

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

2º TRIMESTRE de 2017 | abril a junho

AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS -
SÃO PAULO (SBGR)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO

GRUAIRPORT AEROPORTO
INTERNACIONAL
DE SÃO PAULO

INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)**, obtidos a partir da realização de **1.511** entrevistas ao longo do 2º trimestre de 2017.

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.

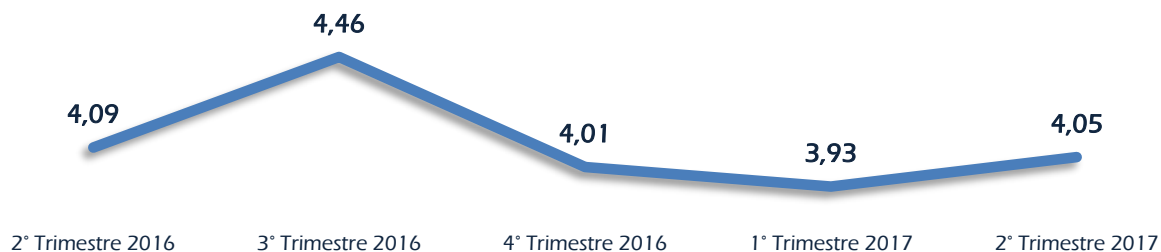
Í N D I C E

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

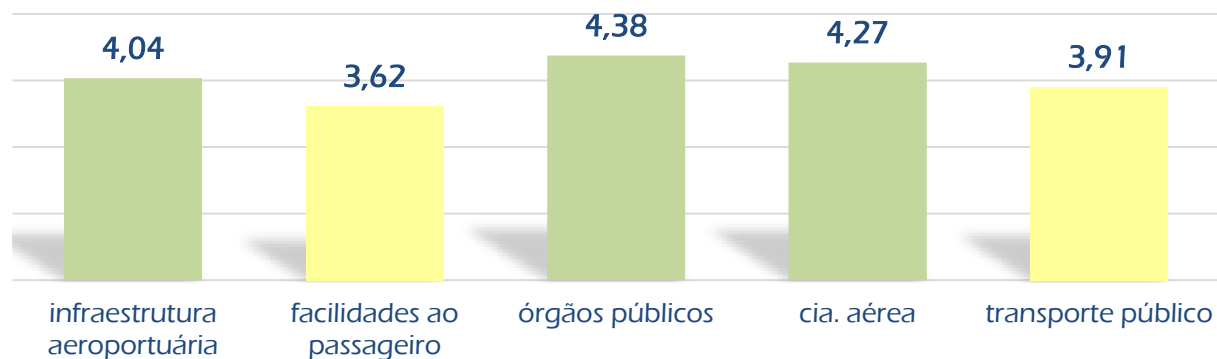
01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



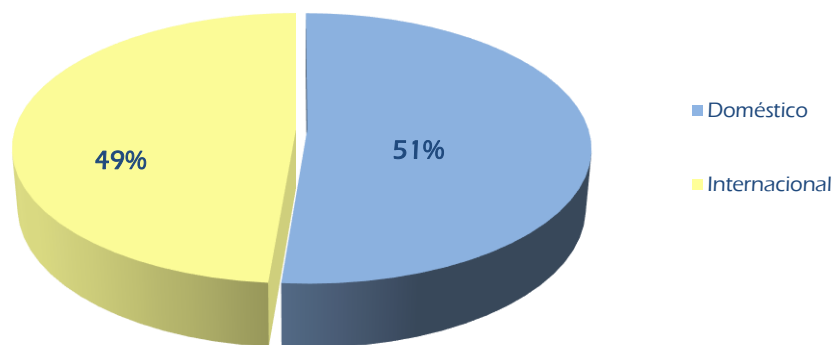
02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



