

RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

Aeropor~~to~~s

1º TRIMESTRE de 2019 | janeiro a março

AEROPORTO SANTOS DUMONT - RIO DE JANEIRO (SBRJ)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



Neste anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **Aeroporto Santos Dumont - Rio de Janeiro (SBRJ)**, obtidos a partir da realização de **523** entrevistas ao longo do 1º trimestre de 2019.

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	2
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	3
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	6
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	9

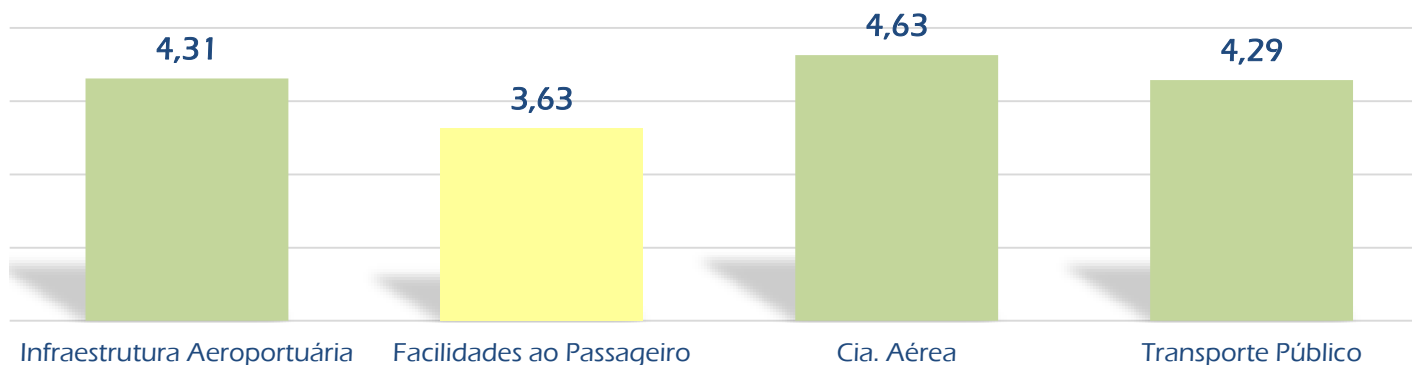
01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

