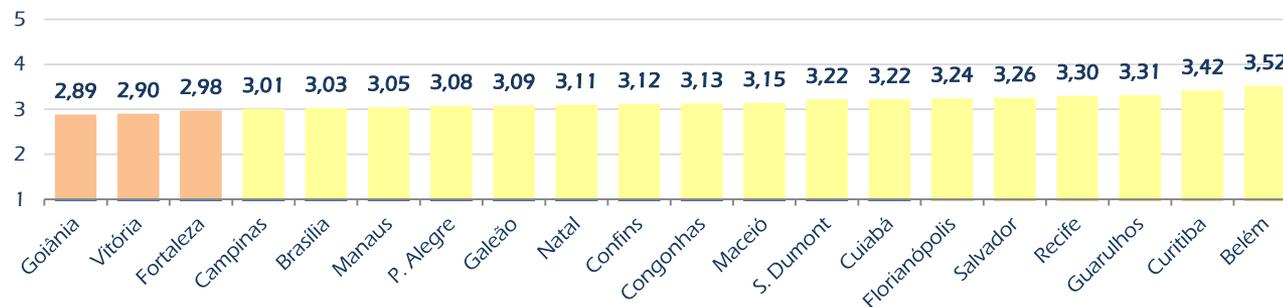
## 23 - Quantidade e qualidade de estabelecimentos comerciais



N: 3987 Entrevistas/1º Trimestre 2018



## 24 - Custo-benefício dos produtos comerciais



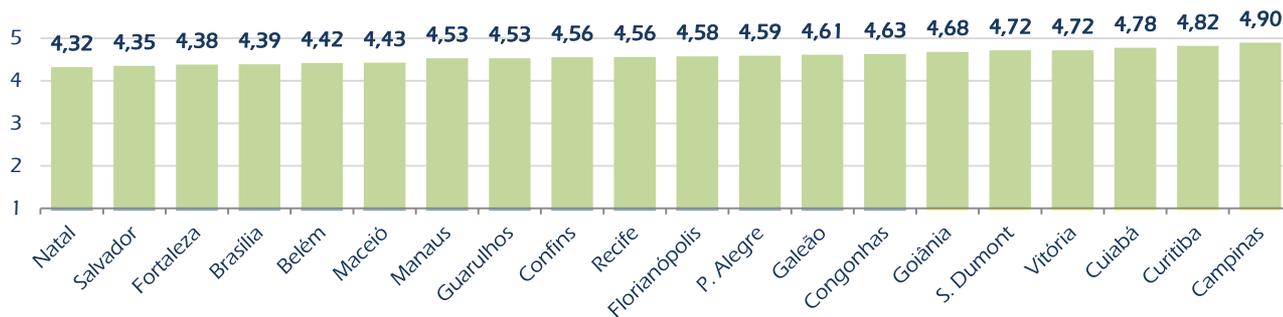
N: 2381 Entrevistas/1º Trimestre 2018

NOTA: Para composição da média trimestral do Galeão, foram utilizados apenas os dados domésticos dos meses de janeiro e fevereiro e os dados domésticos e internacionais do mês de março, em razão de inconsistências nas informações apuradas no estrato internacional de janeiro e fevereiro.

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



## 25 - Tempo de fila no check-in (autoatendimento)



N: 1437 Entrevistas/1° Trimestre 2018



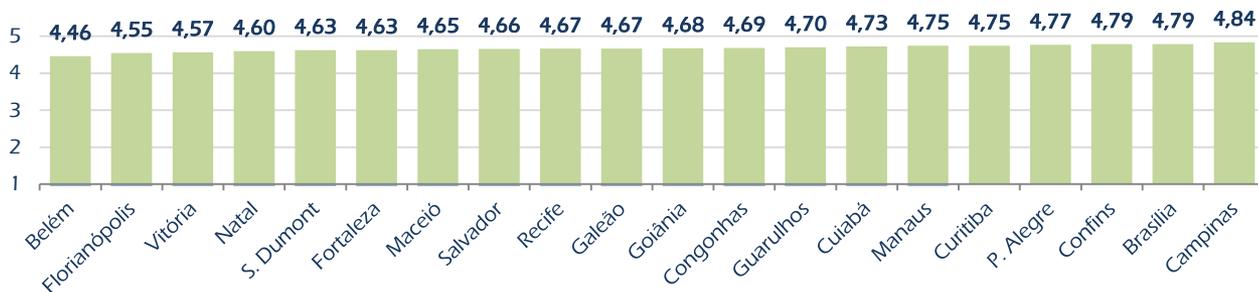
## 26 - Tempo de fila no check-in (balcão)



