

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

3º TRIMESTRE de 2016 | julho a setembro

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
**TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL**



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORADORES



GRU AIRPORT AEROPORTO
INTERNACIONAL
DE SÃO PAULO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE DESEMPENHO OPERACIONAL



INTRODUÇÃO

Objetivando a organização e coordenação das atividades públicas nos aeroportos, em 2011 foi instituída a Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (CONAERO), integrada por diversos órgãos/entidades públicas 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, também é integrado por diversos órgãos/entidades públicas responsáveis pela prestação de serviços aeroportuários, e 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 ao passageiro.

Dentre as medidas adotadas pelo Comitê, destaca-se a proposição de indicadores de desempenho operacional e a contratação de empresa especializada para a realização de coleta de dados em alguns dos principais aeroportos brasileiros. Conduzidas pela Secretaria de Aviação Civil (SAC), tais medidas representam um suporte à gestão aeroportuária brasileira, tornando possível apresentar dados gerais sobre a percepção dos passageiros a respeito de cada um dos aeroportos contemplados na pesquisa, dando transparência do nível de serviço prestado a sociedade.

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

Os resultados por aeroportos encontram-se disponibilizados em arquivos individualizados, no sítio eletrônico da Secretaria de Aviação Civil.

ÍNDICE

A PESQUISA	2
METODOLOGIA	4
RESULTADOS GERAIS	7
RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	19
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	32
COMPANHIAS AÉREAS	39
A PESQUISA EM NÚMEROS	43

A pesquisa dos indicadores aeroportuários de percepção dos passageiros nos aeroportos é coordenada pela equipe técnica da SAC, com o apoio do Comitê Técnico de Desempenho Operacional (CTDO) da CONAERO e da Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pela SAC 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 e devidamente validada pelo CTDO da CONAERO.

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 2013, a Copa do Mundo da FIFA 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 à melhoria do nível dos serviços prestados.

A PESQUISA

Nesse contexto foram selecionados 15 aeroportos, abaixo indicados, como objeto da coleta de dados, conforme o seu envolvimento nos referidos eventos e a sua área de influência. Juntos eles representam 80% do total de movimentação de passageiros nos aeroportos brasileiros.



METODOLOGIA

A distribuição amostral das entrevistas foi realizada em função do fluxo de passageiros nos extratos 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, de acordo com o planejamento de voos regulares aprovados pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), a fim de que seja obtida a opinião do passageiro no momento em que o aeroporto apresenta maior concentração de atividades em operação.

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 15 aeroportos citados acima. As perguntas formuladas no questionário contemplam os indicadores listados na página seguinte, agrupados conforme seu responsável direto. Ao fim do questionário, o entrevistado ainda avalia sua satisfação geral com o aeroporto.

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, assim classificadas: 1 (muito ruim), 2 (ruim), 3 (regular), 4 (bom), 5 (muito bom).

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
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

METODOLOGIA UTILIZADA

Adicionalmente, são coletados os seguintes dados de perfil do passageiro.

Idade

Renda Familiar

Escolaridade

Motivo da viagem

Está viajando sozinho?

Número de acompanhantes

Tipo de transporte utilizado até o aeroporto

Tipo de voo (doméstico/internacional)

Forma de realização do Check-in

Quantas viagens fez partindo desse aeroporto nos últimos 12 meses

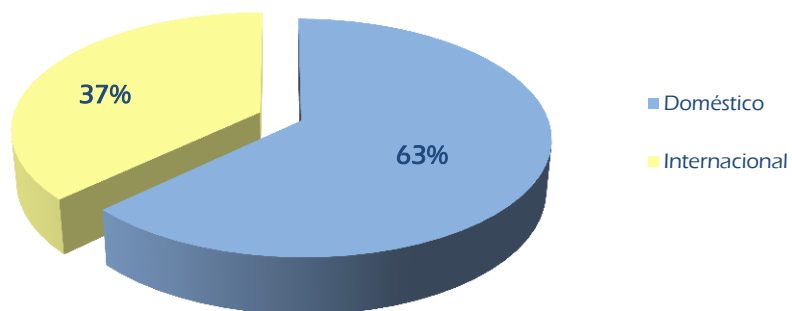
Tempo de antecedência de chegada para o voo

RESULTADOS GERAIS

No segundo trimestre de 2016, a coleta de dados foi distribuída ao longo dos meses de julho, agosto e setembro, totalizando **13.721 entrevistas**. Desse total, foram realizadas 8.638 entrevistas com passageiros de voos domésticos e 5.083 entrevistas com passageiros de voos internacionais, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

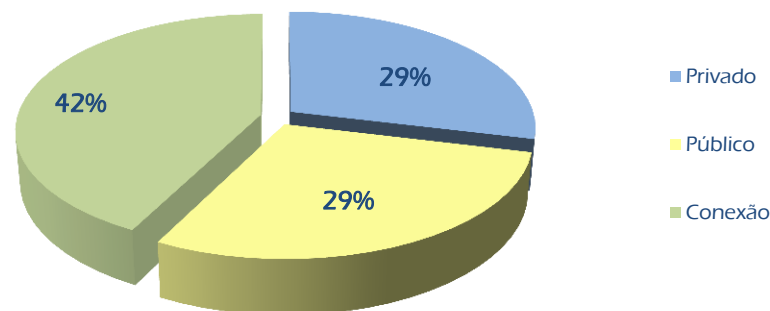
A seguir, são apresentados os resultados gerais dos indicadores relativos ao perfil do passageiro. Ressaltamos que os gráficos abaixo representam o perfil da população amostral das entrevistas e **não** necessariamente o perfil dos usuários dos aeroportos pesquisados.

01 - Geral - Distribuição amostral - Tipo de voo



N: 13721 Entrevistas/3º trimestre 2016

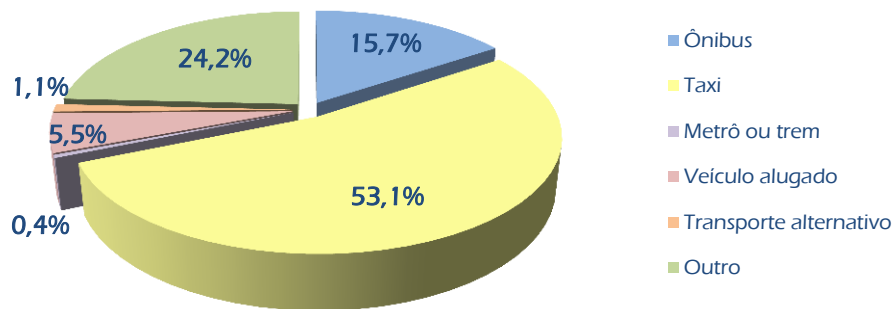
02 - Geral - Tipo de transporte



N: 8013 Entrevistas/3º trimestre 2016

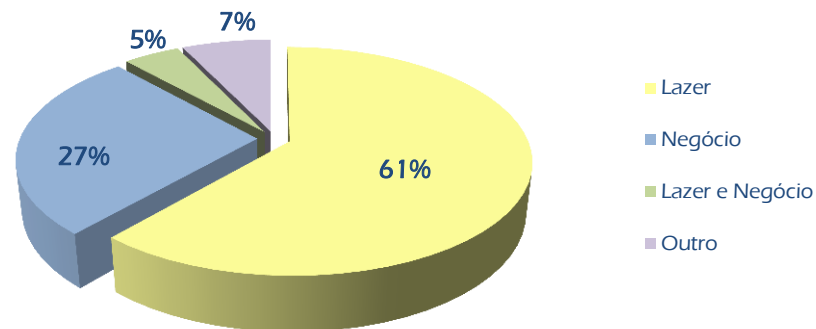
RESULTADOS GERAIS

03 - Geral - Meio de transporte público utilizado



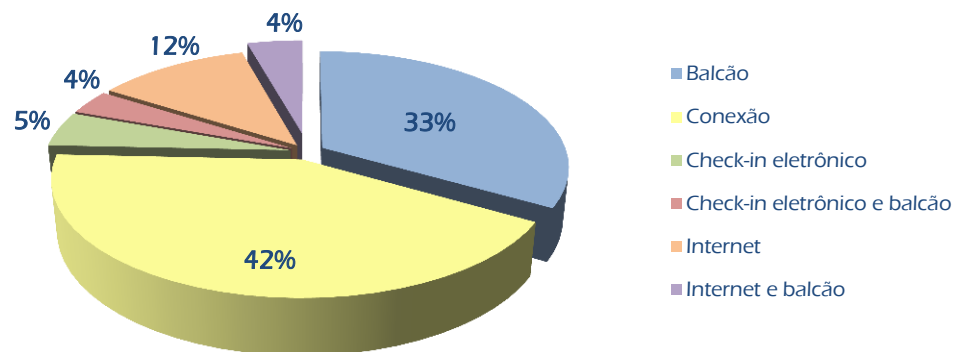
N: 2310 Entrevistas/3º trimestre 2016

04 - Geral - Motivo da viagem



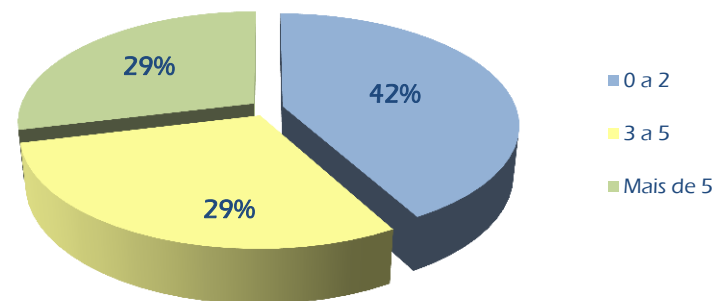
N: 8013 Entrevistas/3º trimestre 2016

05 - Geral - Forma de check-in



N: 8013 Entrevistas/3º trimestre 2016

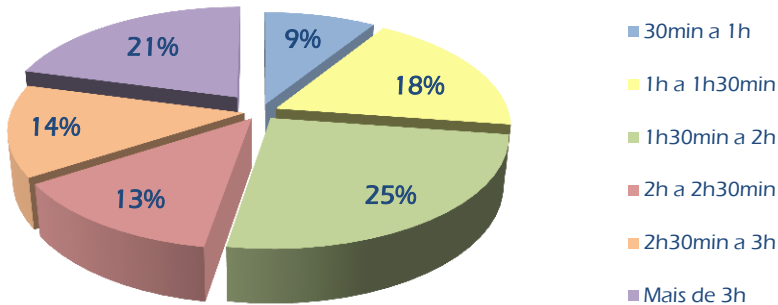
06 - Geral - Frequência de viagem nos últimos 12 meses