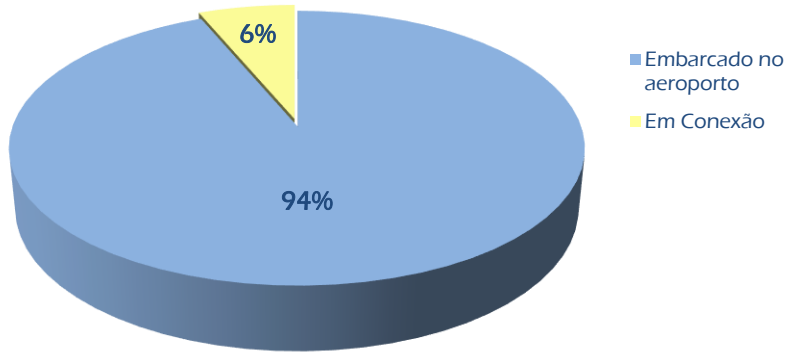


03 – Média por agrupamento de indicadores



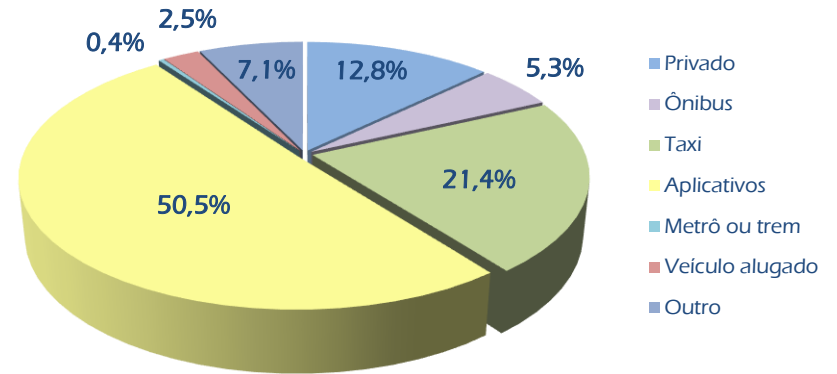
N: 523 Entrevistas/1° Trimestre/2019

04 – Tipo de passageiro



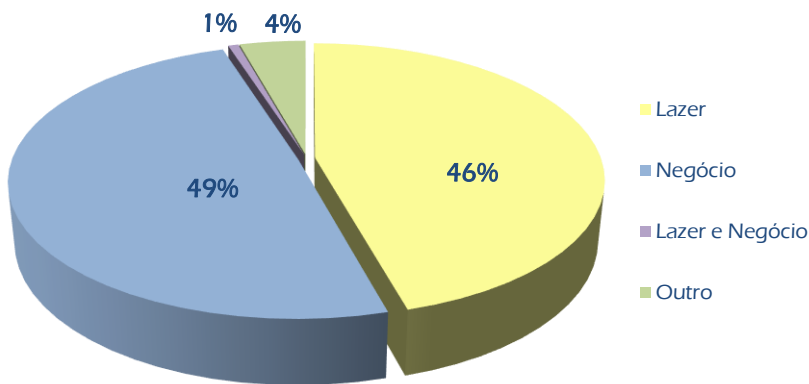
N: 300 Entrevistas/1º Trimestre/2019

05 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



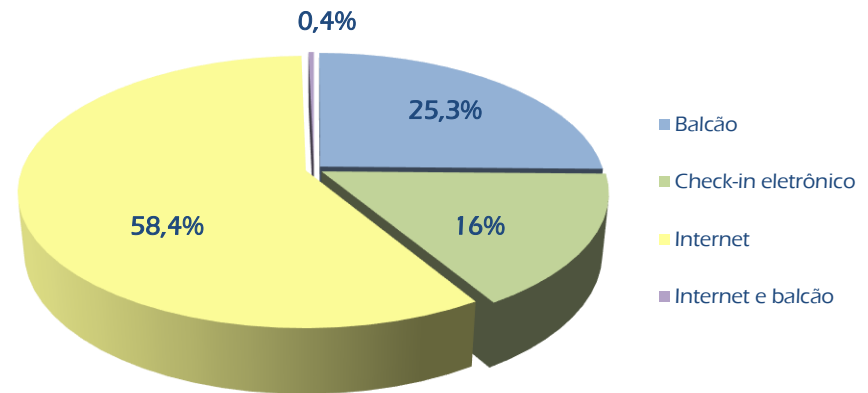
N: 281 Entrevistas/1º Trimestre/2019