03 – Média por agrupamento de indicadores

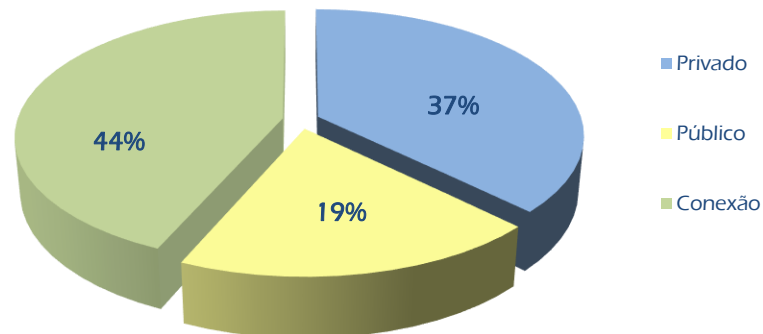


04 – Distribuição amostral - Tipo de voo



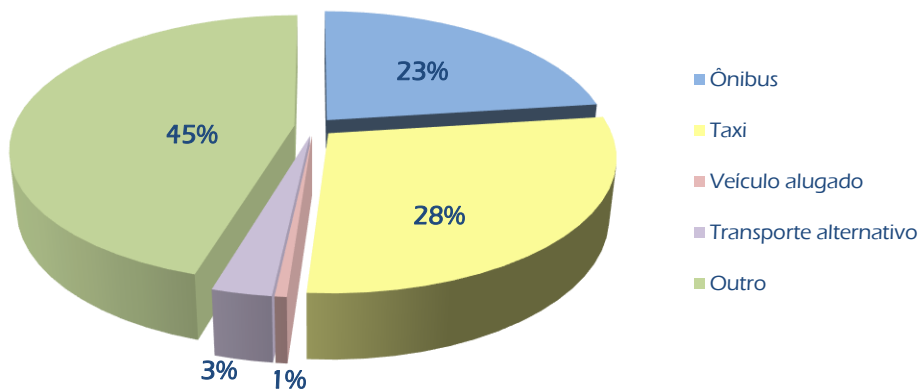
N: 1511 Entrevistas/2º trimestre 2017

05 – Tipo de transporte para o aeroporto



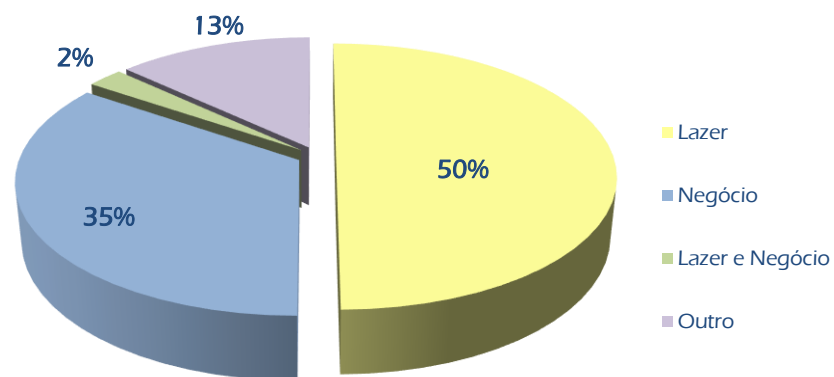
N: 907 Entrevistas/2º trimestre 2017

06 – Meio de transporte público utilizado



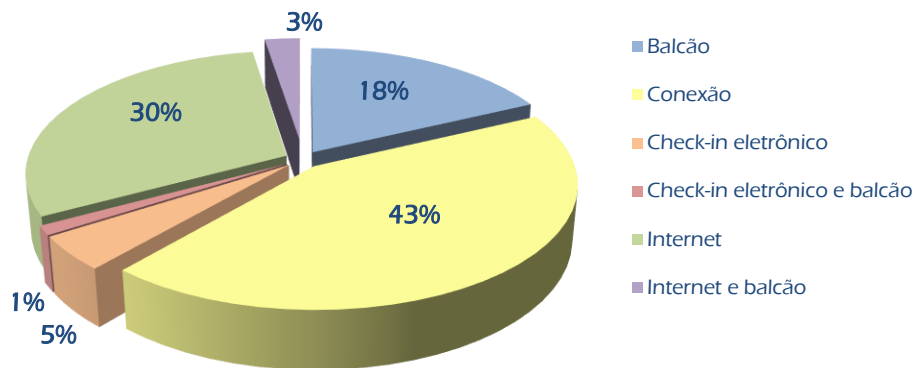