N: 3321 Entrevistas/1° Trimestre 2018



## 27 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários do check-in

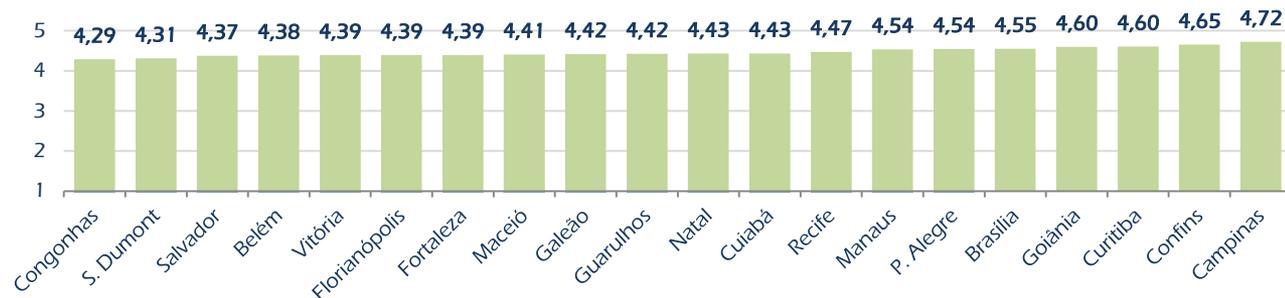


N: 3325 Entrevistas/1° Trimestre 2018

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



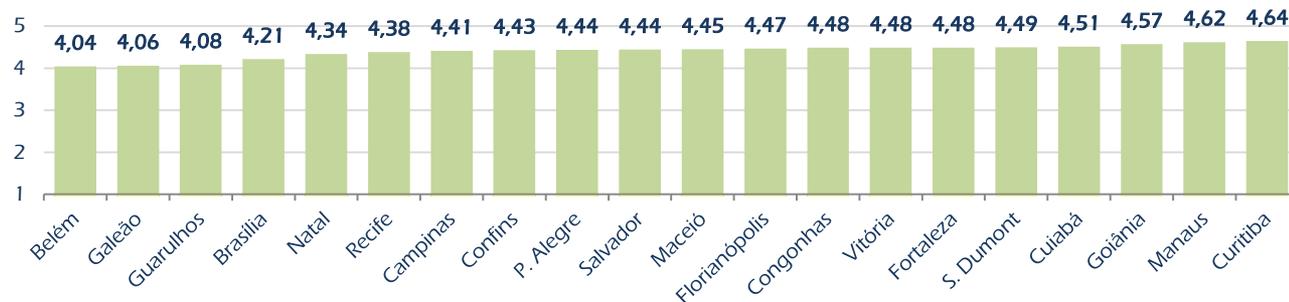
## 28 - Qualidade da informação prestada pela cia aérea



N: 3261 Entrevistas/1º Trimestre 2018



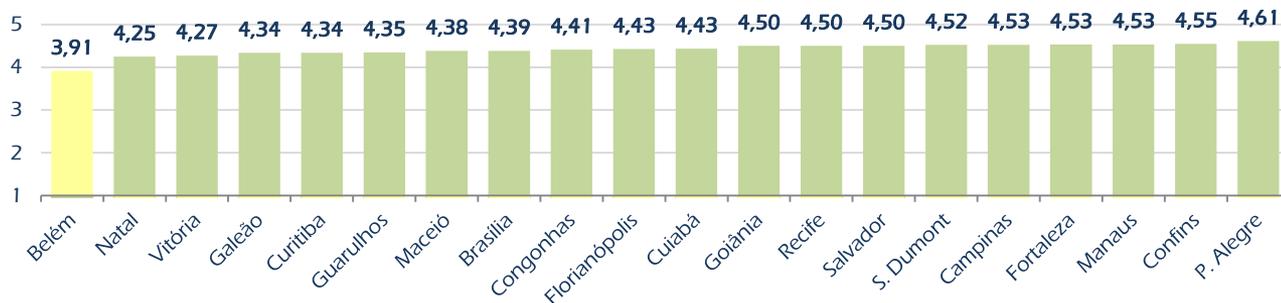
## 29 - Velocidade de restituição de bagagem