06 – Motivo da viagem



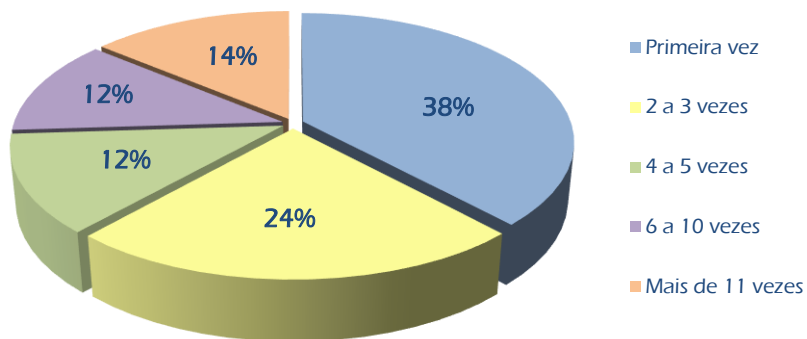
N: 300 Entrevistas/1º Trimestre/2019

07 – Forma de check-in



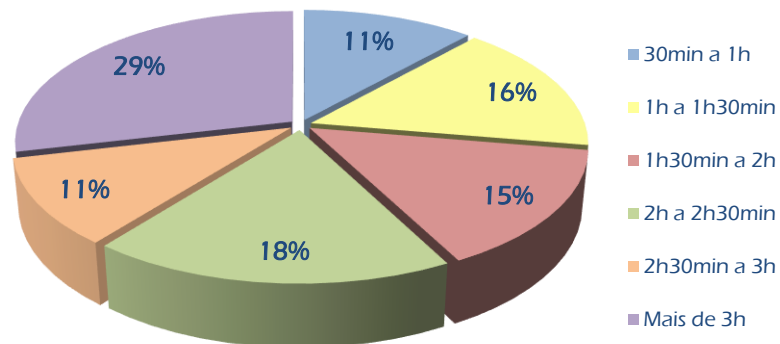
N: 281 Entrevistas/1º Trimestre/2019

08 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



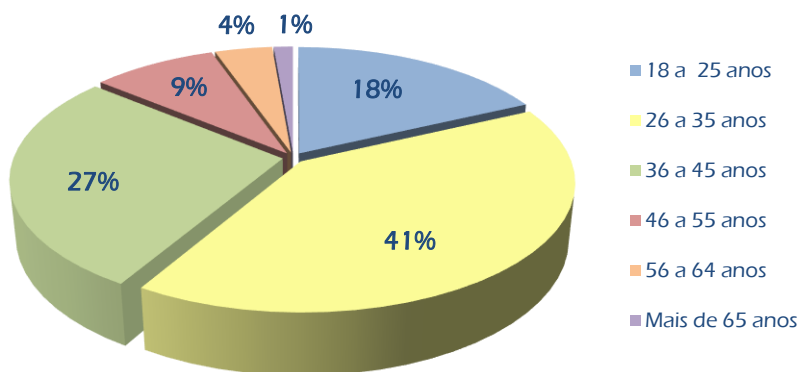
N: 300 Entrevistas/1º Trimestre/2019

09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