N: 174 Entrevistas/2º trimestre 2017

07 – Motivo da viagem



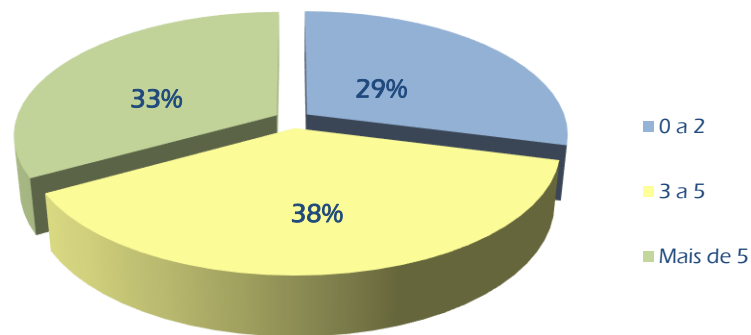
N: 907 Entrevistas/2º trimestre 2017

08 – Forma de check-in



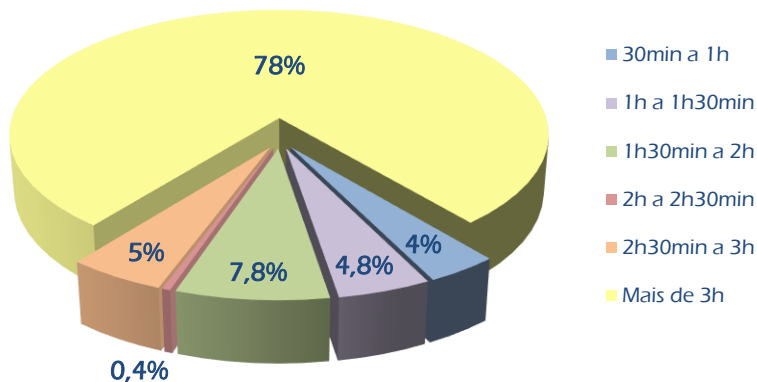
N: 907 Entrevistas/2º trimestre 2017

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



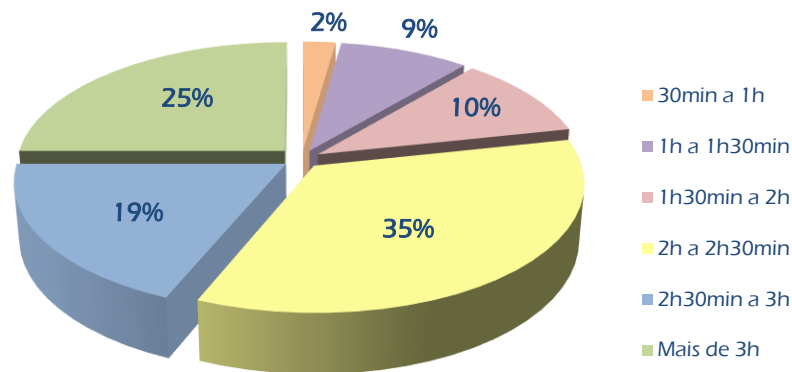
N: 907 Entrevistas/2º trimestre 2017

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