N: 7252 Entrevistas/1º Trimestre 2018



## 30 - Integridade da bagagem

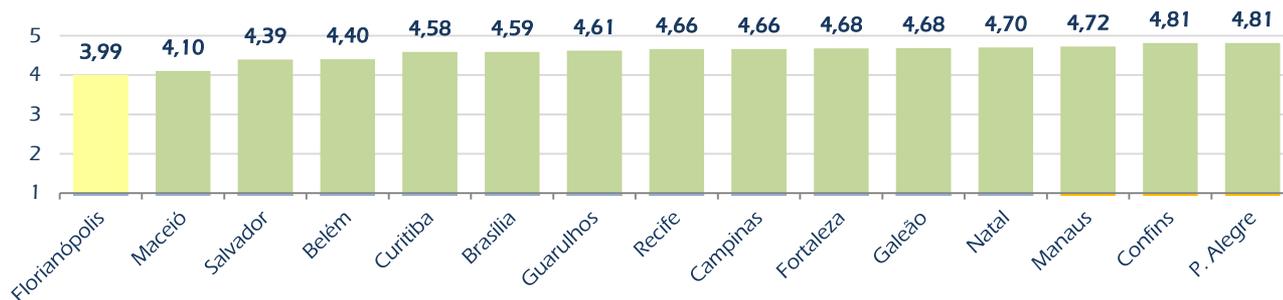


N: 7211 Entrevistas/1º Trimestre 2018

## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



### 31 - Tempo de fila na emigração



N: 2765 Entrevistas/1º Trimestre 2018



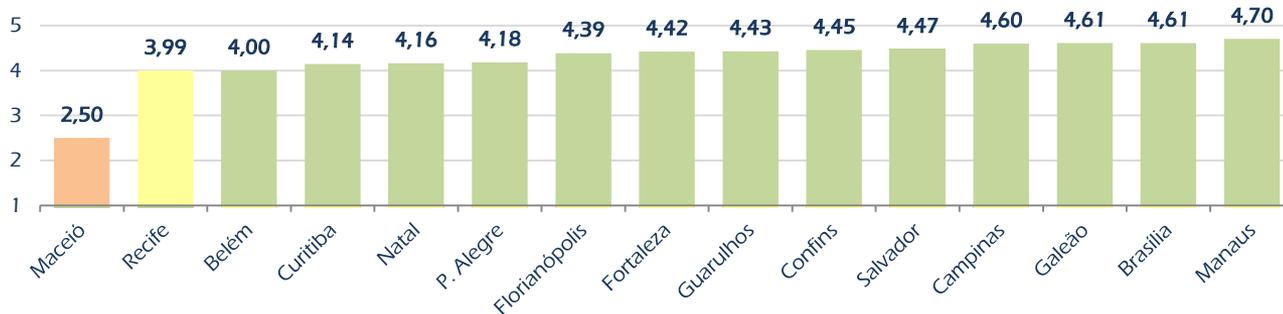
### 32 - Cordialidade dos funcionários da emigração



N: 2711 Entrevistas/1º Trimestre 2018



### 33 - Tempo de fila na imigração



N: 2443 Entrevistas/1º Trimestre 2018

## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



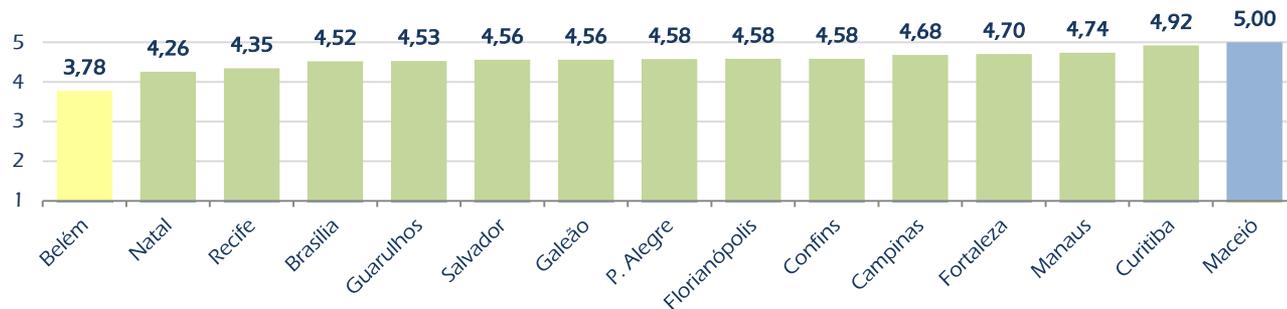
### 34 - Cordialidade dos funcionários da imigração



N: 2350 Entrevistas/1º Trimestre 2018



### 35 - Tempo de fila da aduana



N: 2315 Entrevistas/1º Trimestre 2018



### 36 - Cordialidade do funcionário da aduana

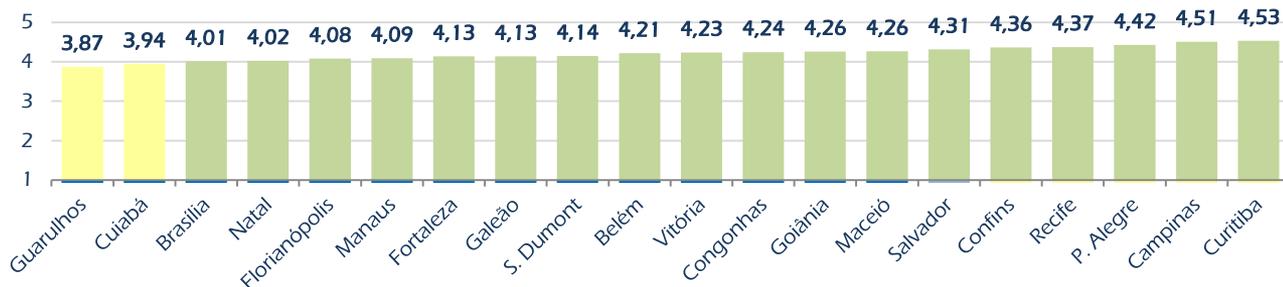


N: 2229 Entrevistas/1º Trimestre 2018

## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



### 37 - Disponibilidade de transporte público para o aeroporto



N: 4337 Entrevistas/1º Trimestre 2018

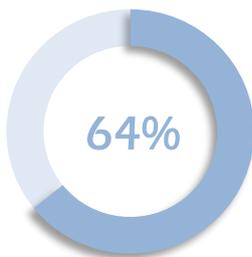
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



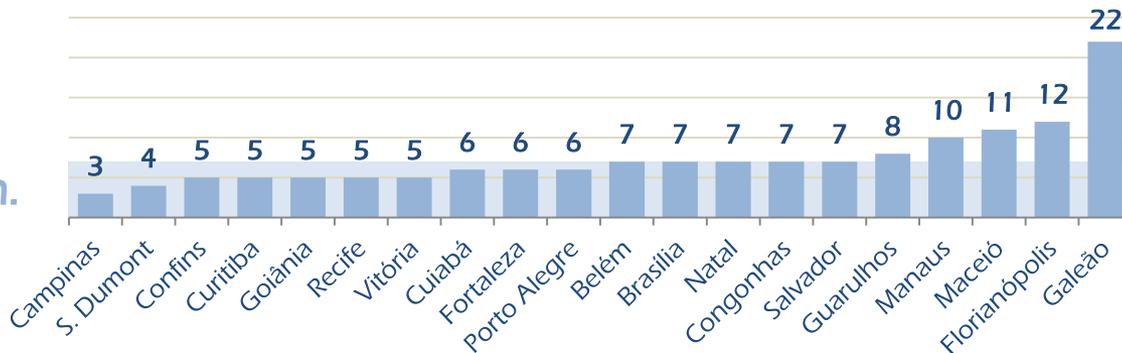
## 01 – Check-in Doméstico

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



7 min.