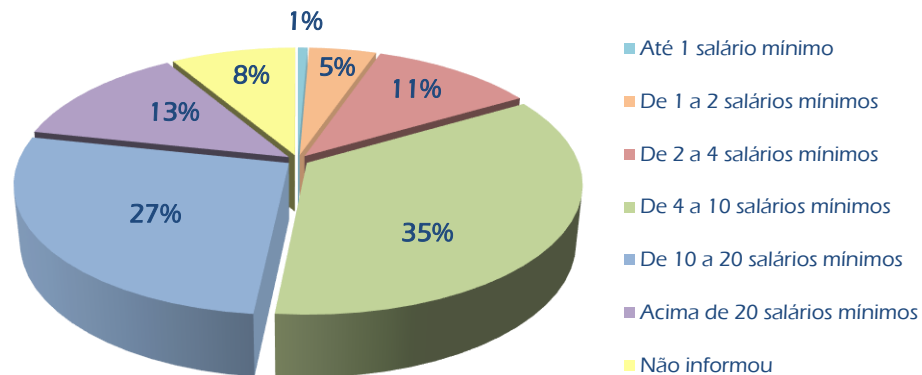
N: 300 Entrevistas/1º Trimestre/2019

10 – Idade do entrevistado



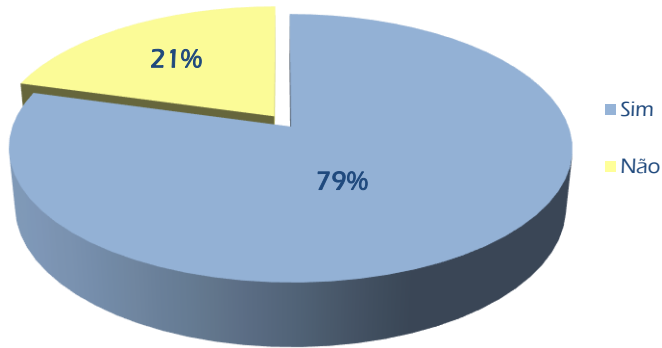
N: 300 Entrevistas/1º Trimestre/2019

11 – Renda do entrevistado



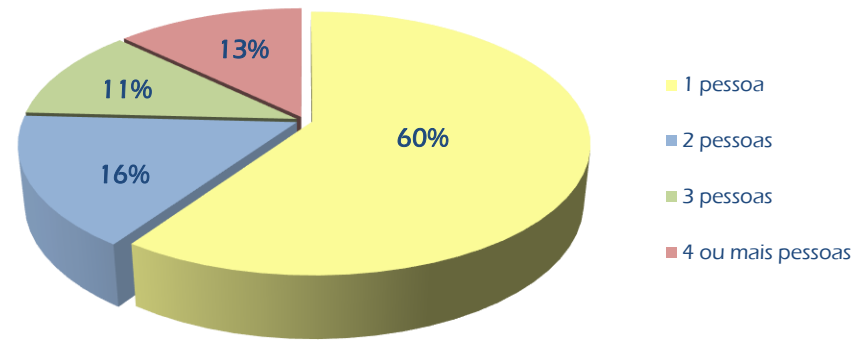
N: 300 Entrevistas/1º Trimestre/2019

12 – Viajando sozinho



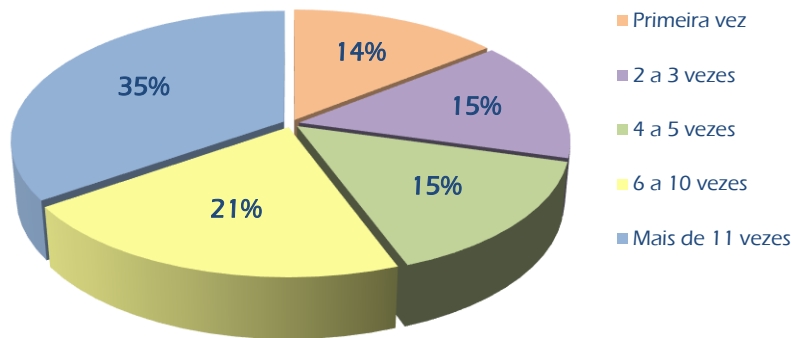
N: 300 Entrevistas/1º Trimestre/2019