N: 8013 Entrevistas/3º trimestre 2016

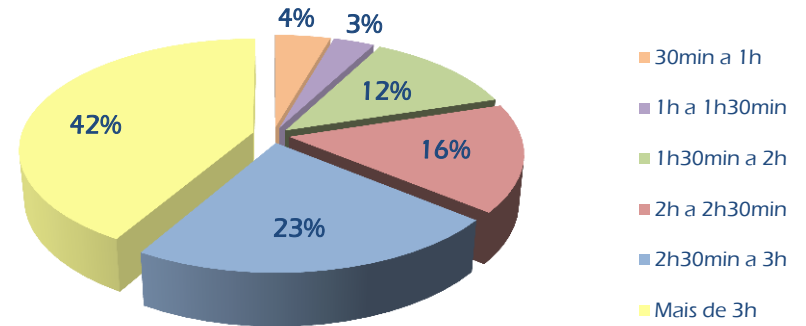
RESULTADOS GERAIS

07 - Geral - Antecedência de chegada para voo doméstico



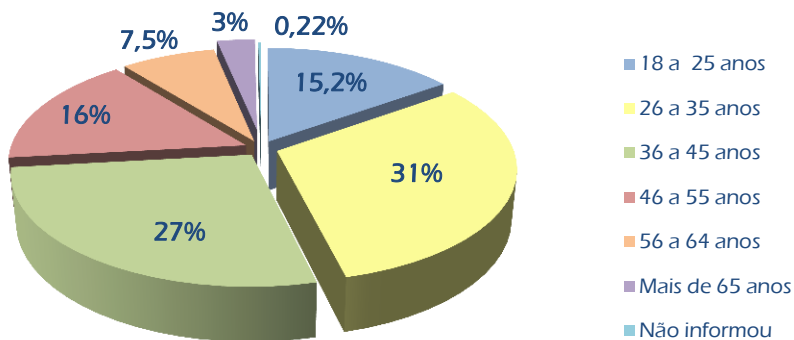
N: 5119 Entrevistas/3º trimestre 2016

08 - Geral - Antecedência de chegada para voo internacional



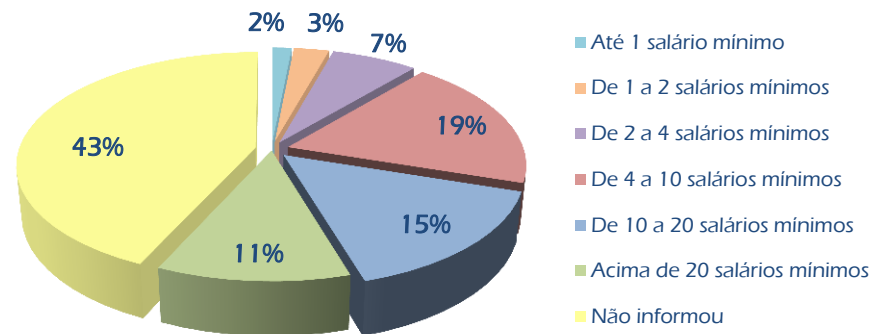
N: 2894 Entrevistas/3º trimestre 2016

09 - Geral - Idade



N: 8013 Entrevistas/3º trimestre 2016

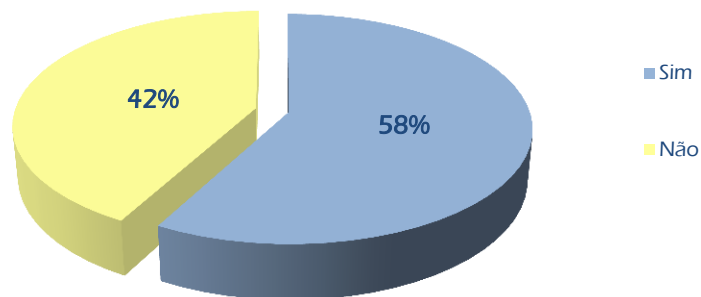
10 - Geral - Renda



N: 8013 Entrevistas/3º trimestre 2016

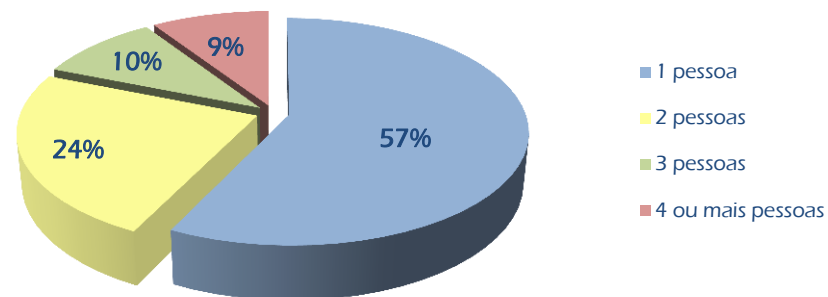
RESULTADOS GERAIS

11 - Geral - Viajando sozinho



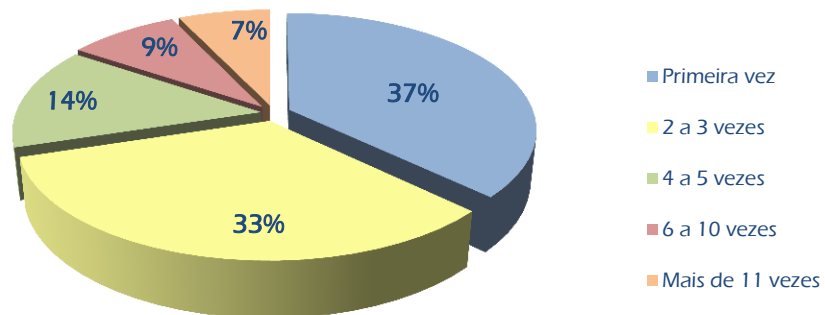
N: 8013 Entrevistas/3º trimestre 2016

12 - Geral - Número de acompanhantes



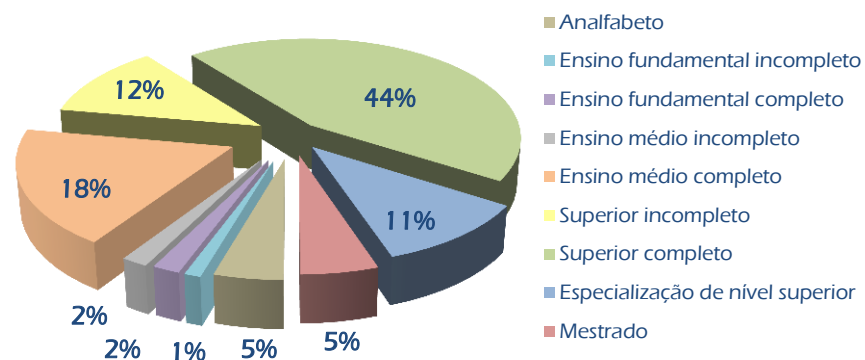
N: 3144 Entrevistas/3º trimestre 2016

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



N: 8013 Entrevistas/3º trimestre 2016

14 - Geral - Escolaridade



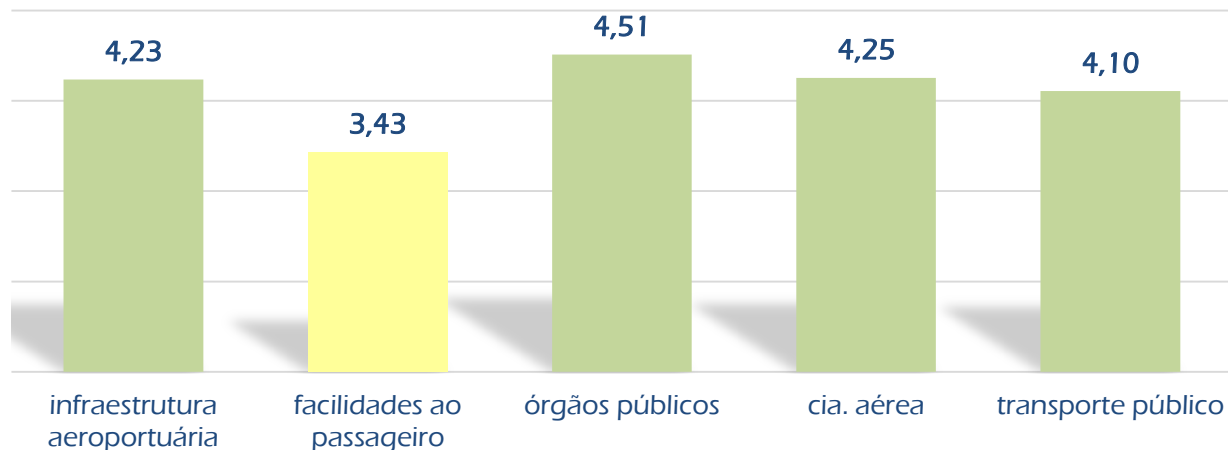
N: 8013 Entrevistas/3º trimestre 2016

RESULTADOS GERAIS

A seguir, apresentamos as médias gerais dos aeroportos, agrupando os indicadores medidos conforme a divisão dos elementos, apresentada anteriormente. Foi utilizada a seguinte escala de cores, conforme a nota média atribuída ao indicador:



15 - Geral- Média geral por agrupamento de indicadores



N: 13721 Entrevistas/3º Trimestre 2016

RESULTADOS GERAIS

A fim de permitir uma análise entre aeroportos com semelhanças operacionais e que ponderasse as 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 2015, distribuiu-se os aeroportos nessas categorias, sendo obtidos os seguintes grupos:

Até 5 milhões de passageiros/ano

Natal
Manaus
Cuiabá

De 5 a 15 milhões de passageiros/ano

Fortaleza
Recife
Curitiba
Porto alegre
Salvador
Santos Dumont
Campinas
Confins

Acima de 15 milhões de passageiros/ano

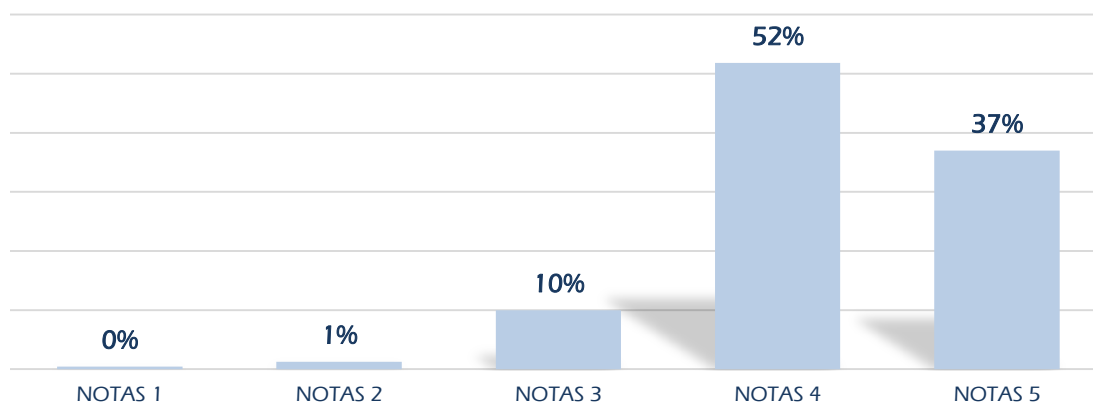
Galeão
Congonhas
Brasília
Guarulhos

RESULTADOS GERAIS

Dessa forma, no gráfico 16, 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 nos aeroportos pesquisados, em relação ao 2º trimestre de 2015.

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.

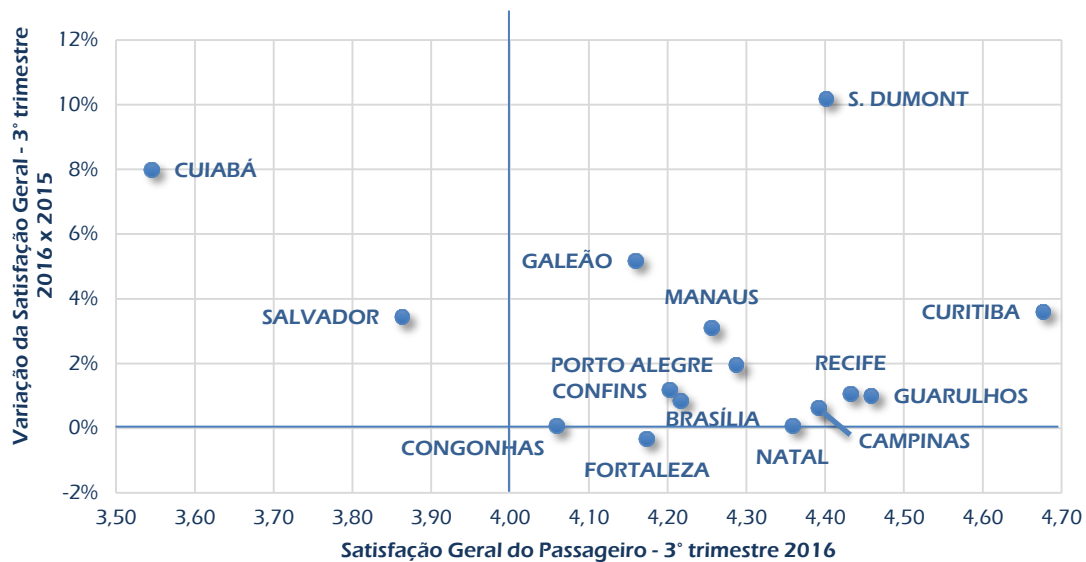
16 - Geral - Frequência das notas atribuídas ao indicador satisfação geral



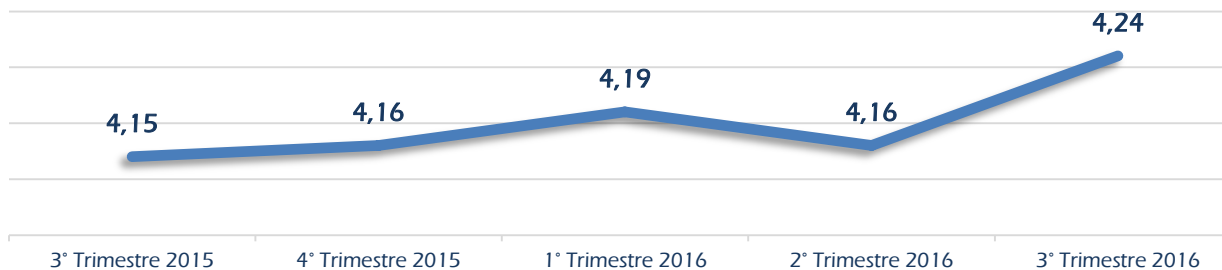
N: 13717 Entrevistas/3º Trimestre 2016

Considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5, observamos que **89%** dos passageiros avaliam os aeroportos como bons ou muito bons.

17 - Gráfico da evolução de percepção do indicador satisfação geral - 3° Tri/2016 x 3° Tri/2015

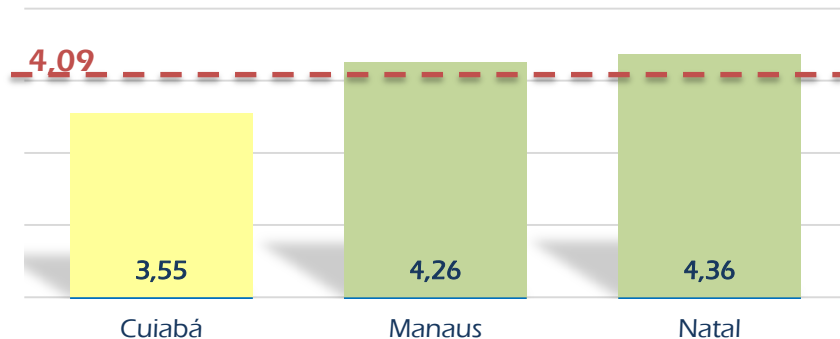


18 - Evolução da média da satisfação geral do passageiro



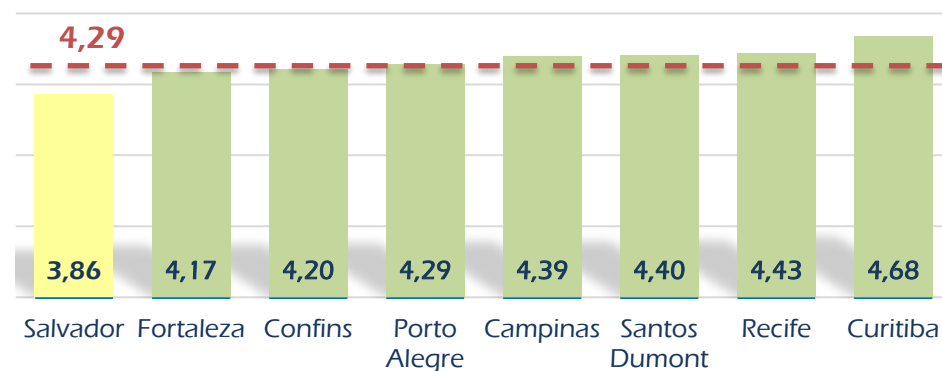
RESULTADOS GERAIS

19 - Geral - Satisfação geral do passageiro categoria até 5 milhões PAX/Ano



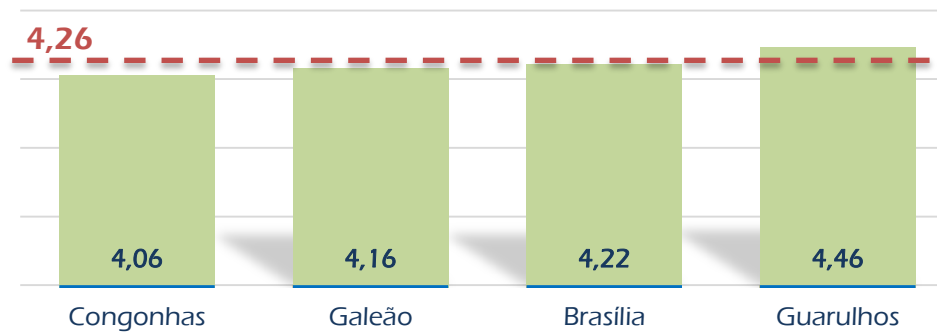
N: 2725 Entrevistas/3º Trimestre 2016

20 - Geral - Satisfação geral do passageiro categoria de 5 a 15 milhões PAX/Ano



N: 6326 Entrevistas/3º Trimestre 2016

21 - Geral - Satisfação geral do passageiro categoria acima de 15 milhões PAX/Ano