N: 13.890 medições



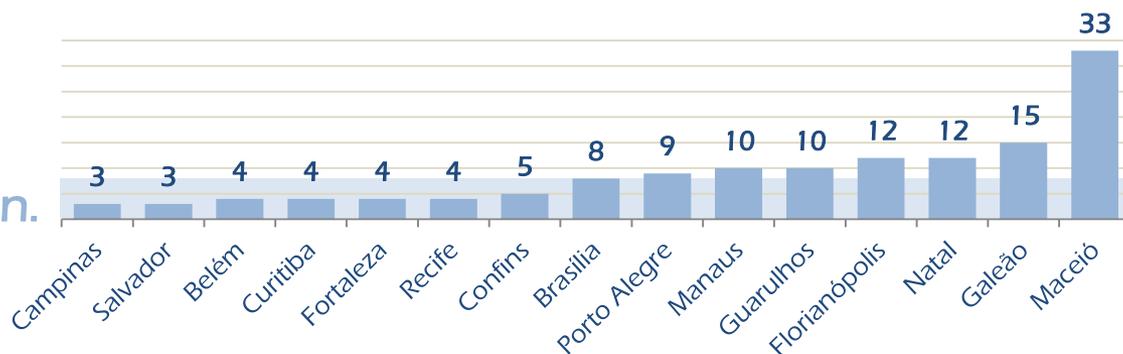
## 02 – Check-in Internacional

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



8 min.



N: 3.144 medições

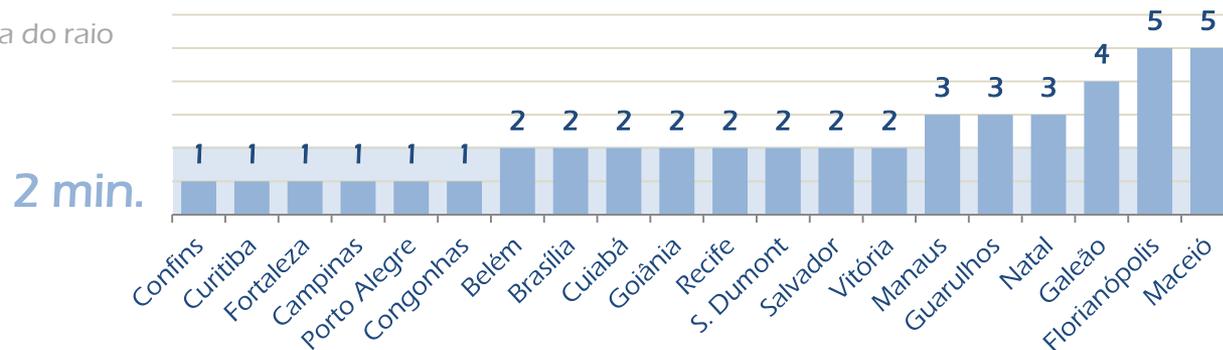
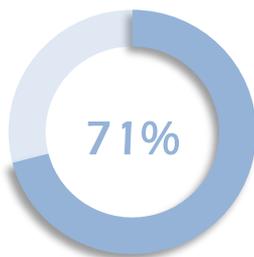
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 03 – Inspeção de segurança embarque doméstico

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



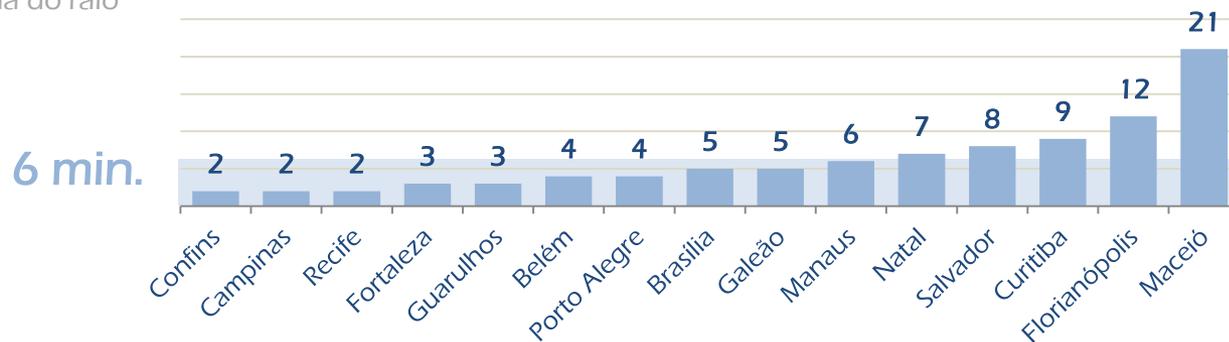
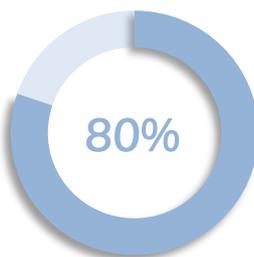
N: 4.455 medições