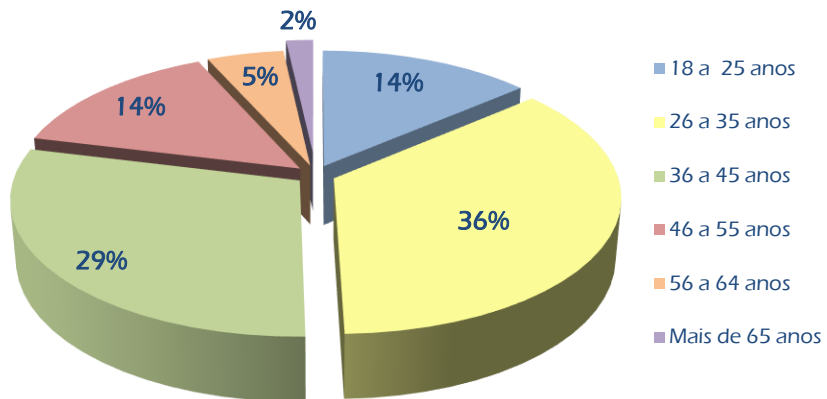
N: 459 Entrevistas/2º trimestre 2017

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



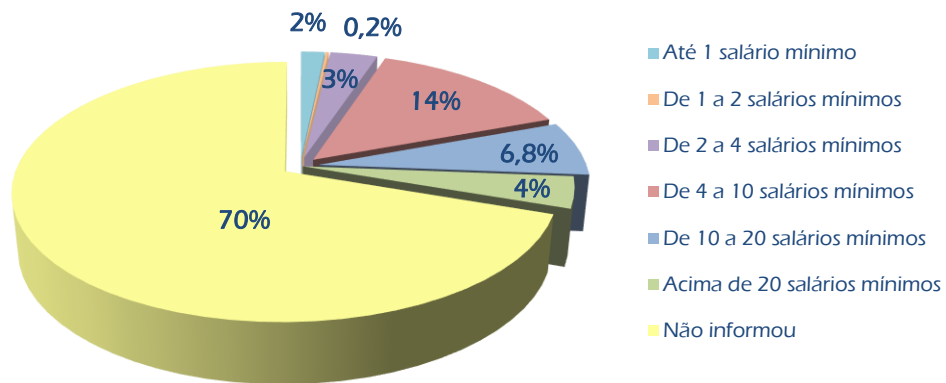
N: 448 Entrevistas/2º trimestre 2017

12 – Idade



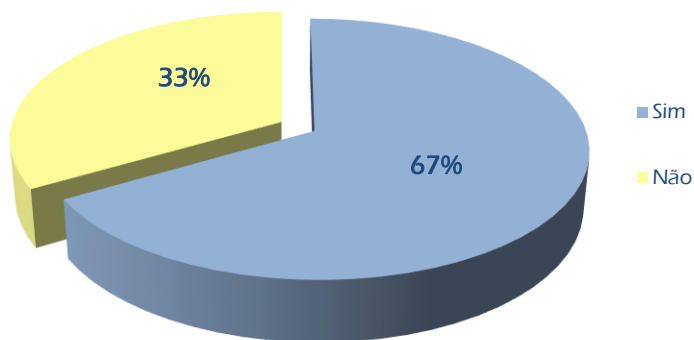
N: 907 Entrevistas/2º trimestre 2017

13 – Renda



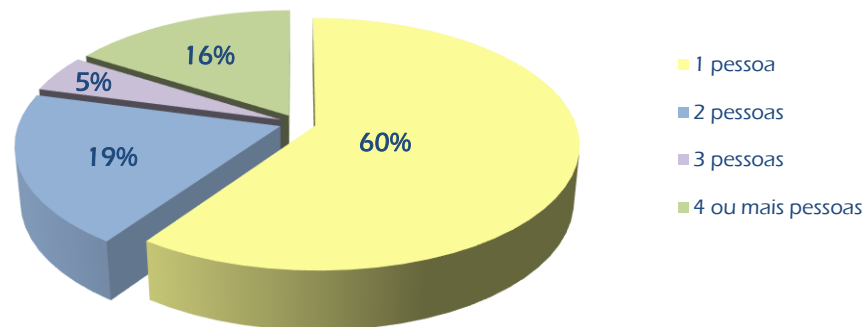
N: 907 Entrevistas/2º trimestre 2017