N: 4666 Entrevistas/3º Trimestre

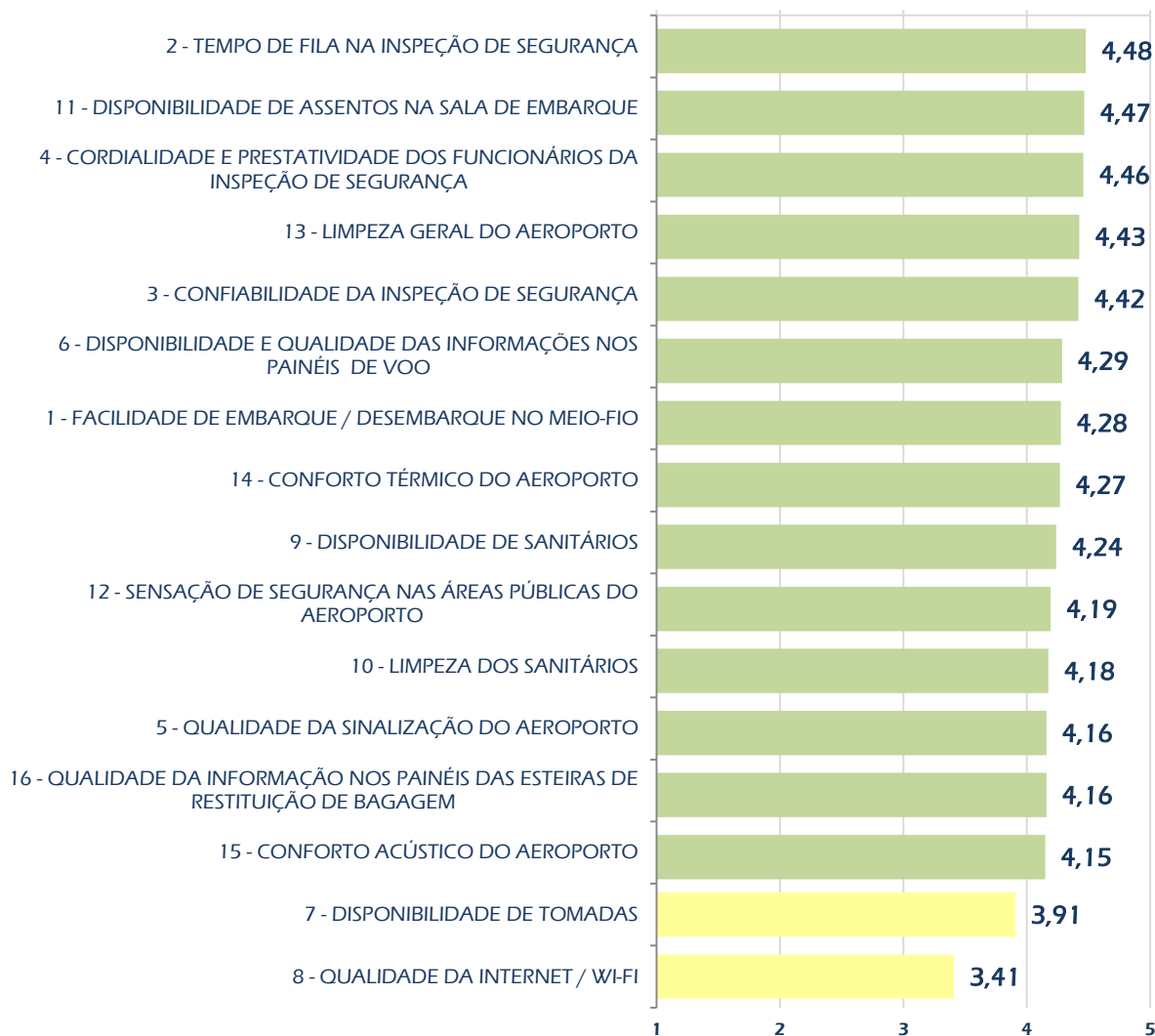
Média da categoria

RESULTADOS GERAIS

A seguir apresentamos as médias trimestrais dos indicadores, conforme seu agrupamento.



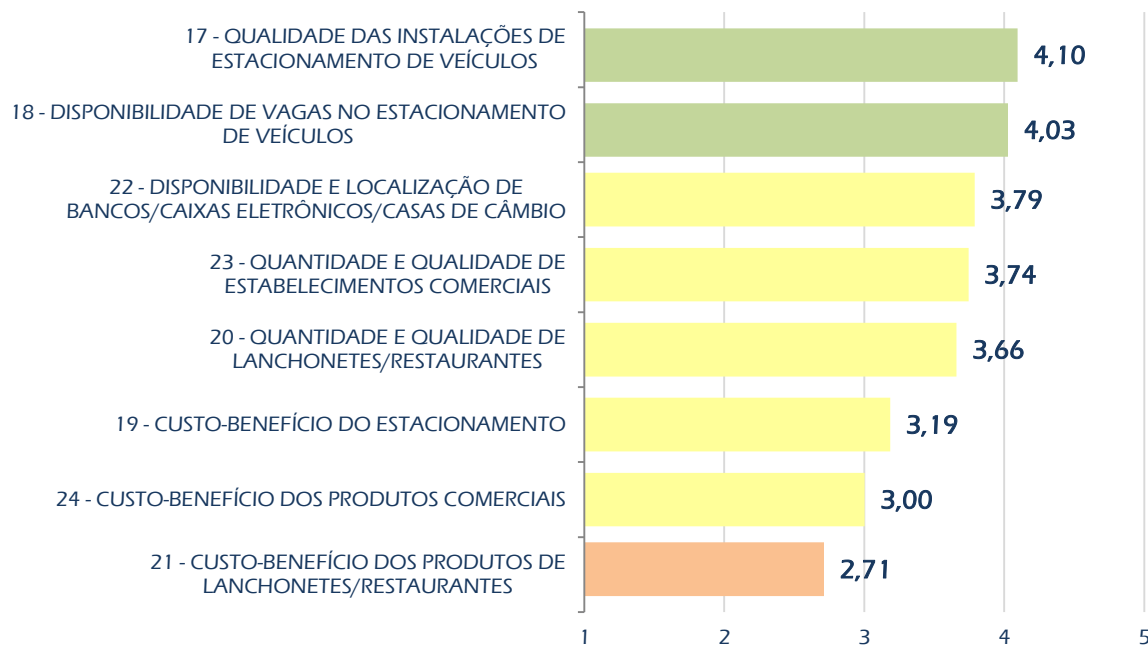
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



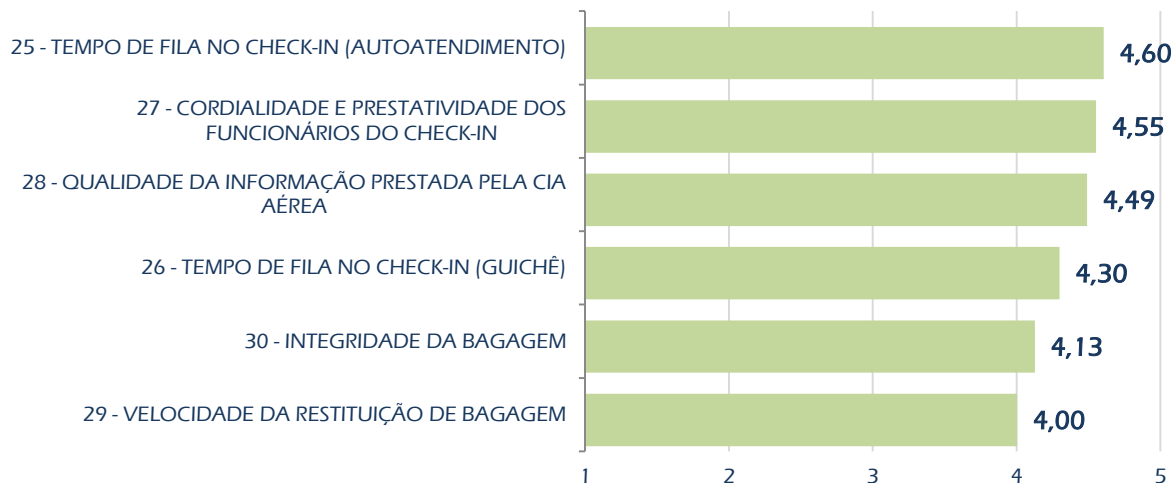
RESULTADOS GERAIS



FACILIDADES AO PASSAGEIRO



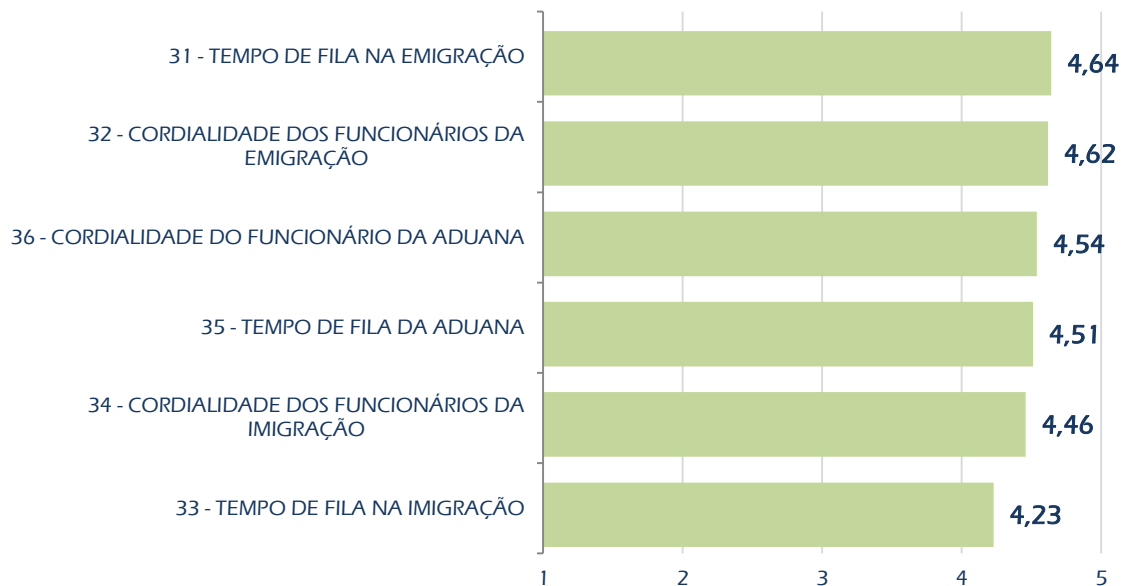
CIA. AÉREAS



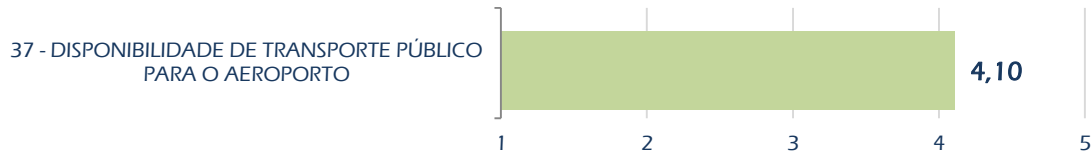
RESULTADOS GERAIS



ÓRGÃOS PÚBLICOS



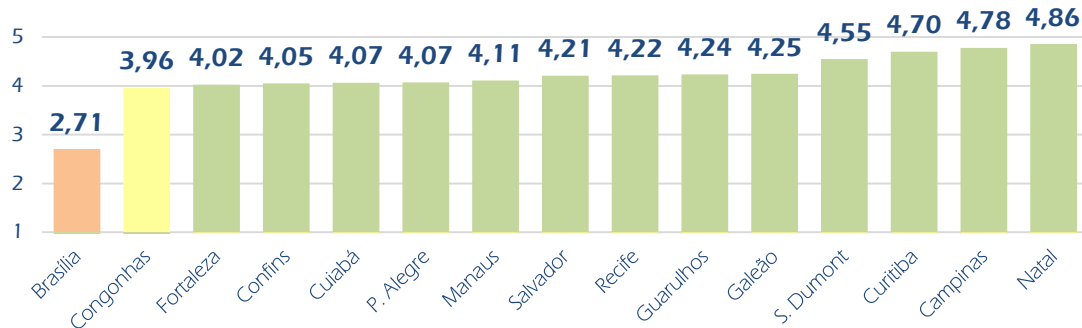
TRANSPORTE PÚBLICO



RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



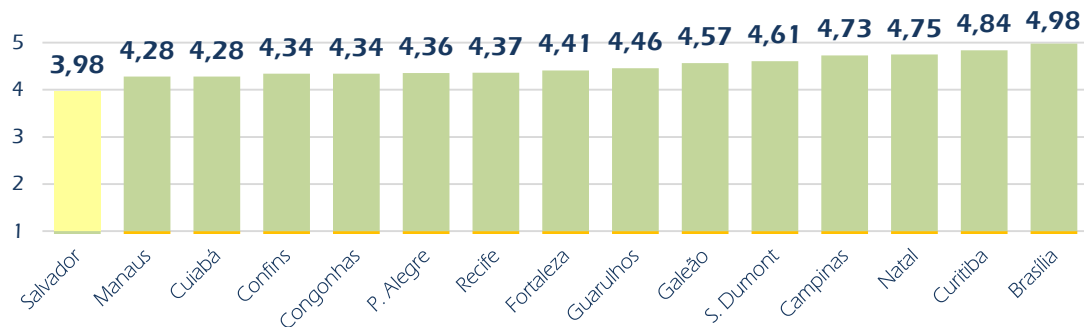
1 – Facilidade de Desembarque no meio-fio