## 04 – Inspeção de segurança embarque internacional

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 1.817 medições

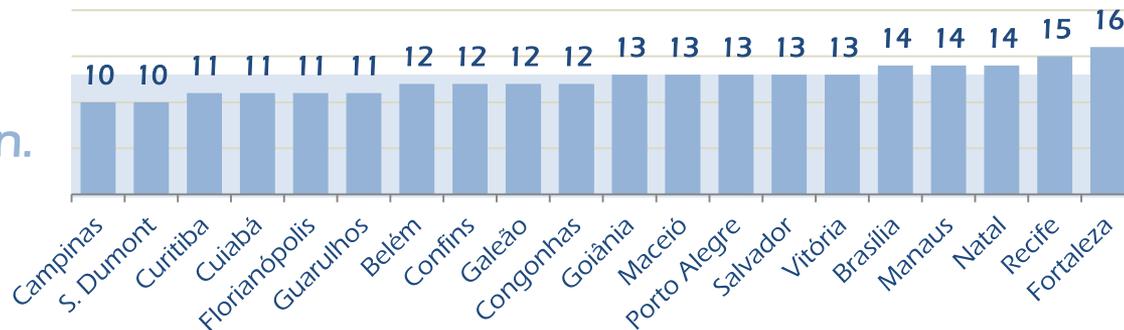
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 05 – Embarque Doméstico

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

13 min.



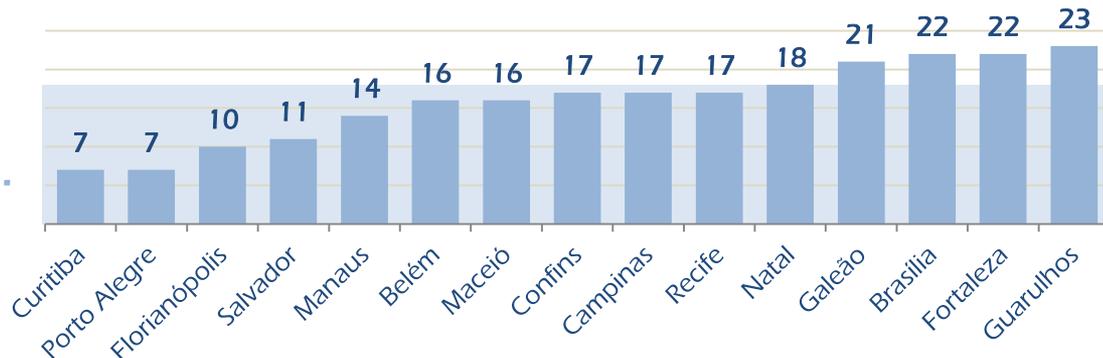
N: 4.886 medições



## 06 – Embarque Internacional

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

18 min.



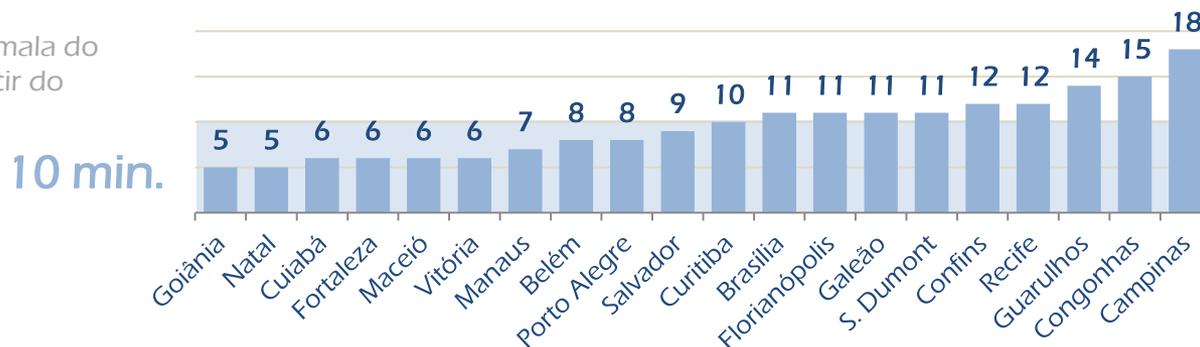
N: 1.018 medições

# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 07 – Restituição da 1ª bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