13 – Número de acompanhantes



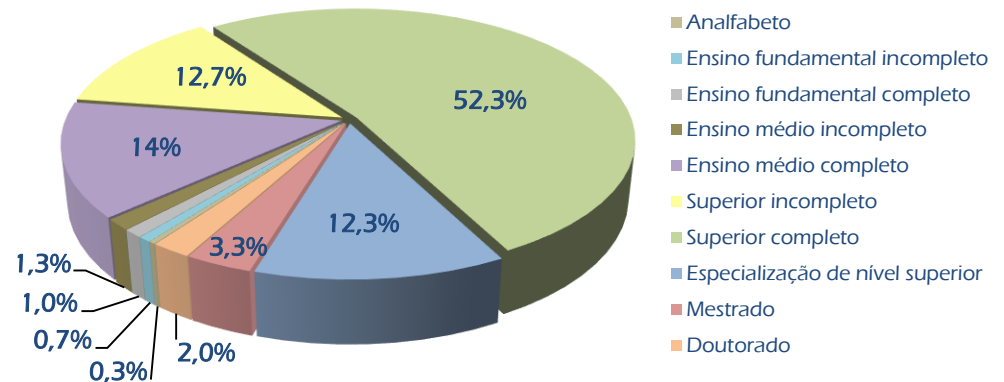
N: 62 Entrevistas/1º Trimestre/2019

14 – Quantidade de viagens partindo desse aeroporto nos últimos 12 meses



N: 300 Entrevistas/1º Trimestre/2019

15 - Escolaridade do entrevistado

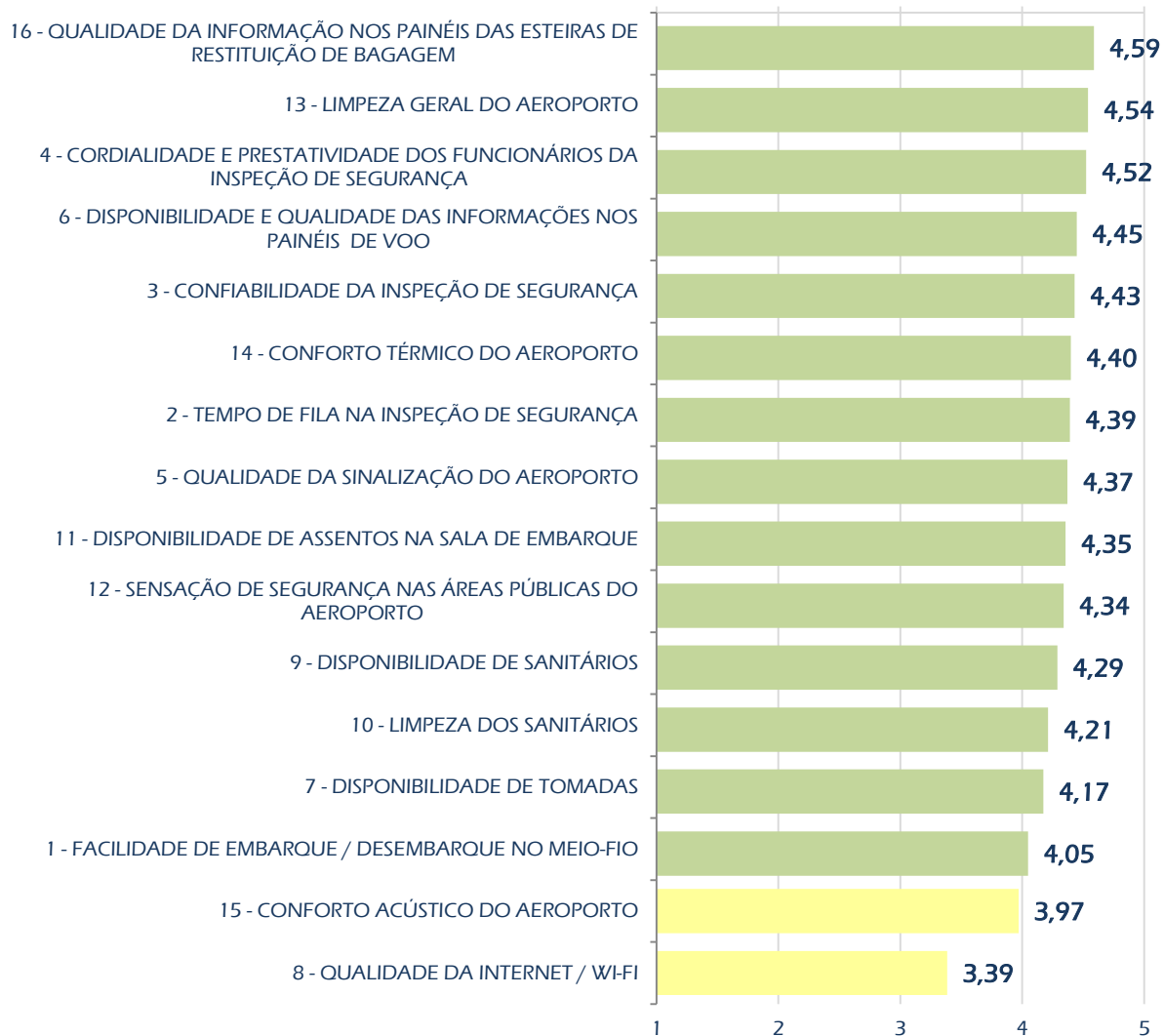


N: 300 Entrevistas/1º Trimestre/2019

16 – Média geral dos indicadores