N: 4364 Entrevistas/3º Trimestre 2016



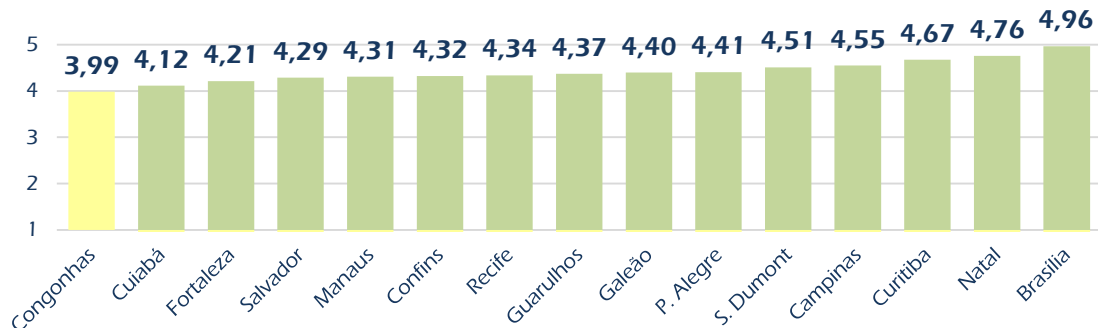
2 – Tempo de fila na inspeção de segurança



N: 6631 Entrevistas/3º Trimestre 2016



3 – Confiabilidade da inspeção de segurança

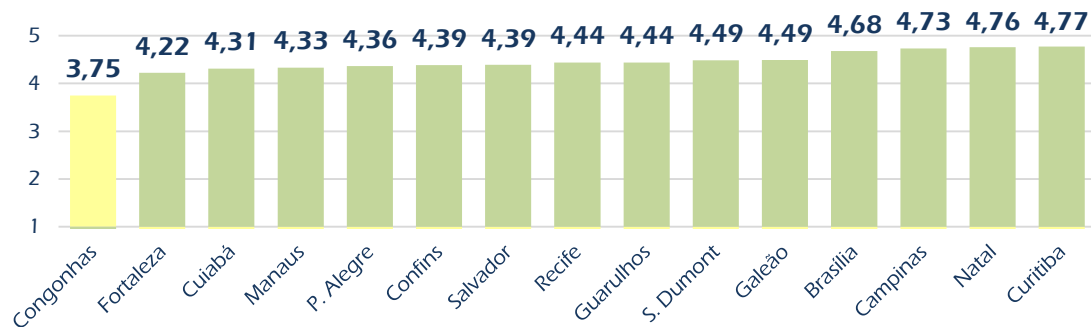


N: 6535 Entrevistas/3º Trimestre 2016

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



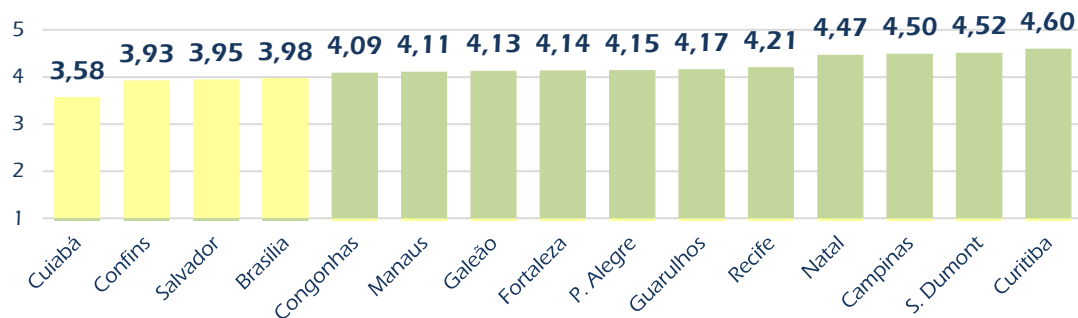
4 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários da inspeção de segurança



N: 6628 Entrevistas/3º Trimestre 2016



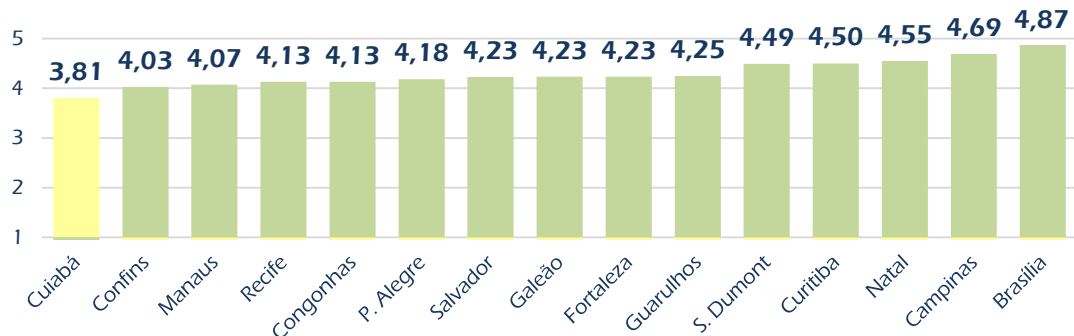
5 - Qualidade da sinalização do aeroporto



N: 7883 Entrevistas/3º Trimestre 2016



6 - Disponibilidade e qualidade das informações nos painéis de voo

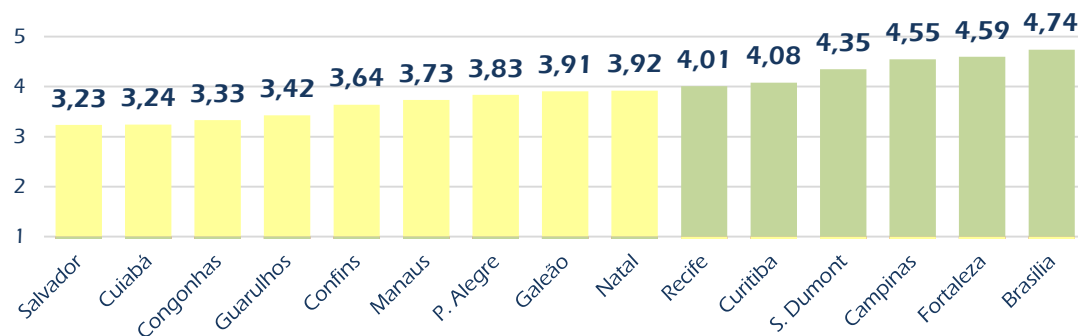


N: 7910 Entrevistas/3º Trimestre 2016

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



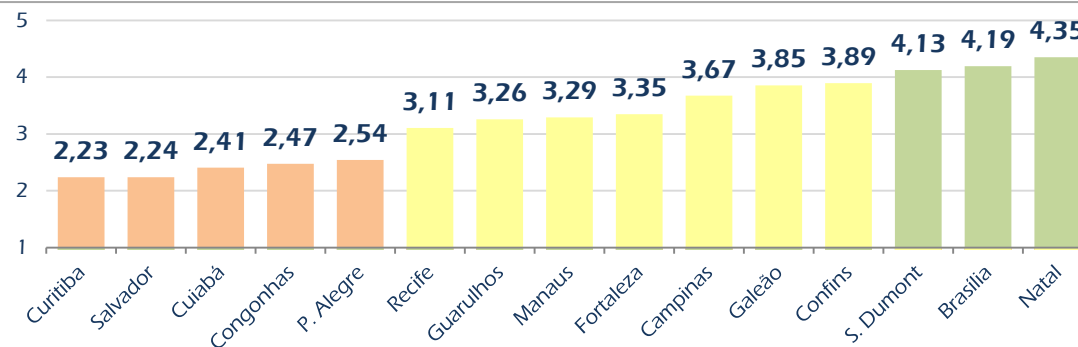
7 - Disponibilidade de tomadas



N: 6532 Entrevistas/3º Trimestre 2016



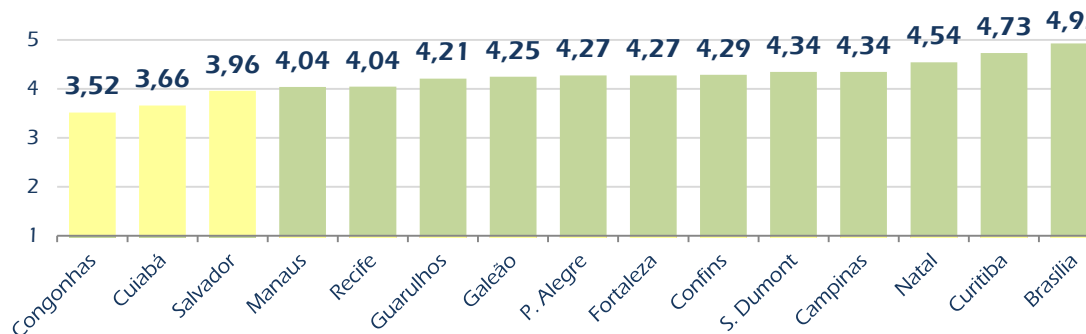
8 - Qualidade da internet / wi-fi disponibilizada pelo aeroporto



N: 5075 Entrevistas/3º Trimestre 2016



9 - Disponibilidade de sanitários

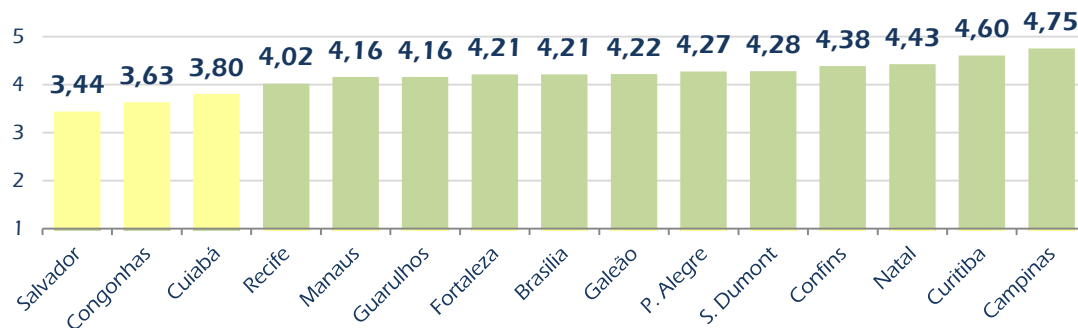


N: 7652 Entrevistas/3º Trimestre 2016

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



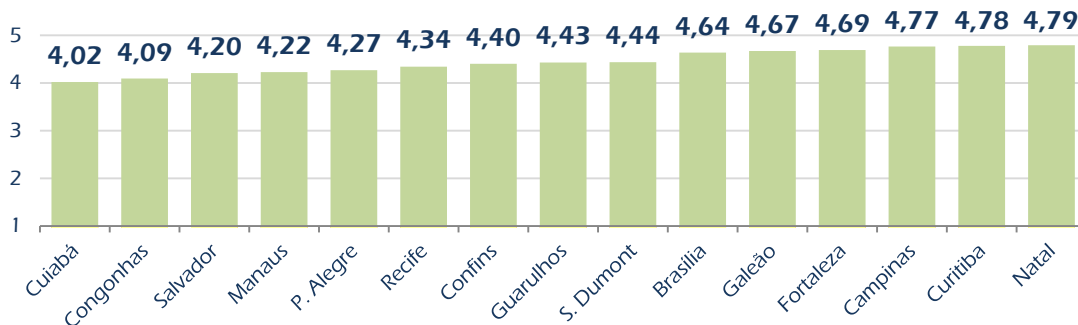
10 - Limpeza dos sanitários



N: 7520 Entrevistas/3º Trimestre 2016



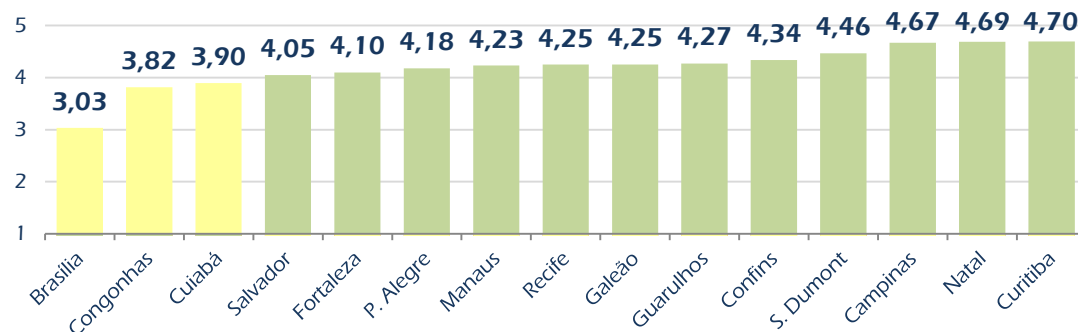
11 - Disponibilidade de assentos na sala de embarque