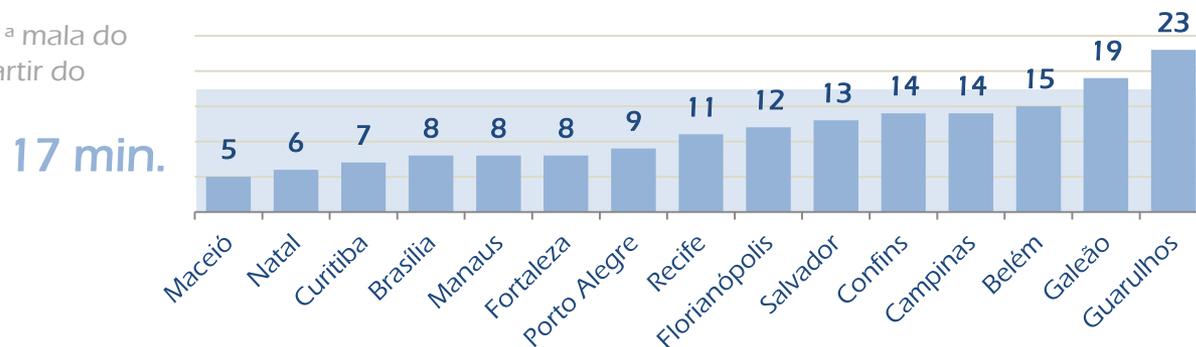


N: 4.963 medições



## 08 – Restituição da 1ª bagagem de voos internacionais

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)



N: 1.124 medições

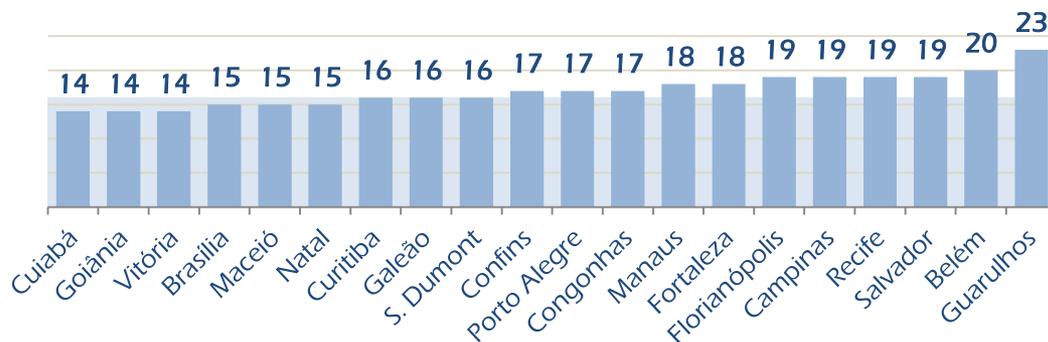
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 09 – Restituição da última bagagem de voos domésticos

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

16 min.



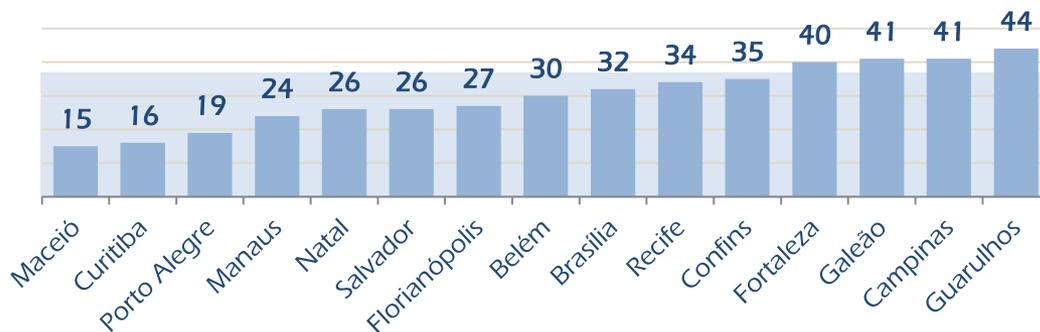
N: 4.963 medições



## 10 – Restituição da última bagagem de voos internacionais

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

36 min.



N: 1.124 medições

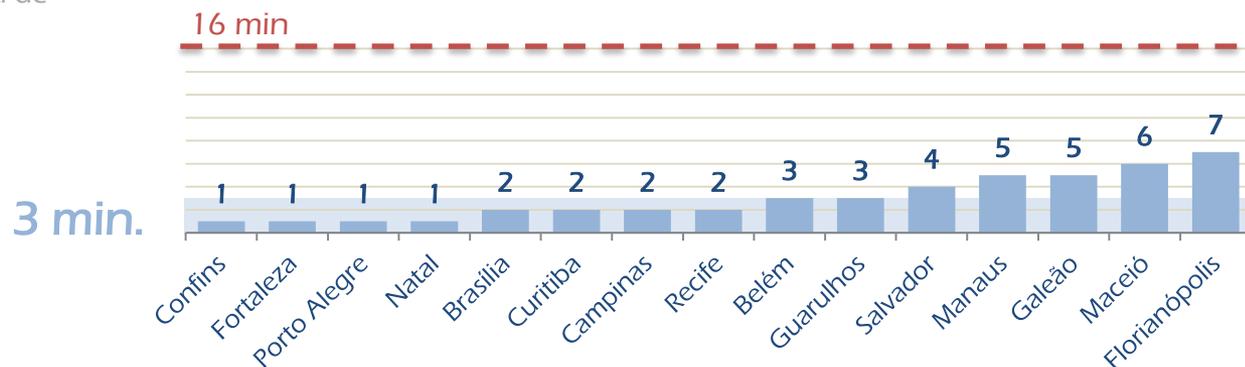
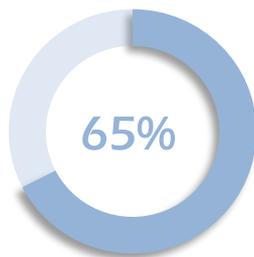
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 11 – Emigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