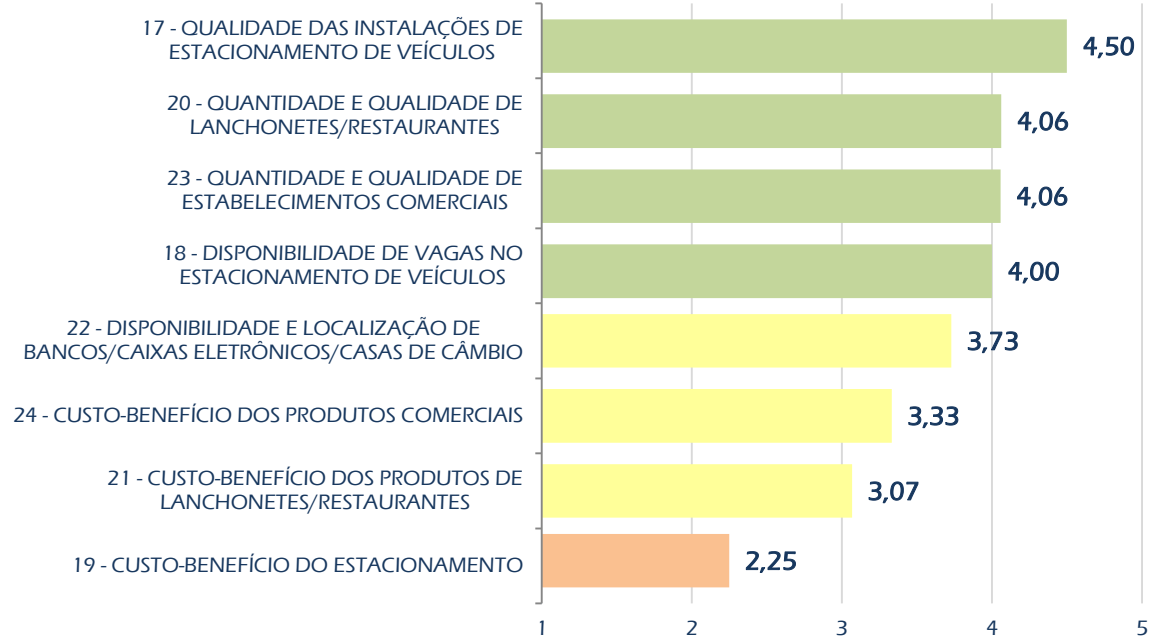


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

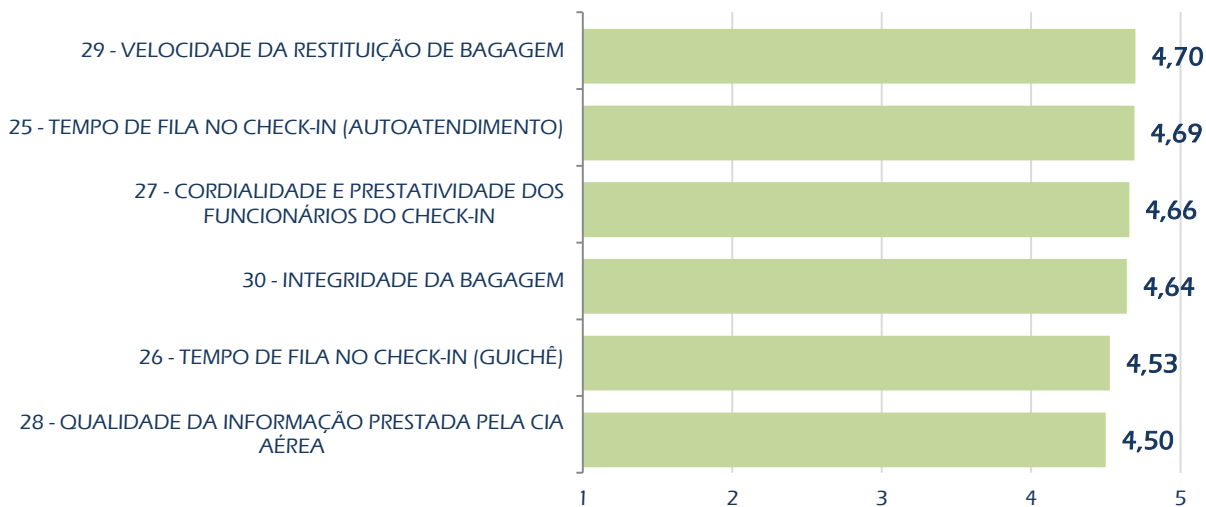




FACILIDADES AO PASSAGEIRO



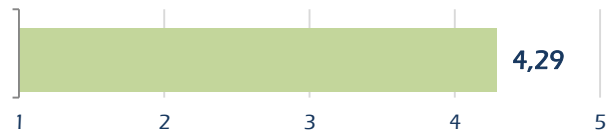
CIA. AÉREAS





TRANSPORTE
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO
PARA O AEROPORTO



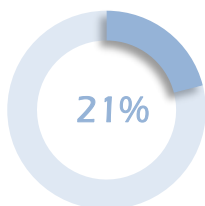
AEROPORTO SANTOS DUMONT - RIO DE JANEIRO (SBRJ)