N: 8000 Entrevistas/3º Trimestre 2016



12 - Sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto

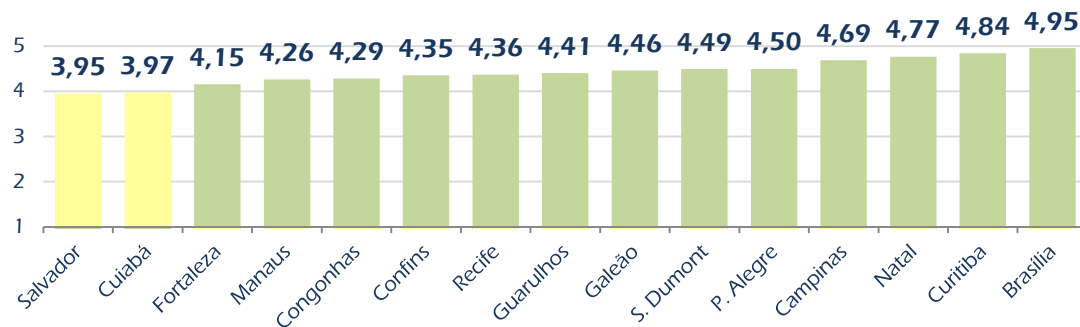


N: 7687 Entrevistas/3º Trimestre 2016

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



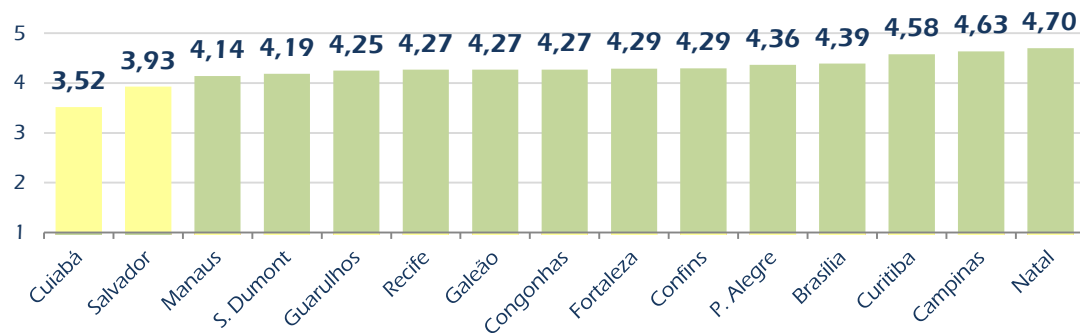
13 - Limpeza geral do aeroporto



N: 8007 Entrevistas/3º Trimestre 2016



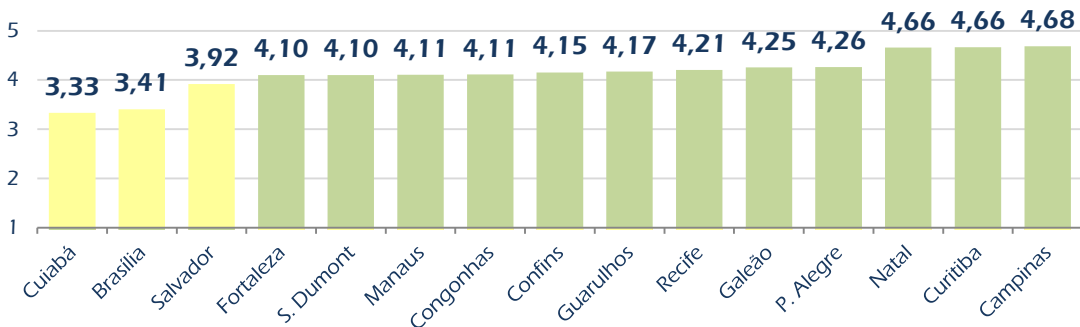
14 - Conforto térmico do aeroporto



N: 8007 Entrevistas/3º Trimestre 2016



15 - Conforto acústico do aeroporto

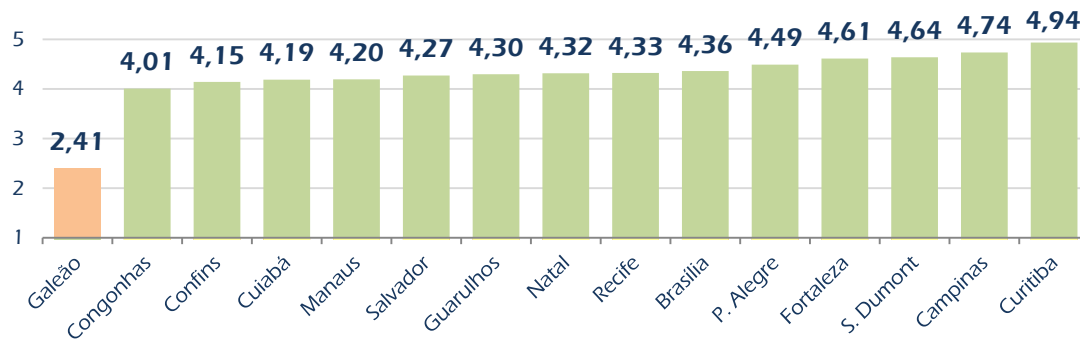


N: 7994 Entrevistas/3º Trimestre 2016

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



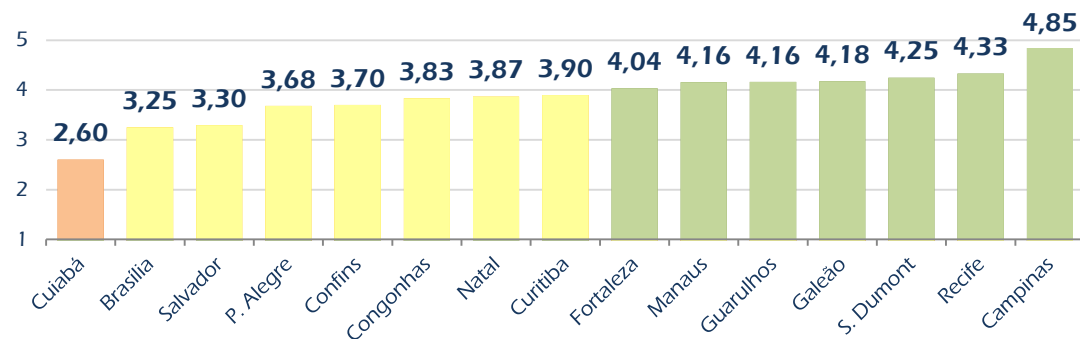
16 - Qualidade da informação nos painéis das esteiras de restituição de bagagem



N: 5516 Entrevistas/3º Trimestre 2016



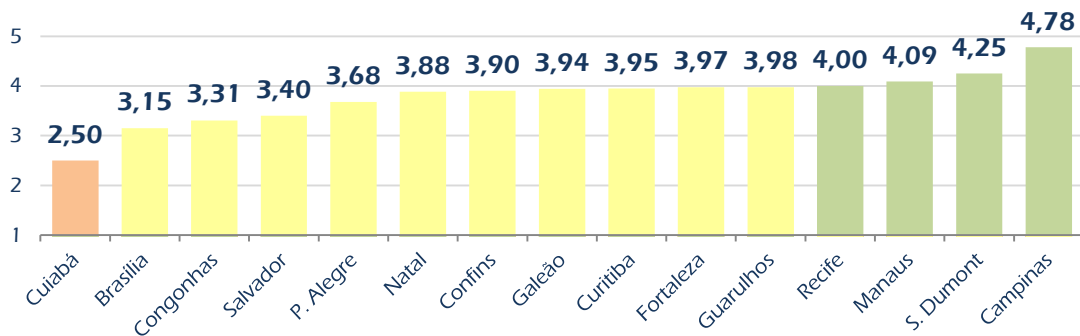
17 - Qualidade das instalações de estacionamento de veículos



N: 1083 Entrevistas/3º Trimestre 2016



18 - Disponibilidade de vagas no estacionamento de veículos

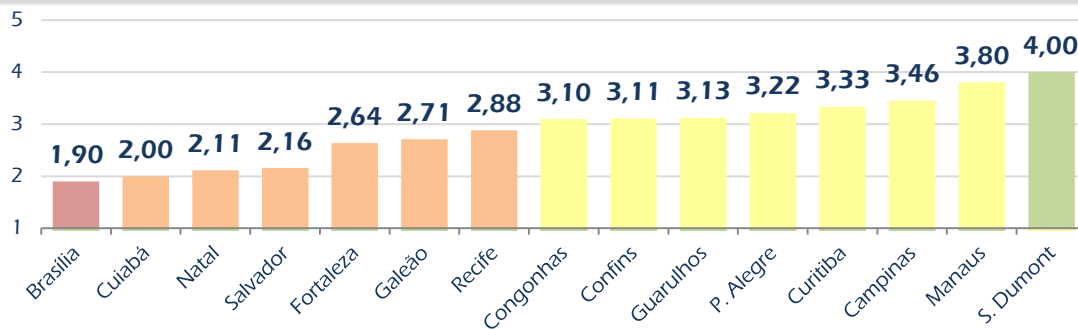


N: 1080 Entrevistas/3º Trimestre 2016

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



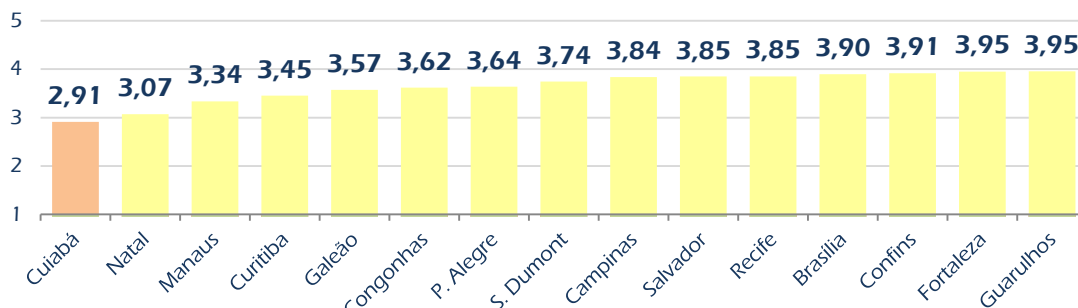
19 - Custo-benefício do estacionamento



N: 1015 Entrevistas/3º Trimestre 2016



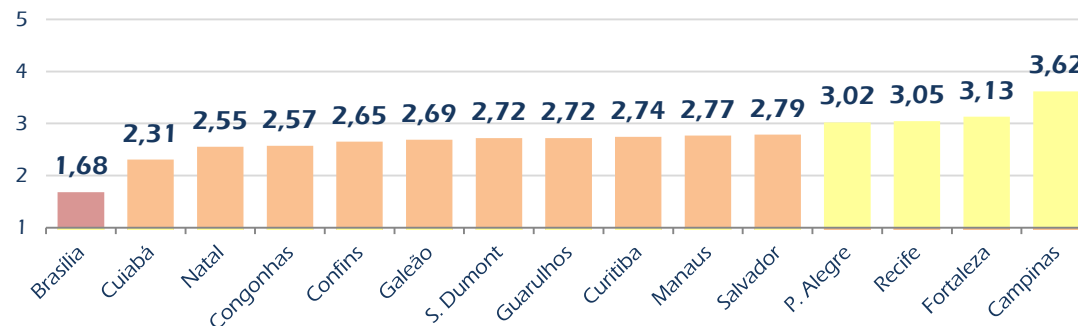
20 - Quantidade e qualidade de lanchonetes e restaurantes



N: 4415 Entrevistas/3º Trimestre 2016



21 - Custo-benefício dos produtos de lanchonetes e restaurantes

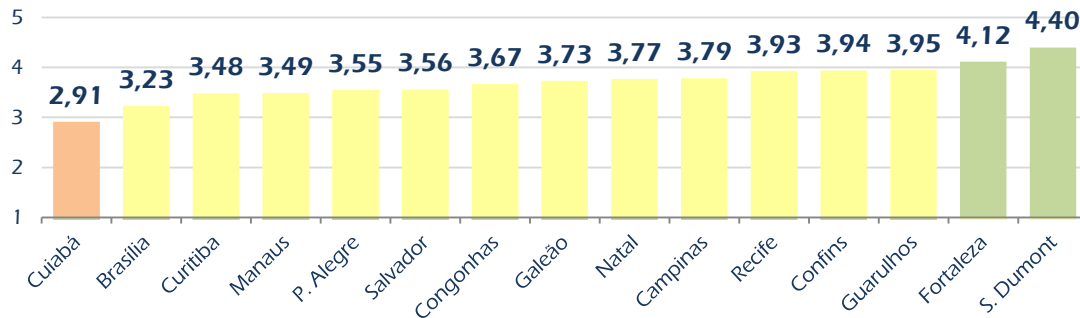


N: 4359 Entrevistas/3º Trimestre 2016

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



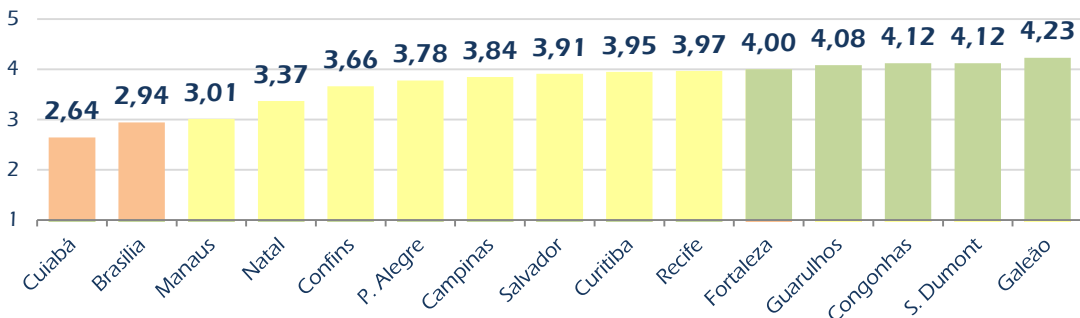
22 - Disponibilidade e localização de bancos/caixas eletrônicos/casas de câmbio



N: 3485 Entrevistas/3º Trimestre 2016



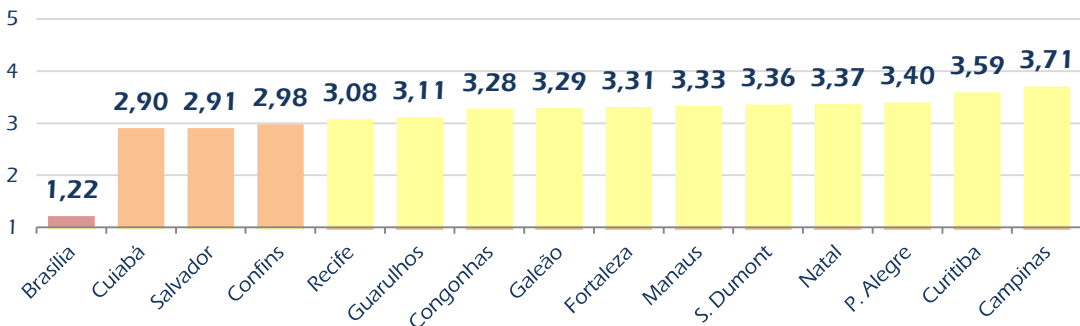
23 - Quantidade e qualidade de estabelecimentos comerciais