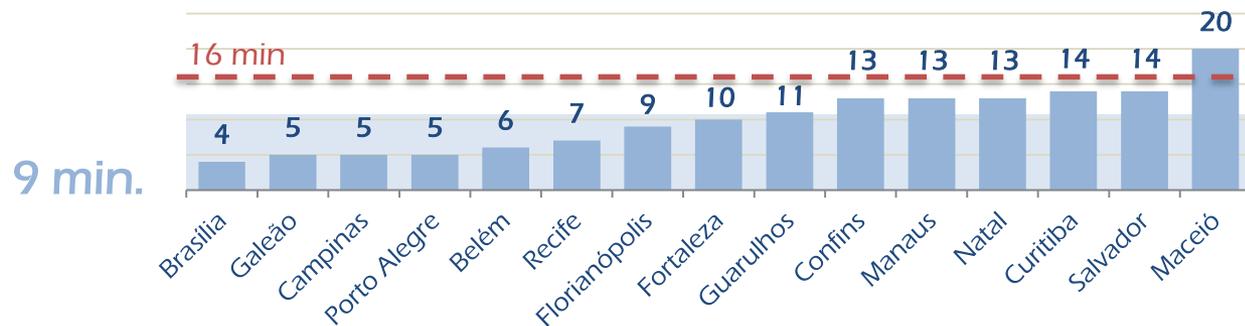
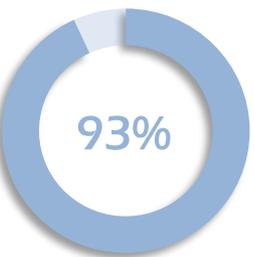
N: 1.823 medições



## 12 – Imigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 1.370 medições

Tempo de referência CONAERO

Para o cálculo da média são considerados apenas os momentos nos quais haviam filas

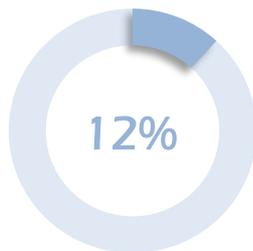
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



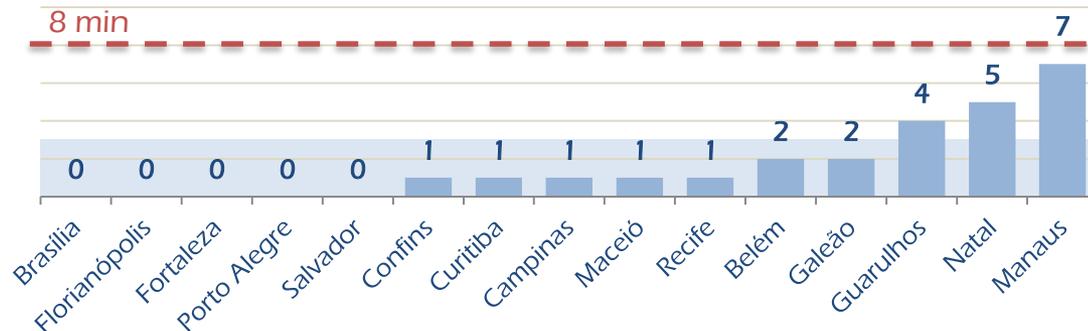
## 13 – Aduana – Bens a declarar

Tempo médio de espera na fila de aduana, no canal “bens a declarar” (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



3 min.



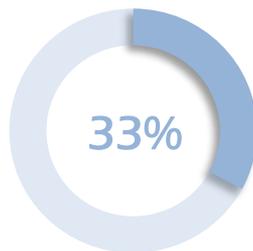
N: 1.233 medições



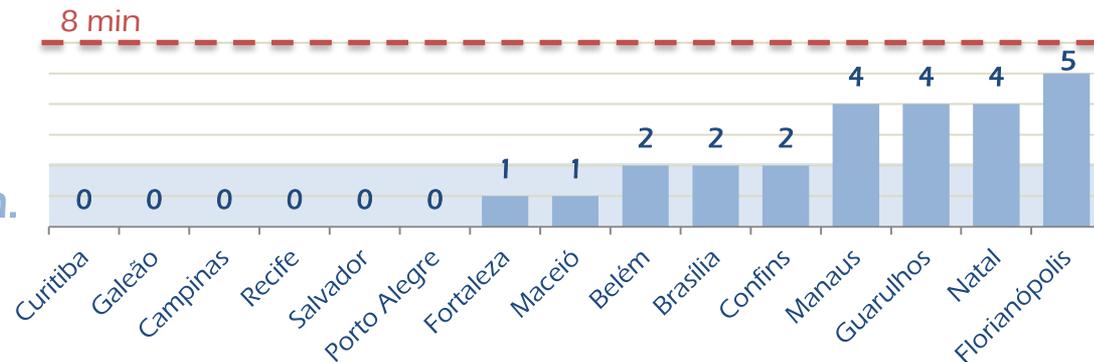
## 14 – Aduana – Nada a declarar

Tempo médio de espera na fila de aduana, no canal “nada a declarar” (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



2 min.