14 – Viajando sozinho



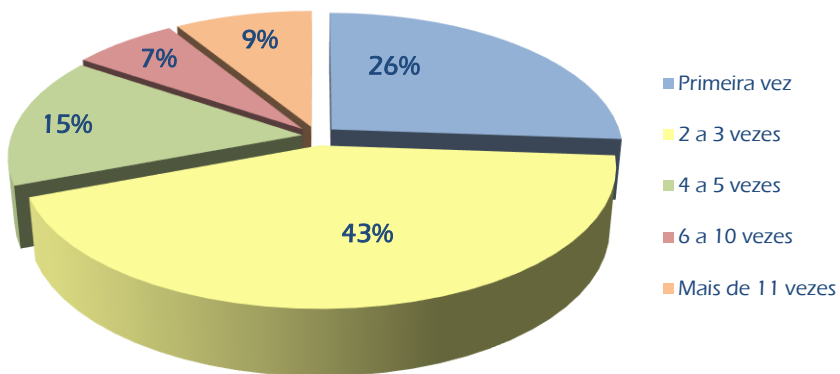
N: 907 Entrevistas/2º trimestre 2017

15 – Número de acompanhantes



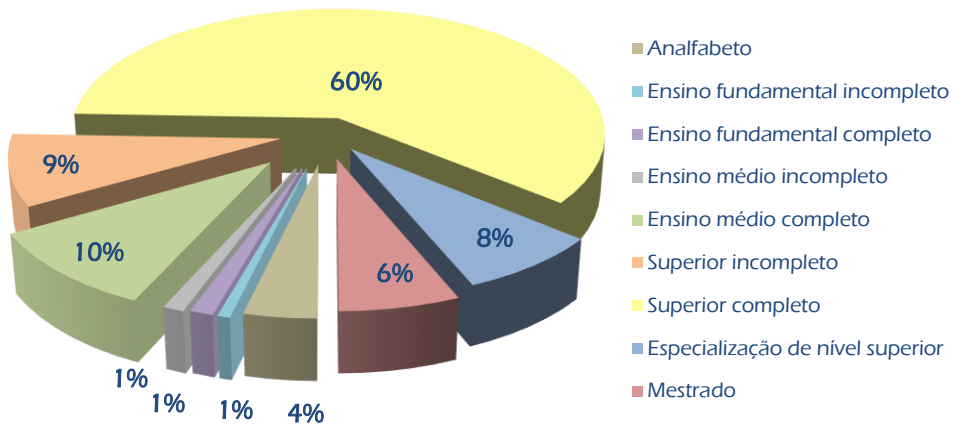
N: 293 Entrevistas/2º trimestre 2017

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



N: 907 Entrevistas/2º trimestre 2017

17 - Escolaridade

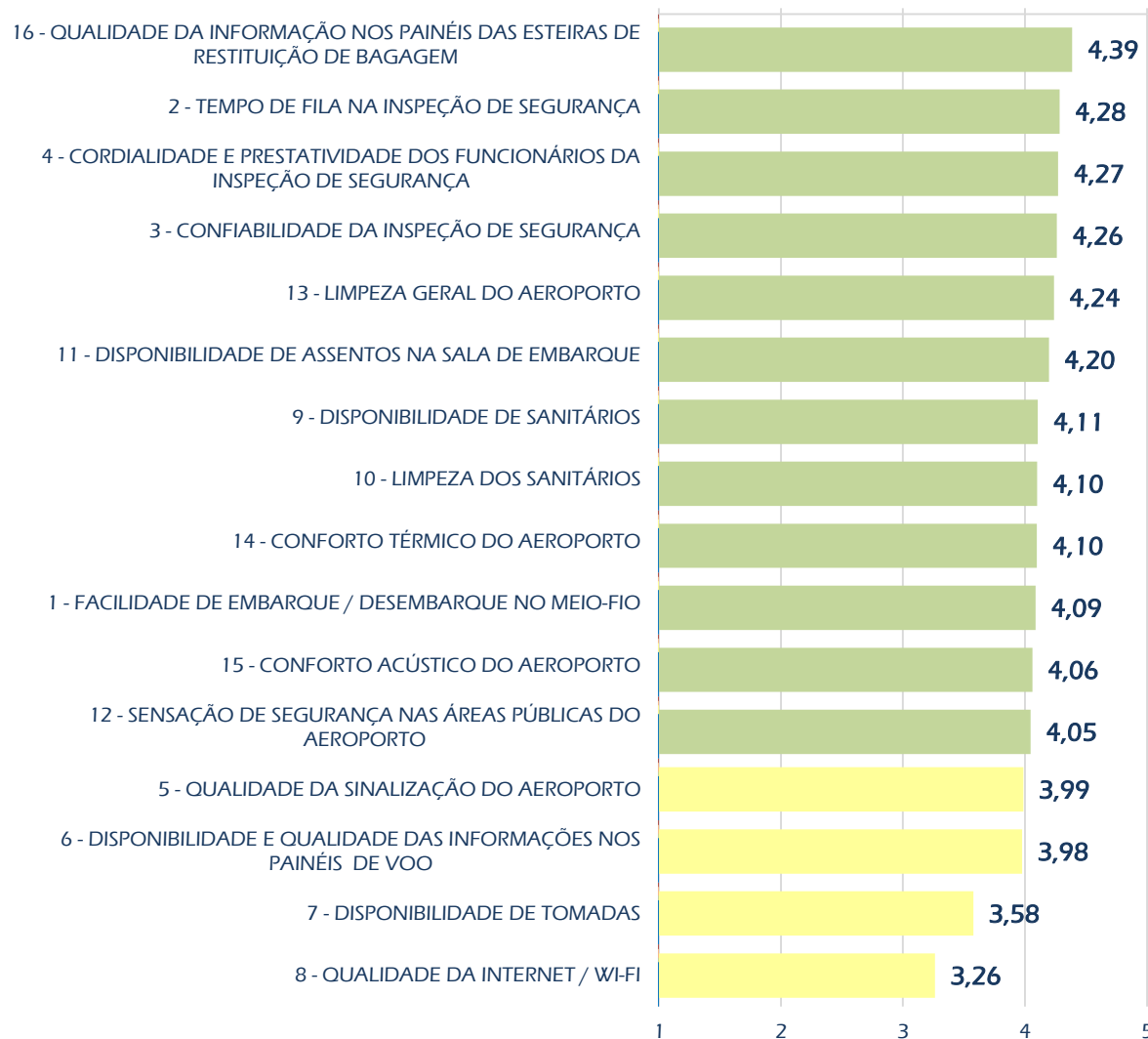


N: 907 Entrevistas/2º trimestre 2017

18 – Média geral dos indicadores