N: 2090 Entrevistas/3º Trimestre 2016



24 - Custo-benefício dos produtos comerciais

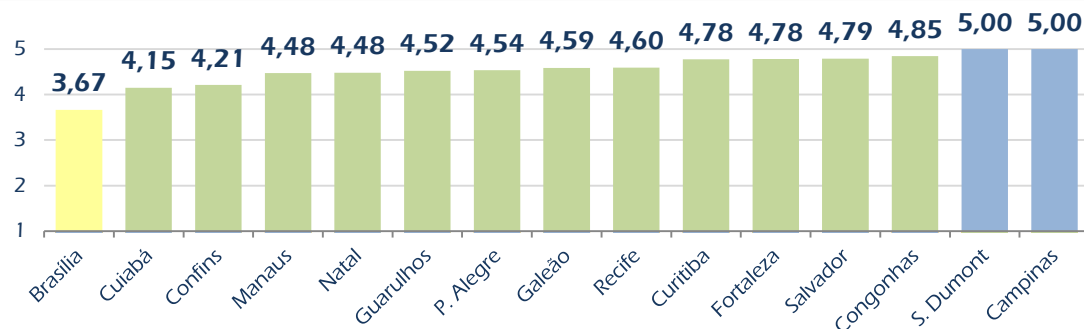


N: 2035 Entrevistas/3º Trimestre 2016

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



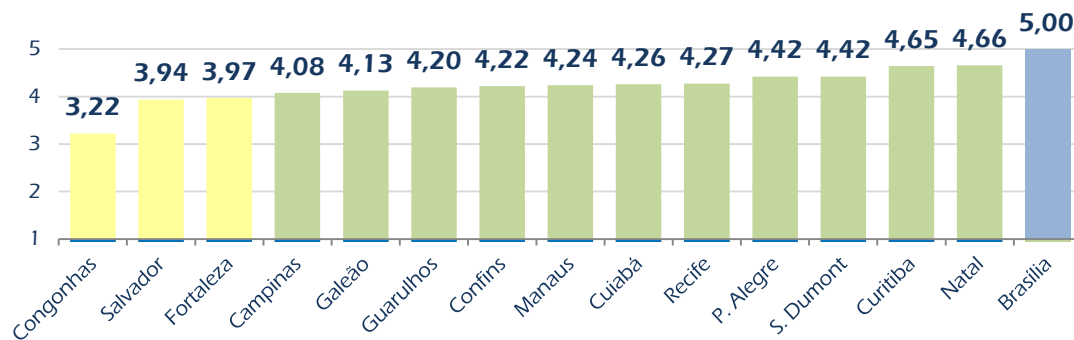
25 - Tempo de fila no check-in (autoatendimento)



N: 663 Entrevistas/3º Trimestre 2016



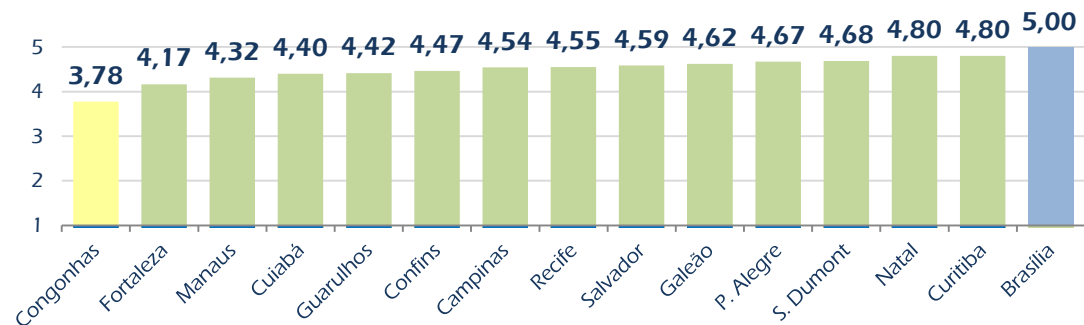
26 - Tempo de fila no check-in (balcão)



N: 3283 Entrevistas/3º Trimestre 2016



27 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários do check-in

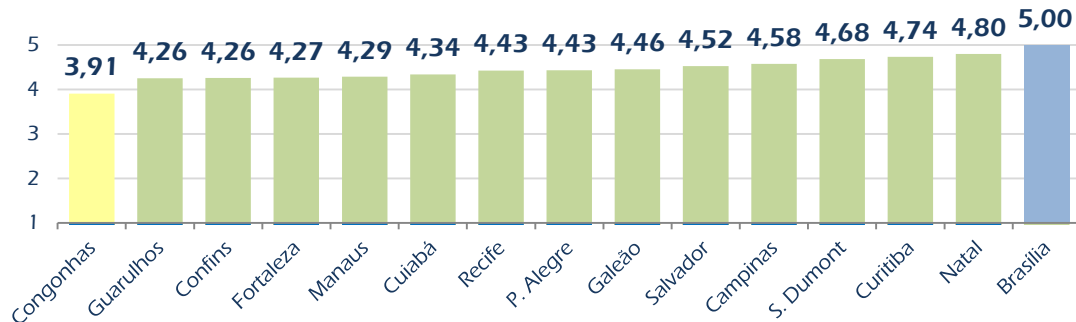


N: 3283 Entrevistas/3º Trimestre 2016

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



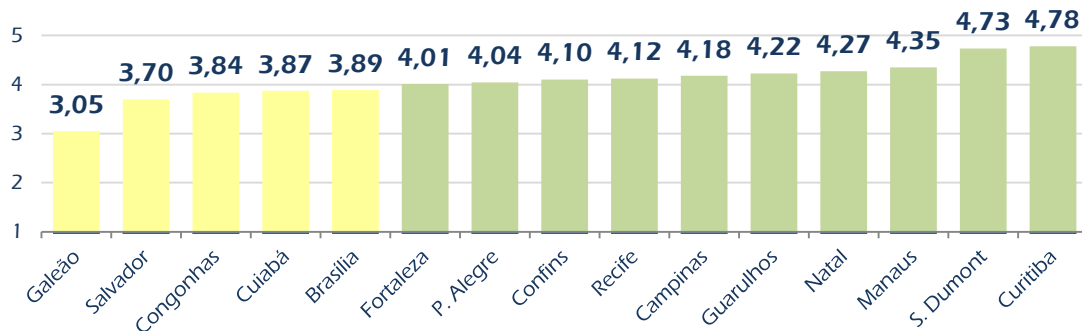
28 - Qualidade da informação prestada pela cia aérea



N: 3255 Entrevistas/3º Trimestre 2016



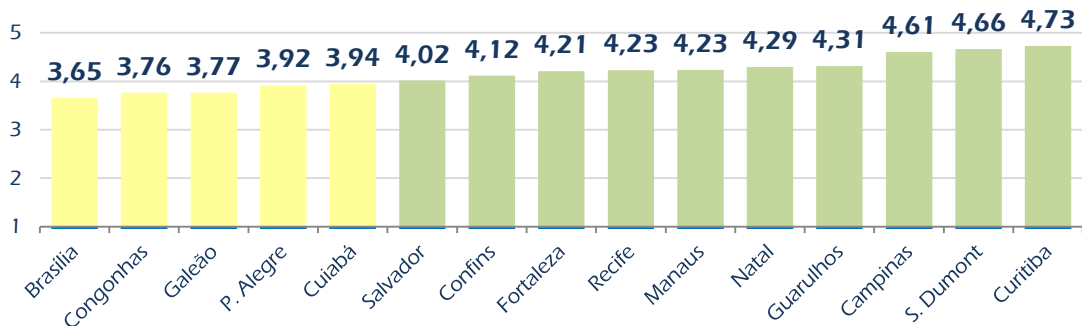
29 - Velocidade de restituição de bagagem



N: 5665 Entrevistas/3º Trimestre 2016



30 - Integridade da bagagem

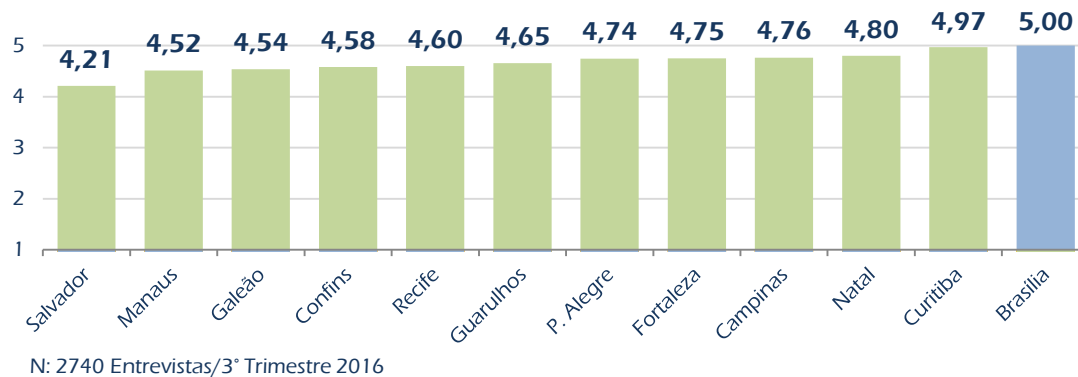


N: 5662 Entrevistas/3º Trimestre 2016

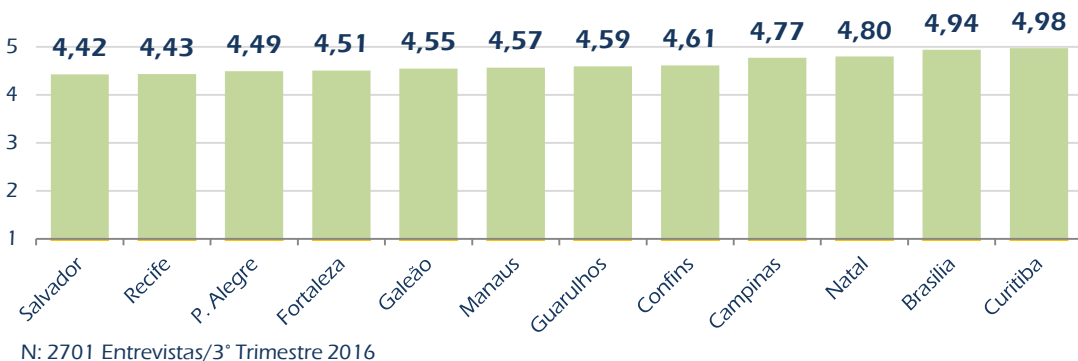
RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



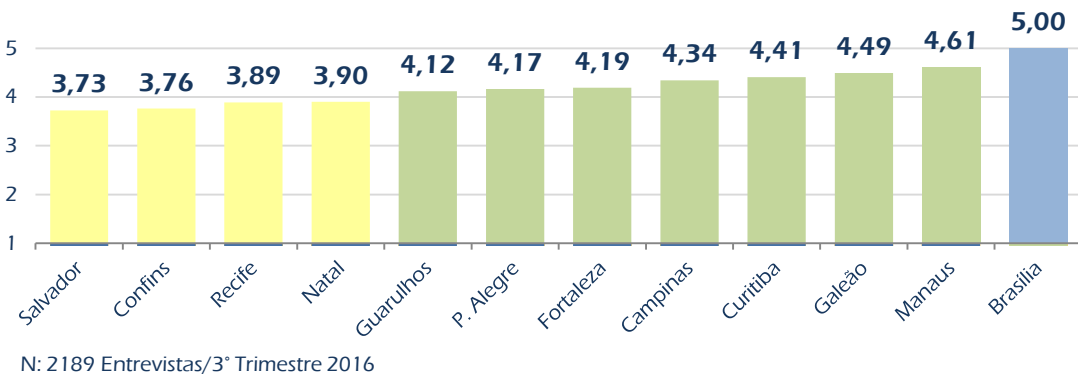
31 - Tempo de fila na emigração



32 - Cordialidade dos funcionários da emigração



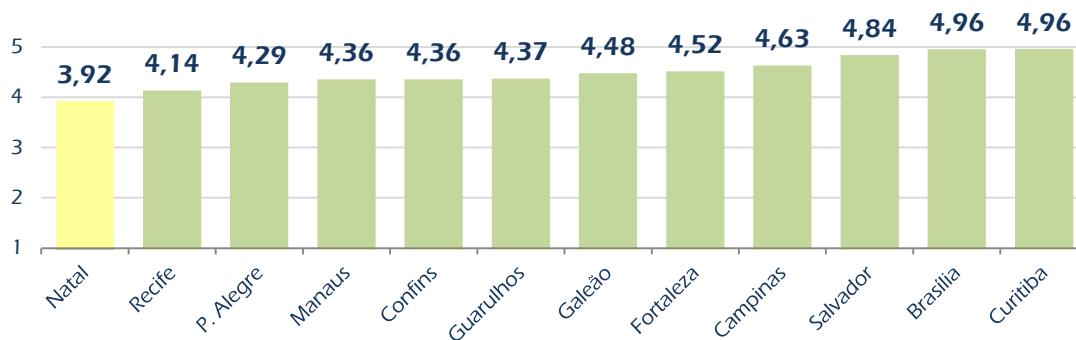
33 - Tempo de fila na imigração



RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



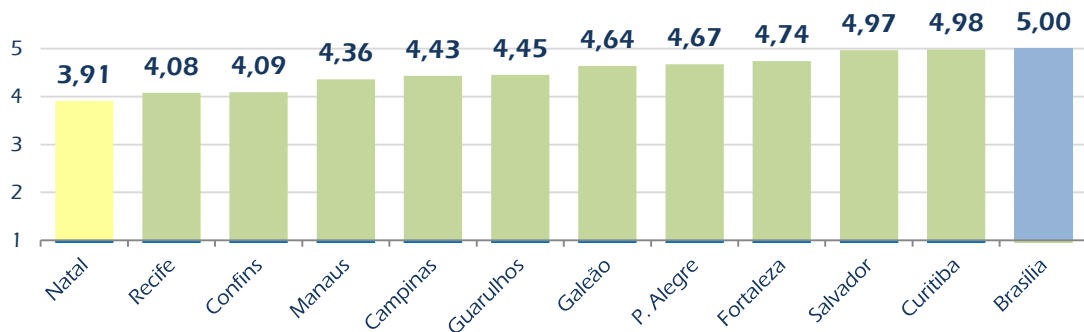
34 - Cordialidade dos funcionários da imigração