17 – Check-in

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

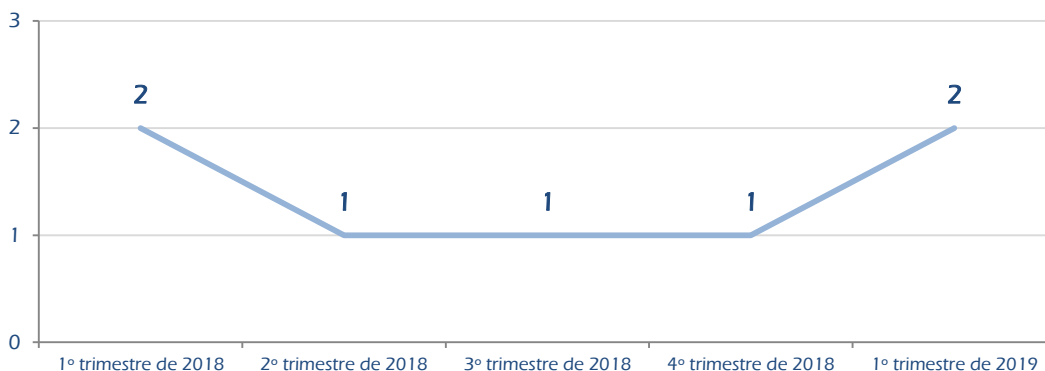
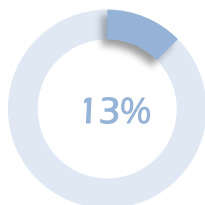
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



18 – Inspeção de segurança

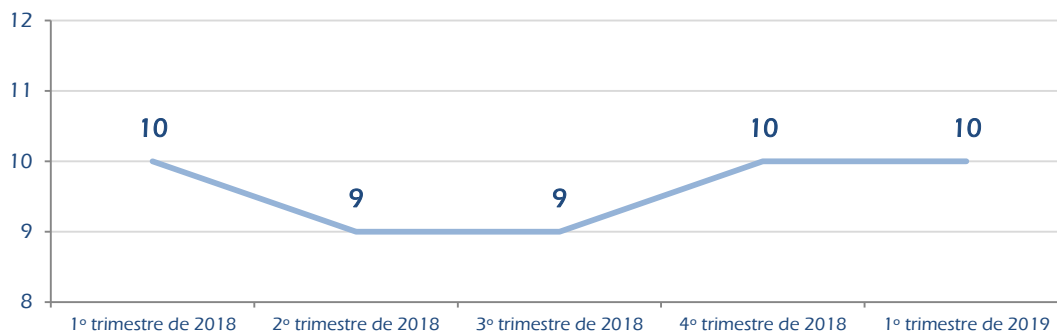
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



19 – Embarque

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

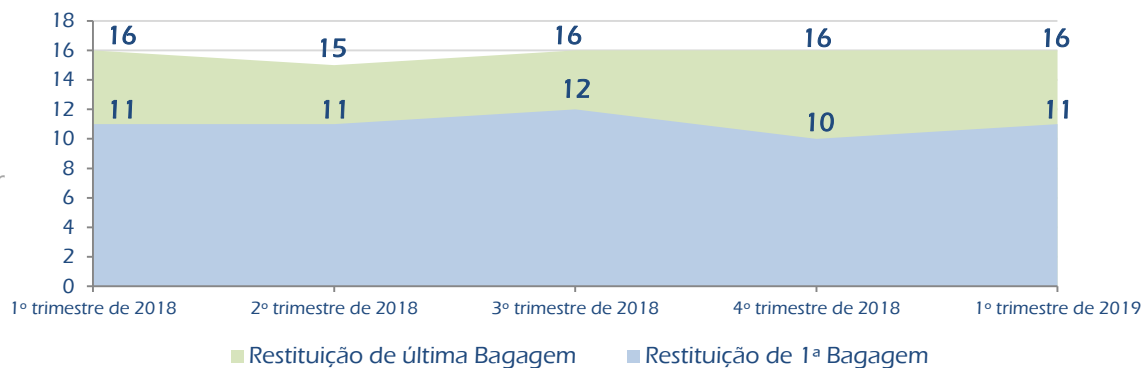


* - Em relação ao trimestre em referência



20 – 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)



RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS
Aeropor~~to~~s

1º TRIMESTRE de 2019

janeiro a março

AEROPORTO SANTOS DUMONT - RIO DE JANEIRO (SBRJ)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil

Departamento de Planejamento e Gestão

Coordenação-Geral de Segurança da Aviação Civil e Desempenho Aeroportuário

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