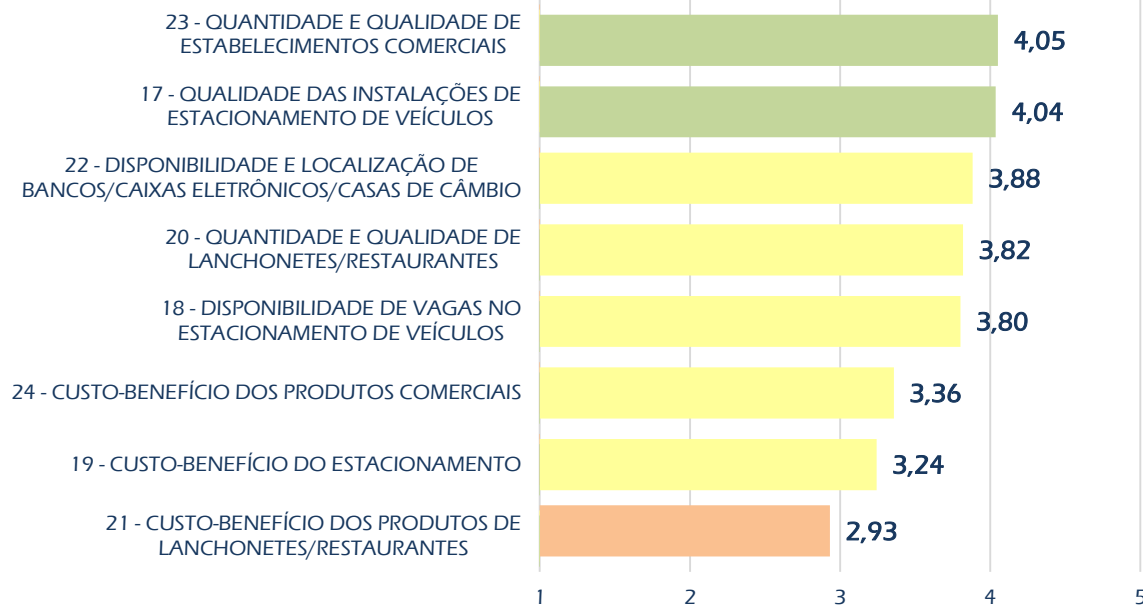


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

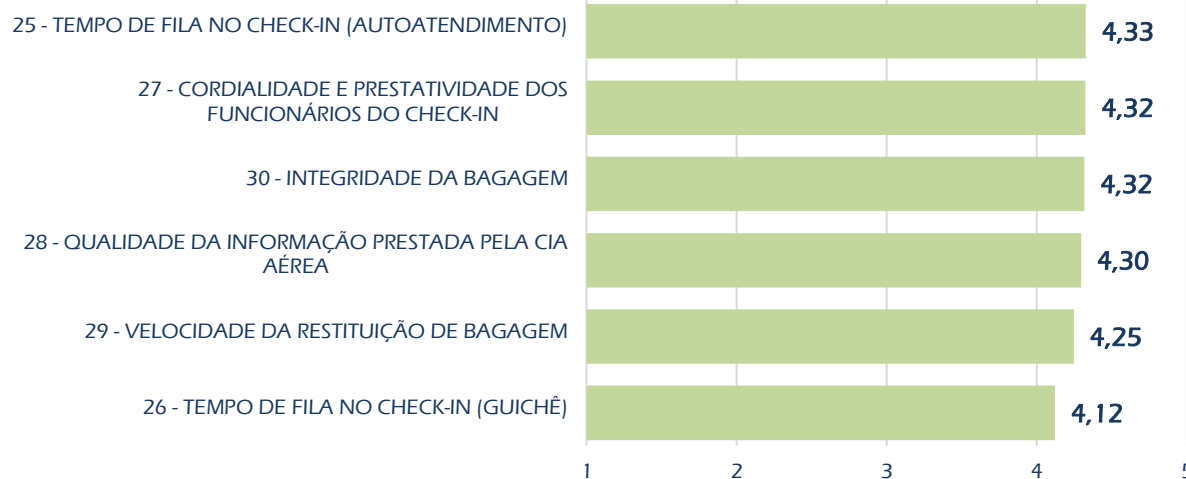




FACILIDADES AO PASSAGEIRO

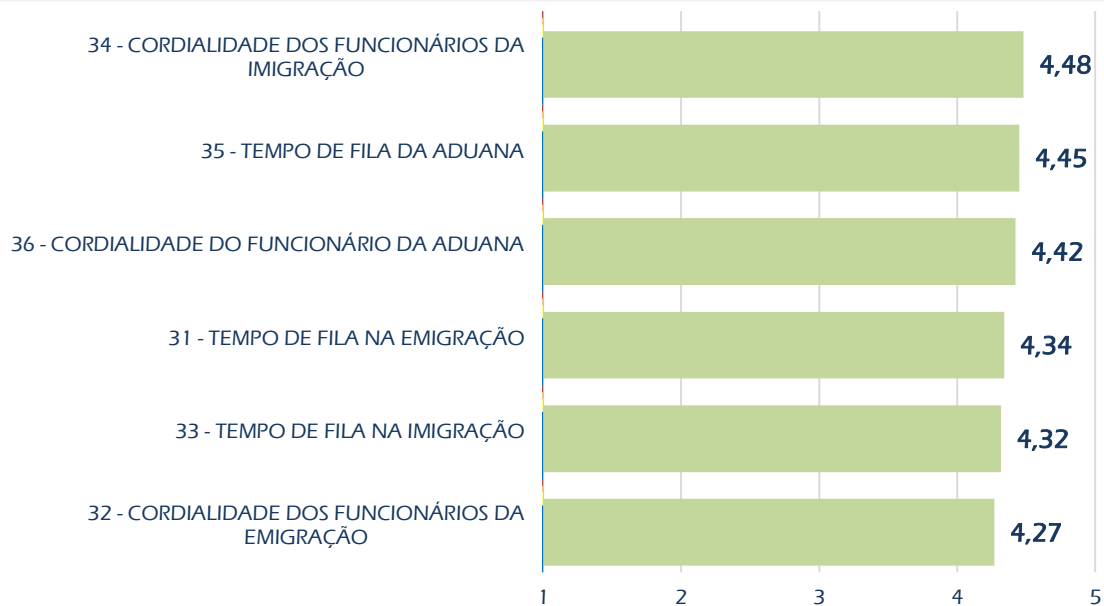


CIA. AÉREAS

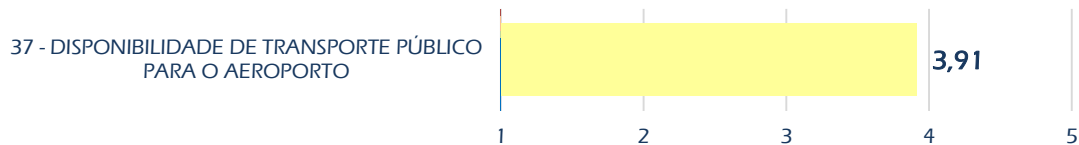




ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO

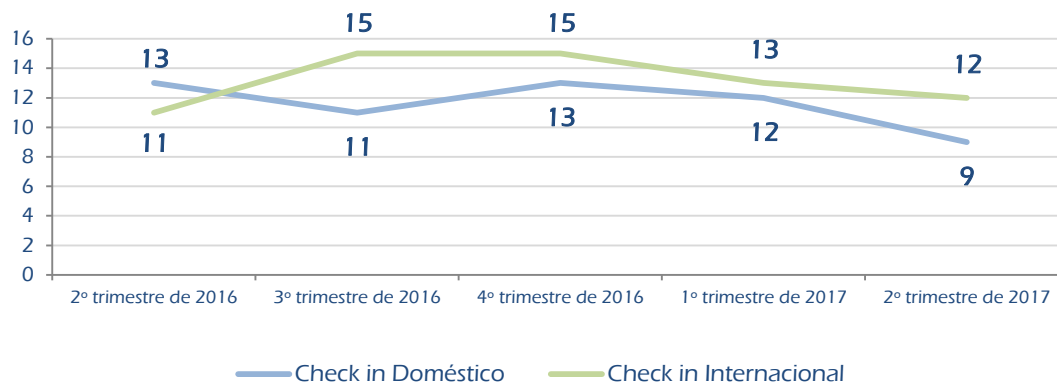
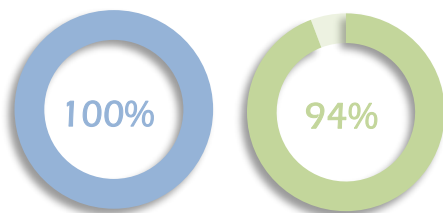




19 – Check-in

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

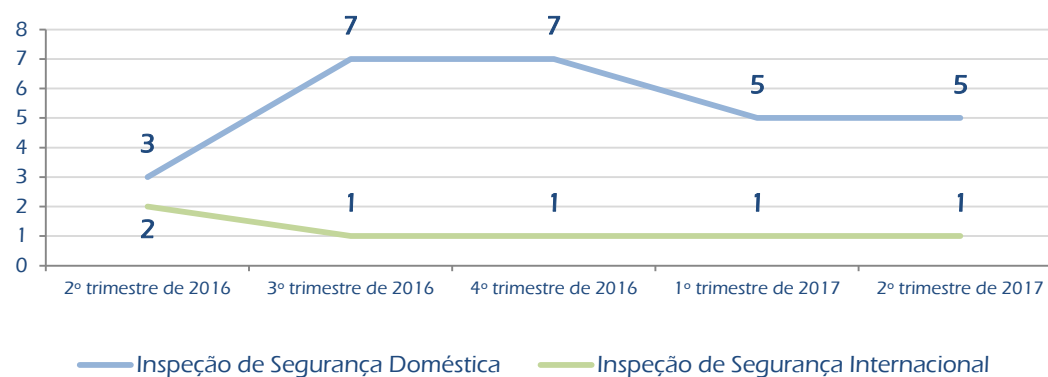
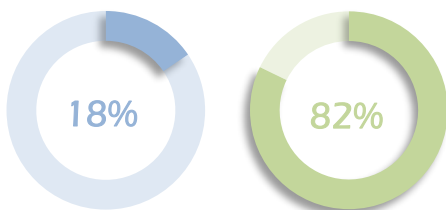
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

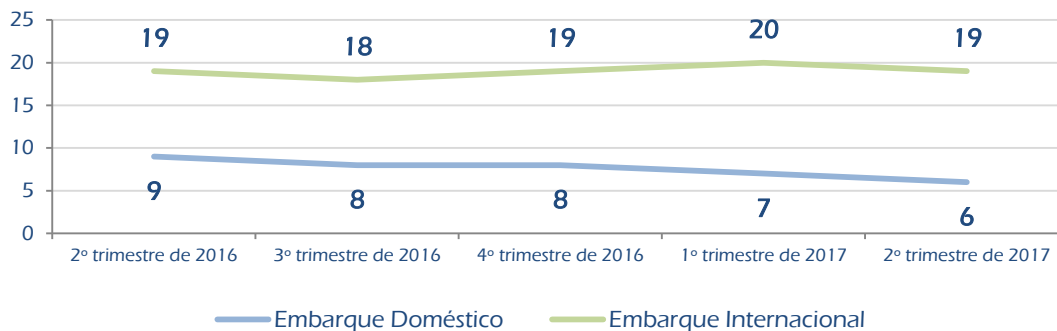
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