N: 2182 Entrevistas/3° Trimestre 2016



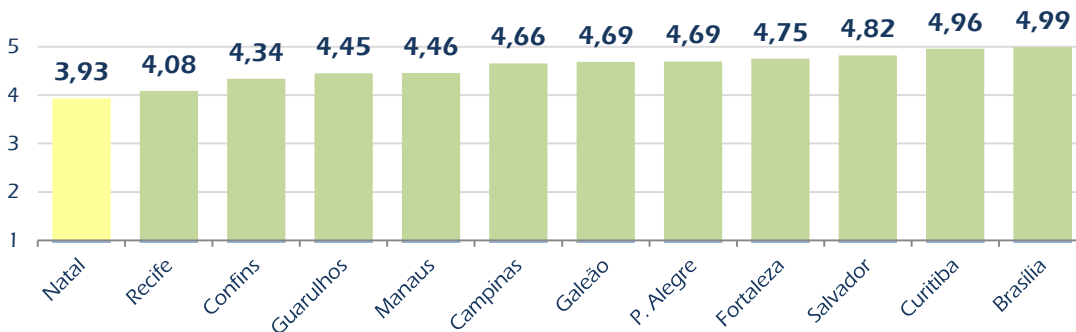
35 - Tempo de fila da aduana



N: 2181 Entrevistas/3° Trimestre 2016



36 - Cordialidade do funcionário da aduana

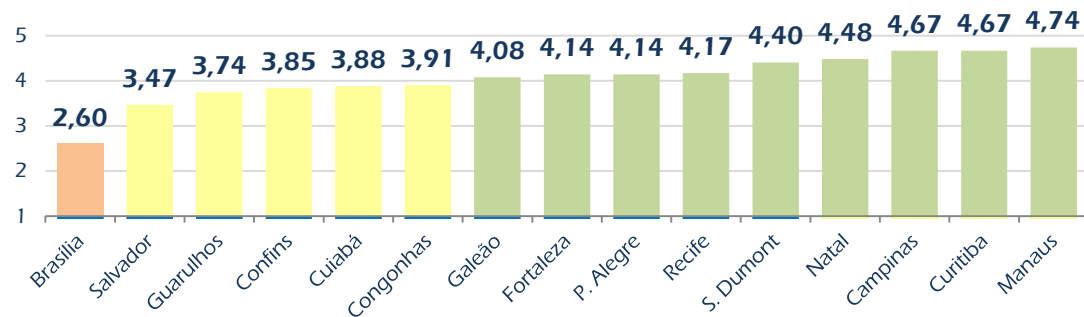


N: 2168 Entrevistas/3° Trimestre 2016

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



37 - Disponibilidade de transporte público para o aeroporto



N: 2116 Entrevistas/3º Trimestre 2016

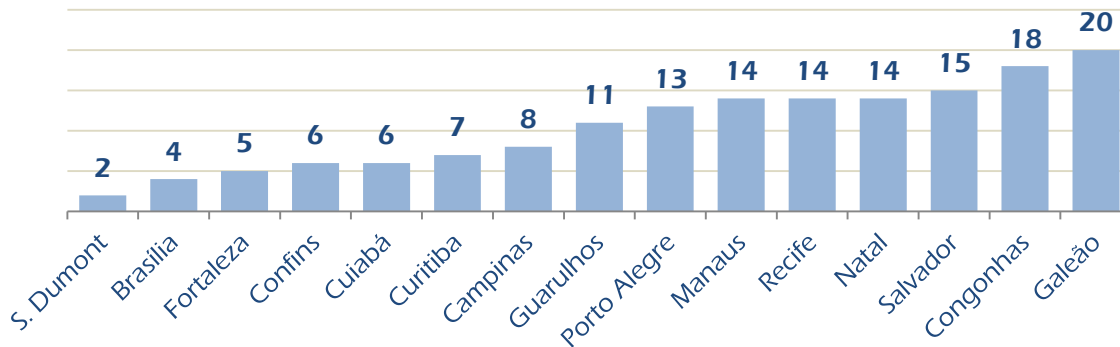
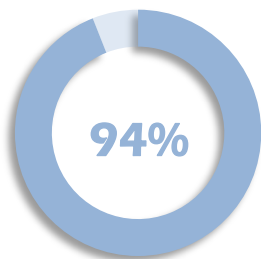
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



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



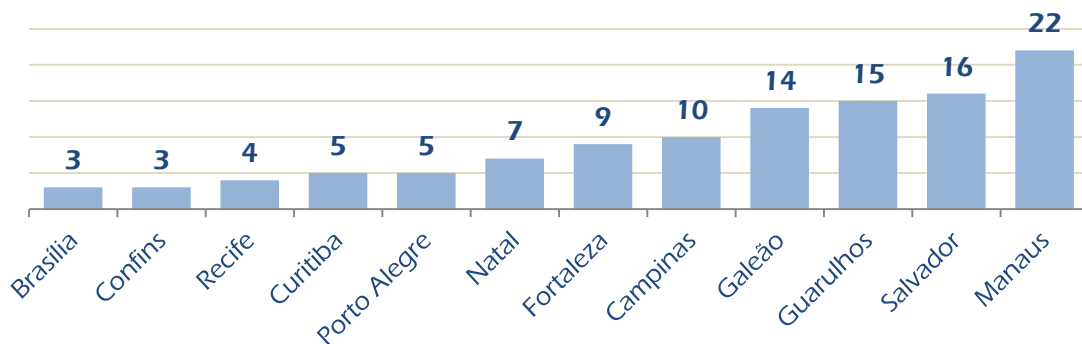
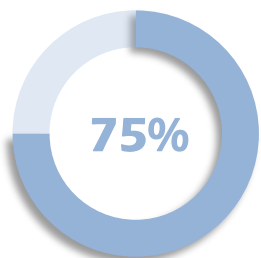
N: 2.945 medições



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



N: 1.737 medições

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

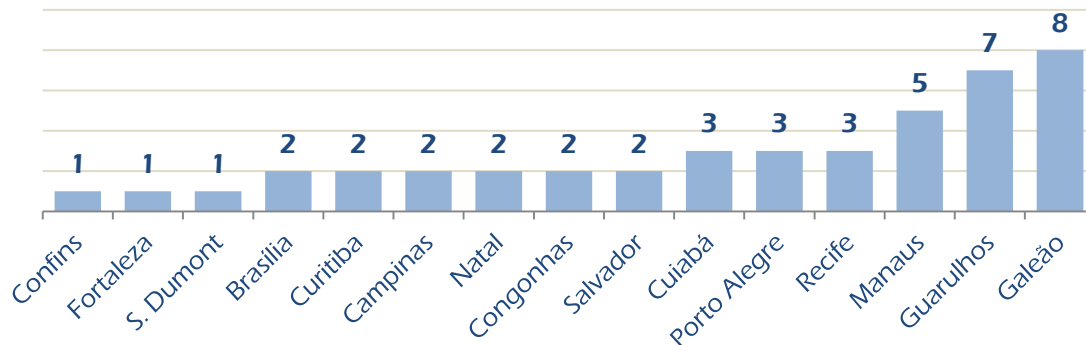
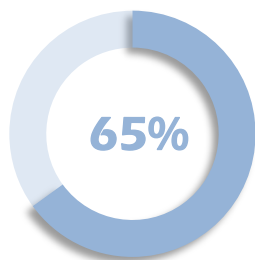
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



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



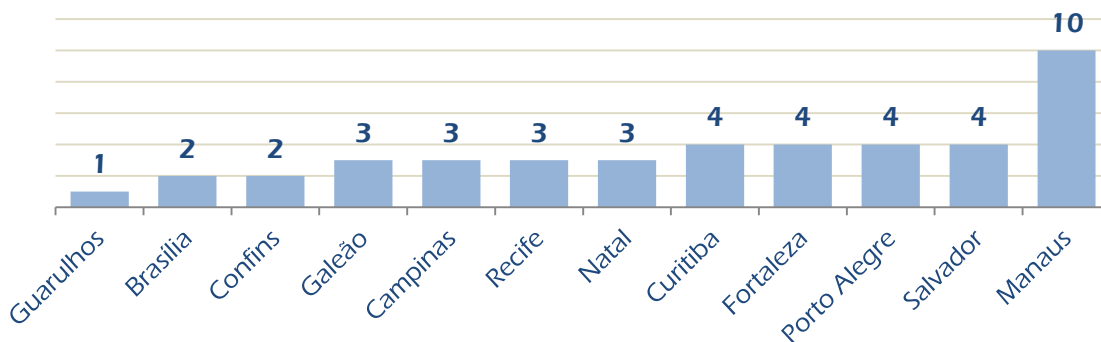
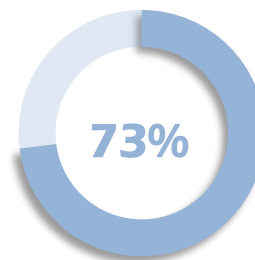
N: 2.518 medições



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



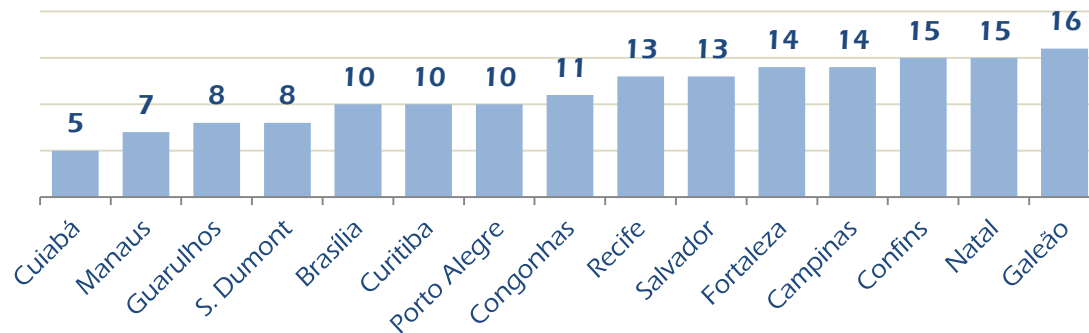
N: 1.409 medições

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



05 – Embarque Doméstico

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

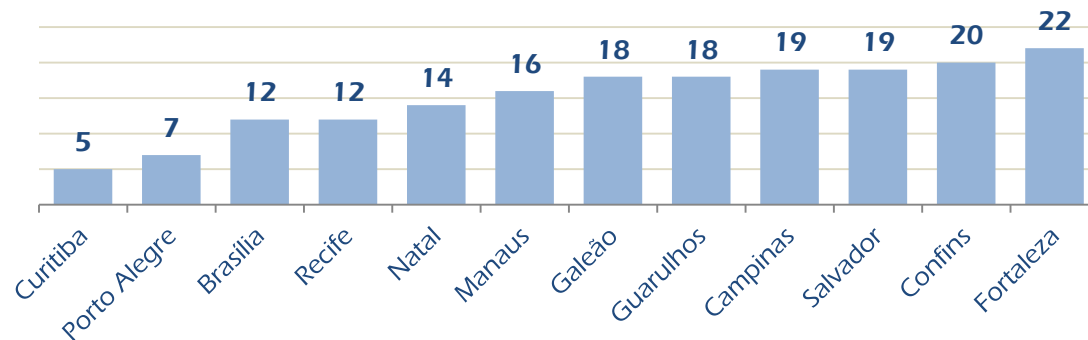


N: 4.473 medições



06 – Embarque Internacional

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



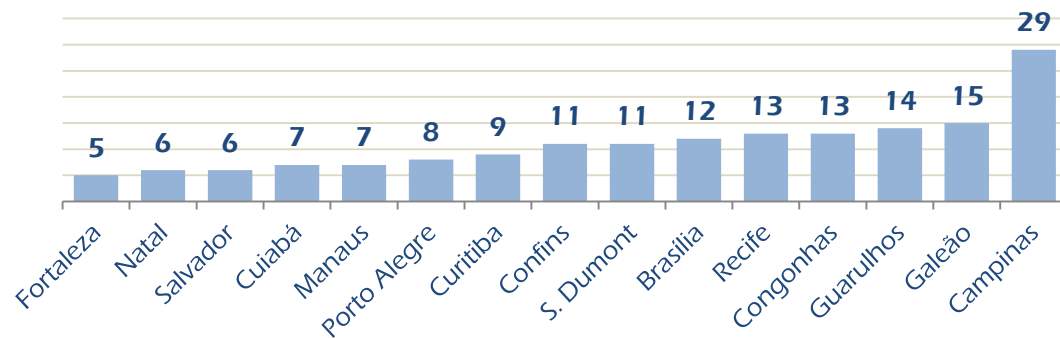
N: 1.039 medições

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)

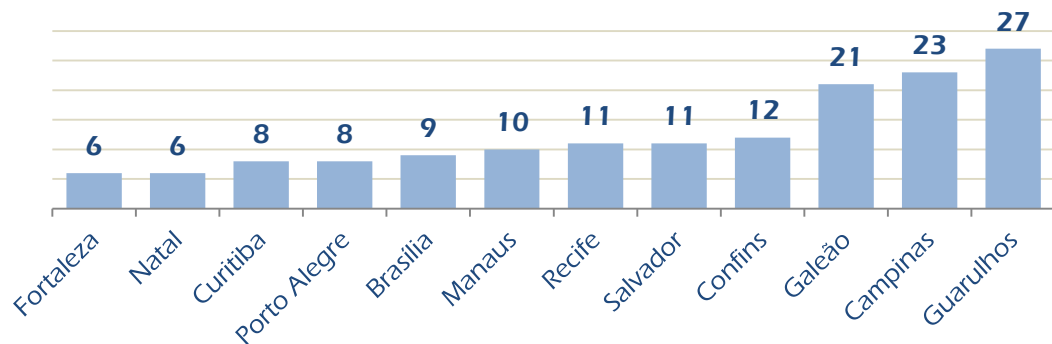


N: 4.140 medições



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)



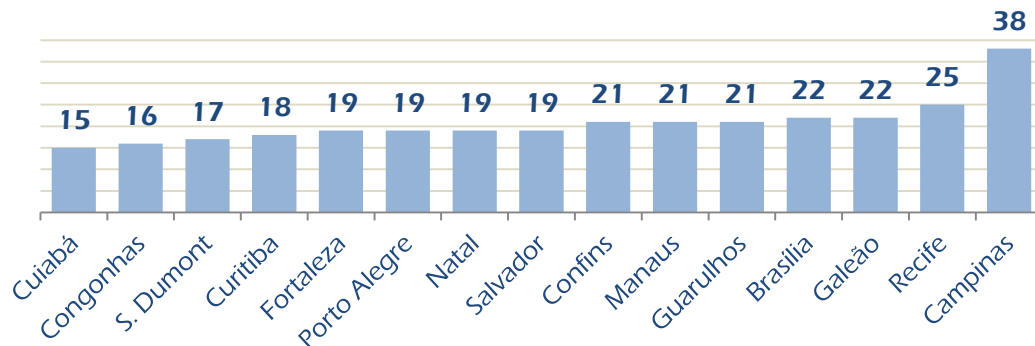
N: 1.068 medições

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)