N: 1.236 medições

Tempo de referência CONAERO



## Check-in Doméstico

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

7:41

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 2.708 medições



## Embarque Doméstico

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

14:09

É considerada apenas a fila para embarque, desconsiderando-se passageiros que embarquem após a extinção da fila inicial

N: 635 medições



## Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

10:30

Tempo médio entre a chegada da 1ª e da última mala do voo na esteira de restituição (em minutos)

8:21

N: 621 medições

# COMPANHIAS AÉREAS

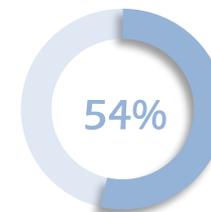


## Check-in Doméstico

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

5:25

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 3.801 medições



## Embarque Doméstico

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

10:08

É considerada apenas a fila para embarque, desconsiderando-se passageiros que embarquem após a extinção da fila inicial

N: 1.478 medições



## Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

10:43

Tempo médio entre a chegada da 1ª e da última mala do voo na esteira de restituição (em minutos)

5:50

N: 1.538 medições

# COMPANHIAS AÉREAS

---



Linhas aéreas inteligentes

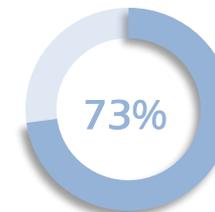


## Check-in Doméstico

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

8:05

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 3.717 medições

---



## Embarque Doméstico

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

12:47

É considerada apenas a fila para embarque, desconsiderando-se passageiros que embarquem após a extinção da fila inicial

N: 1.436 medições

---



## Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

8:58

Tempo médio entre a chegada da 1ª e da última mala do voo na esteira de restituição (em minutos)

7:48

N: 1.495 medições

---



## Check-in Doméstico

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

6:58

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 3.578 medições



## Embarque Doméstico

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

14:07

É considerada apenas a fila para embarque, desconsiderando-se passageiros que embarquem após a extinção da fila inicial

N: 1.326 medições



## Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

8:37

Tempo médio entre a chegada da 1ª e da última mala do voo na esteira de restituição (em minutos)

9:01

N: 1.263 medições

# A PESQUISA EM NÚMEROS

---



**19.473**

Entrevistas realizadas no último trimestre



**87%**

De avaliações positivas (bom/muito bom)



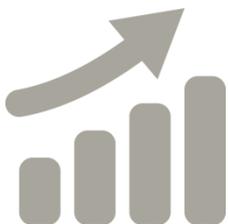
**4,30**

Média do indicador satisfação geral dos passageiros com os aeroportos



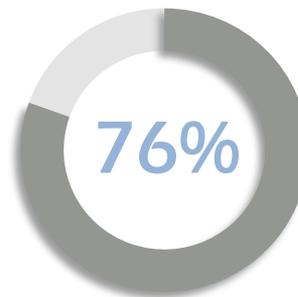
**4,63**

Média do indicador de satisfação geral dos aeroportos com melhor avaliação (Campinas e Curitiba)



**11 %**

Maior evolução da satisfação geral de um aeroporto comparado a ele mesmo, em relação ao mesmo trimestre em 2017 (Salvador)

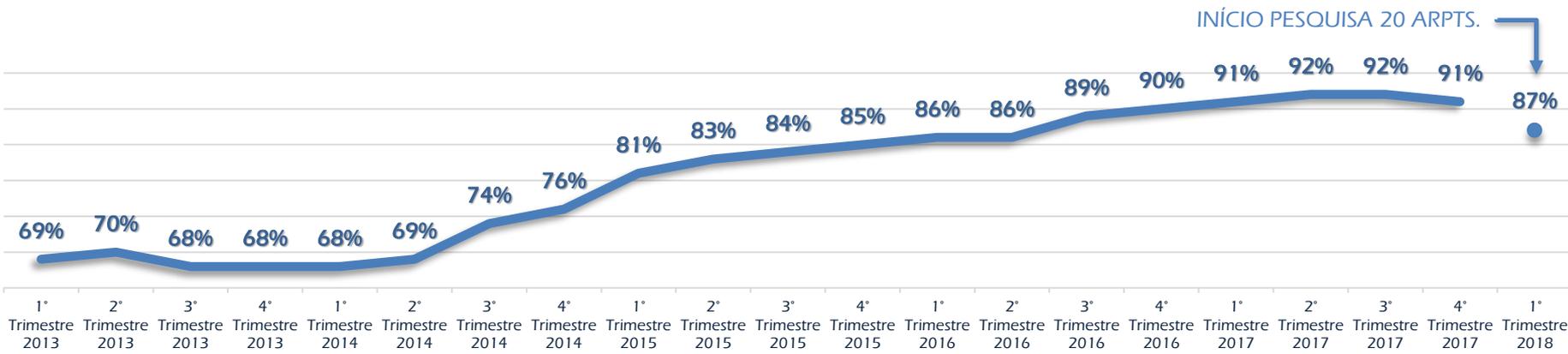


Dos 38 indicadores avaliados, 76% (29) obtiveram média superior a 4, meta estabelecida pela CONAERO

# A PESQUISA EM NÚMEROS

## Evolução da avaliação positiva dos aeroportos

Percentual de passageiros que avaliaram os aeroportos como “bons” ou “muito bons”, considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5.



## Evolução da satisfação geral do passageiro



RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS  
*Aeroportos*  
1º TRIMESTRE de 2018  
janeiro a março

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil  
Departamento de Planejamento e Gestão Aeroportuária  
Comitê Técnico de Desempenho Operacional

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL