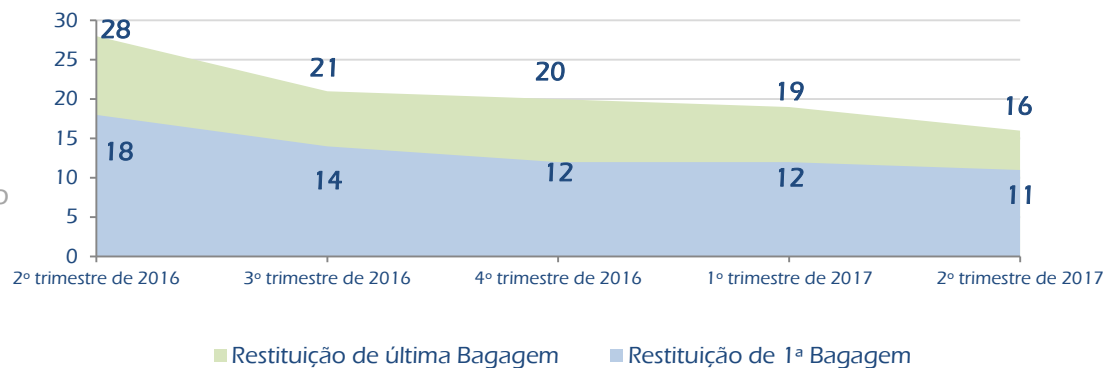


* - Em relação ao trimestre em referência



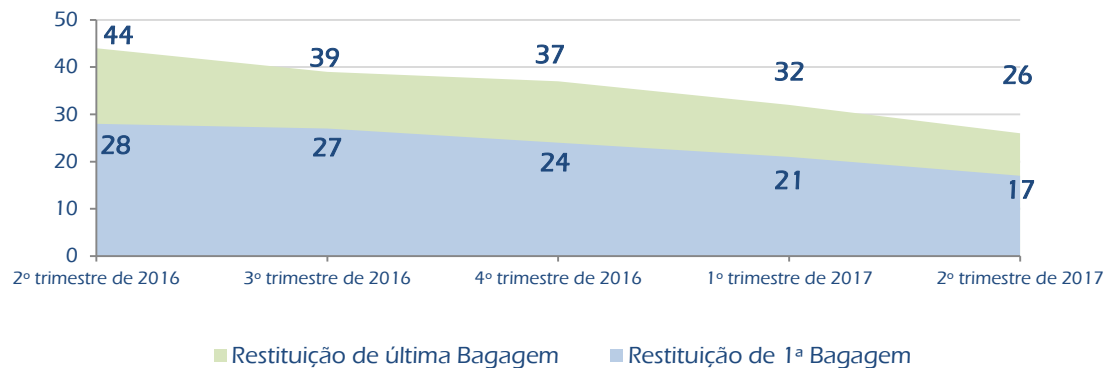
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)

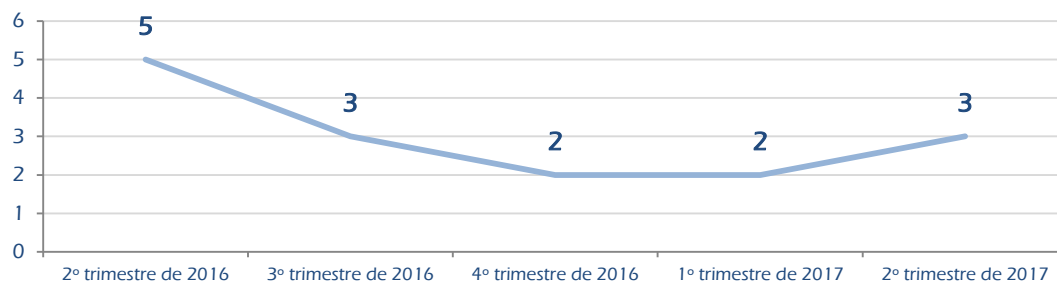
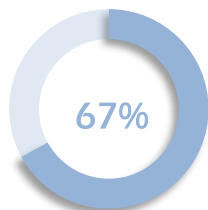




24 – Emigração

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

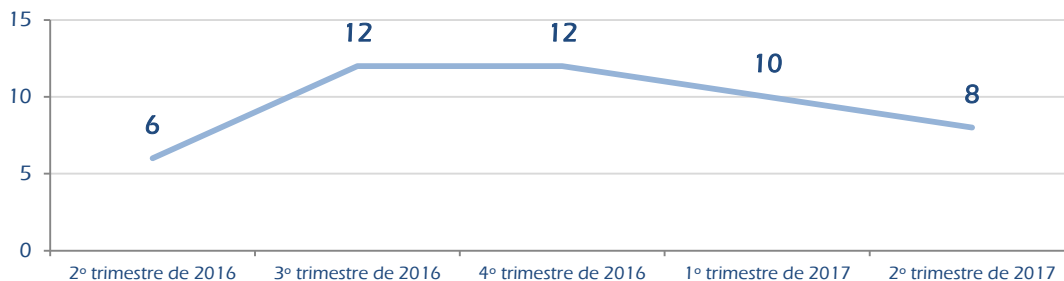
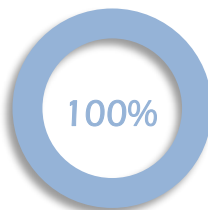
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

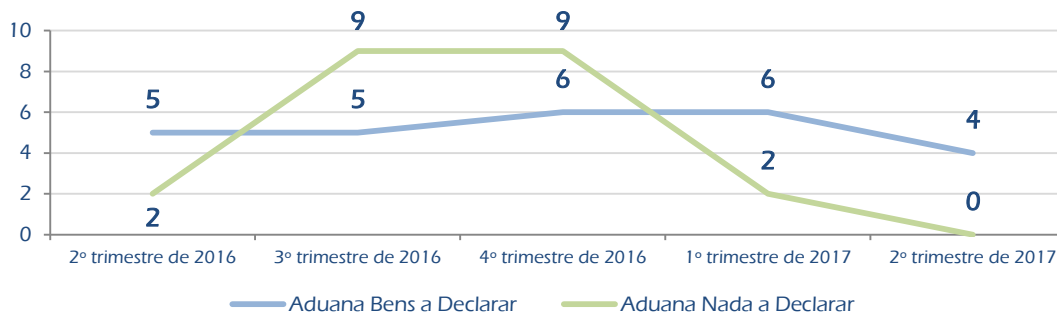
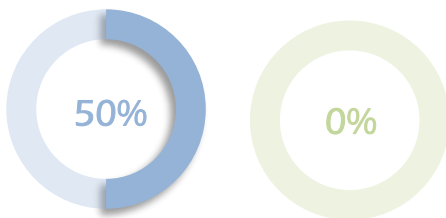
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



26 – Aduana

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



* - Em relação ao trimestre em referência

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS
Aeroportos
2º TRIMESTRE de 2017
abril a junho

AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS -
SÃO PAULO (SBGR)

ELABORAÇÃO:

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

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



A íntegra desse relatório pode ser obtida em www.aviacao.gov.br