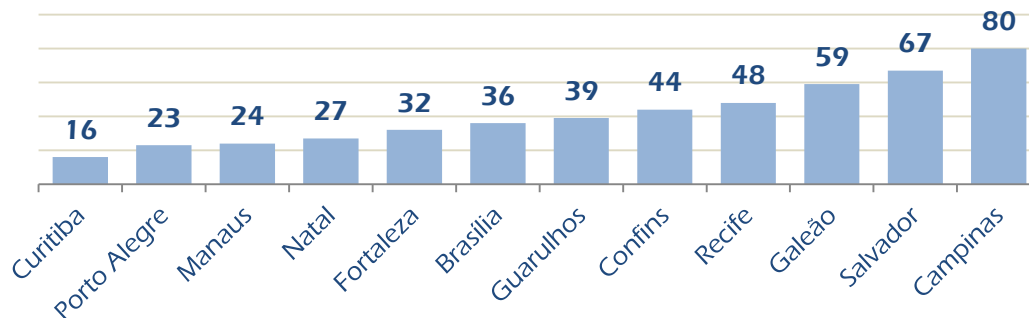


N: 4.140 medições



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)



N: 1.068 medições

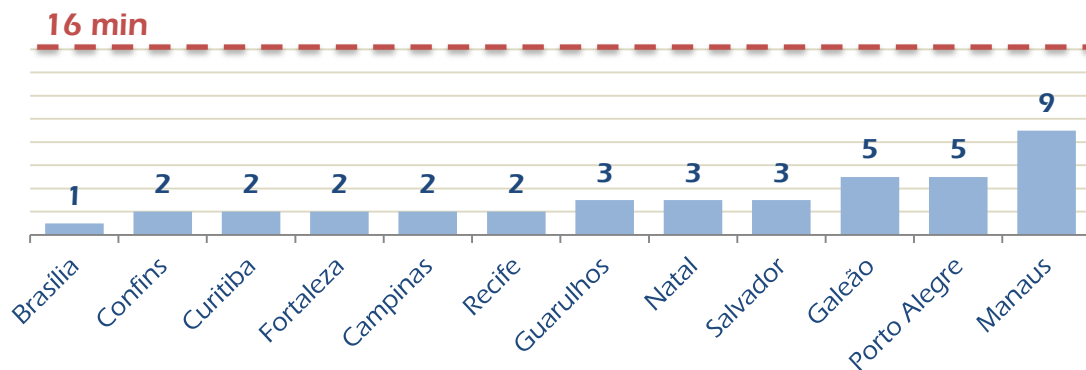
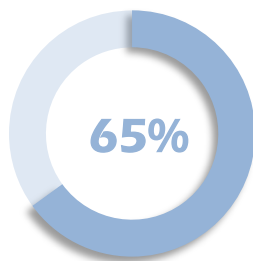
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



11 – Emigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



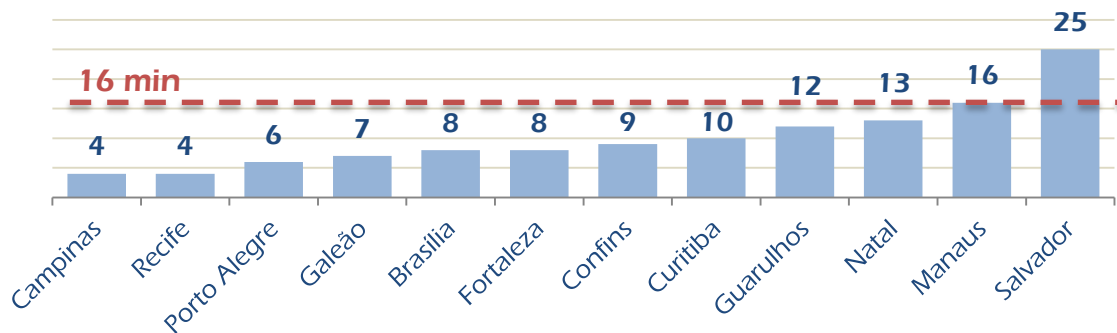
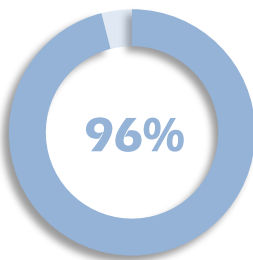
N: 1.090 medições



12 – Imigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 1.139 medições

Tempo de referência CONAERO

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

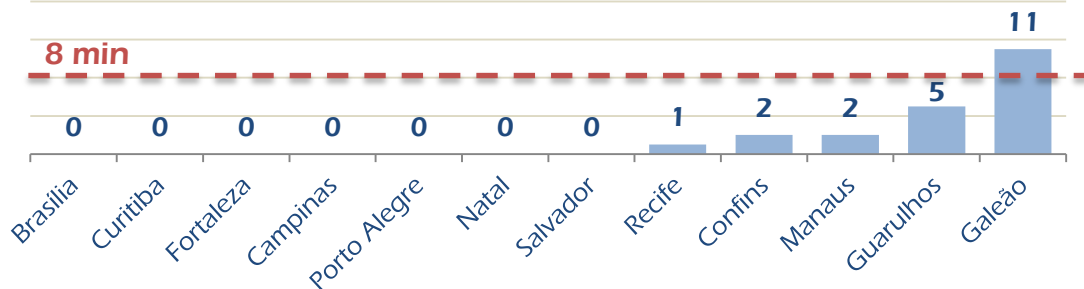
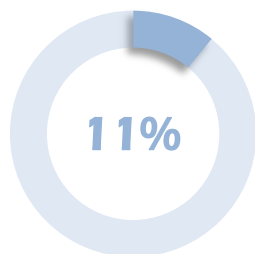
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



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



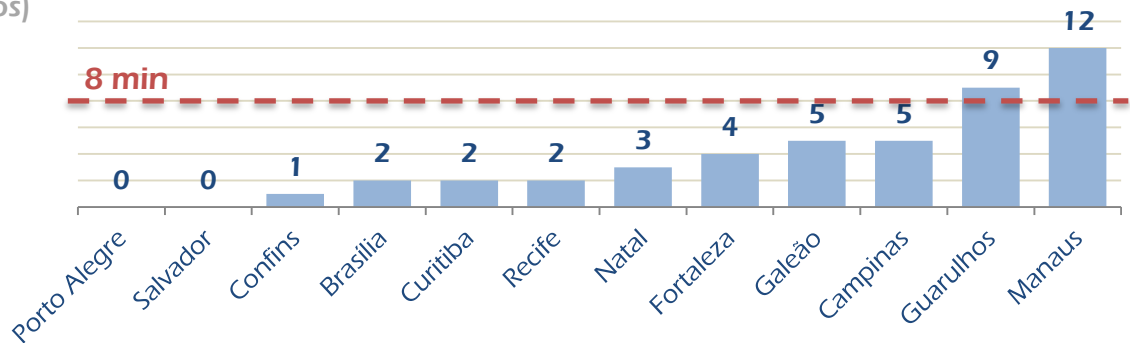
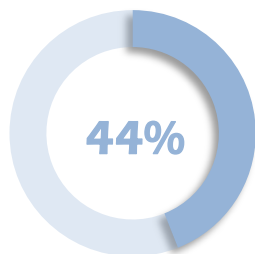
N: 660 medições



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



N: 992 medições

Tempo de referência CONAERO

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

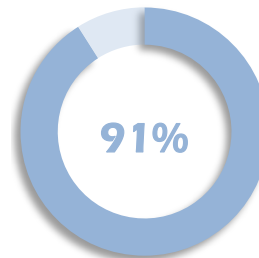


Check-in Doméstico

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

11:39

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 230 medições



Embarque Doméstico

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

12:57

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

N: 508 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)

10:32

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

9:08

N: 460 medições

COMPANHIAS AÉREAS

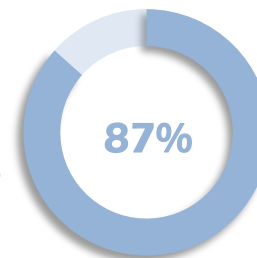


Check-in Doméstico

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

6:52

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 686 medições



Embarque Doméstico

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

9:46

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

N: 1.220 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)

15:17

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

7:55

N: 1.187 medições

COMPANHIAS AÉREAS

GOL

Linhas aéreas inteligentes

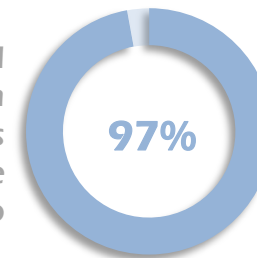


Check-in Doméstico

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

1 1:05

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 1.146 medições



Embarque Doméstico

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

1 1:25

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

N: 1.383 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)

9:52

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

9:45

N: 1.383 medições

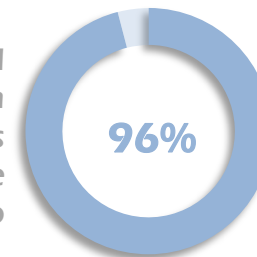


Check-in Doméstico

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

10:16

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 864 medições



Embarque Doméstico

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

12:52

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

N: 1.341 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)

10:54

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

10:16

N: 1.222 medições

A PESQUISA EM NÚMEROS



13.721

Entrevistas realizadas no último trimestre



89%

De avaliações positivas (bom/muito bom)



4,24

Média geral de satisfação dos passageiros com os aeroportos



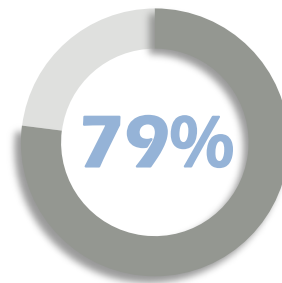
4,68

Maior média histórica do indicador de satisfação geral de um aeroporto (Curitiba)



4,51

Melhor avaliação por agrupamento de indicadores para aqueles relacionados aos órgãos públicos



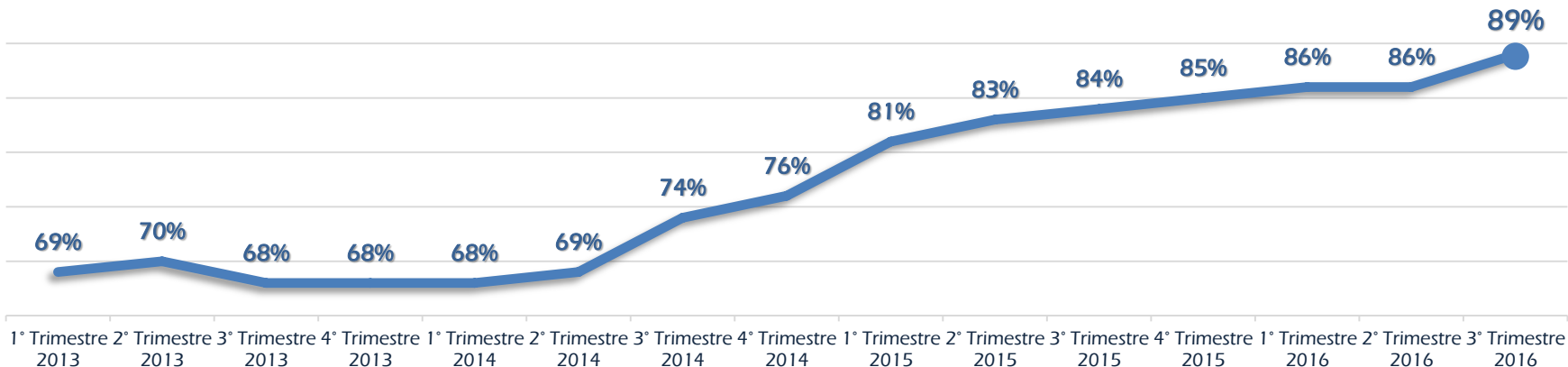
79%

Dos indicadores avaliados, 79% obtiveram média geral superior a 4, meta estabelecida pela CONAERO

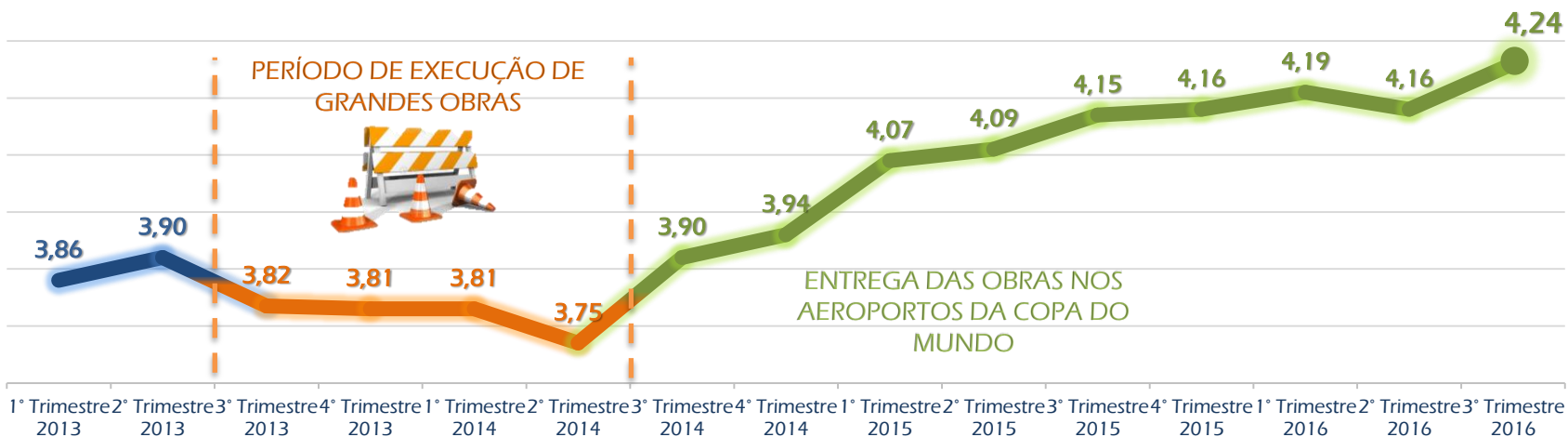
A PESQUISA EM NÚMEROS

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
3º TRIMESTRE de 2016
Julho a setembro

ELABORAÇÃO:

Secretaria de Aviação Civil

Secretaria de Aeroportos

Departamento de Gestão Aeroportuária

Comitê Técnico de Desempenho Operacional

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL

