

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

2º TRIMESTRE de 2017 | abril a junho

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 Nacional 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.

Í N D I C E

| | |
|--|----|
| 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 Secretaria 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.

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 anteriormente. 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 |

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 |

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 |

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

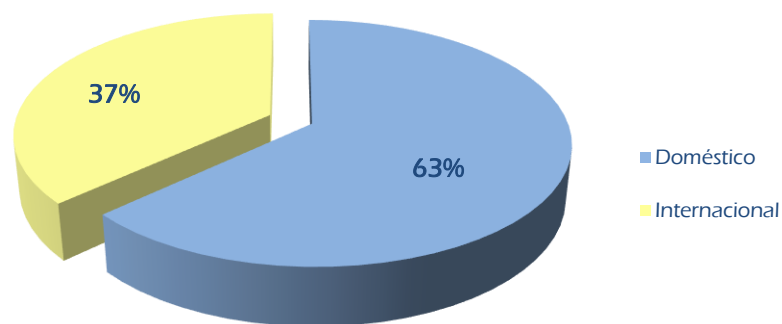
Tempo de antecedência de chegada para o voo

RESULTADOS GERAIS

No segundo trimestre de 2017, a coleta de dados foi distribuída ao longo dos meses de abril, maio e junho, totalizando **13.194 entrevistas**. Desse total, foram realizadas 8.343 entrevistas com passageiros de voos domésticos e 4.851 entrevistas com passageiros de voos internacionais, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

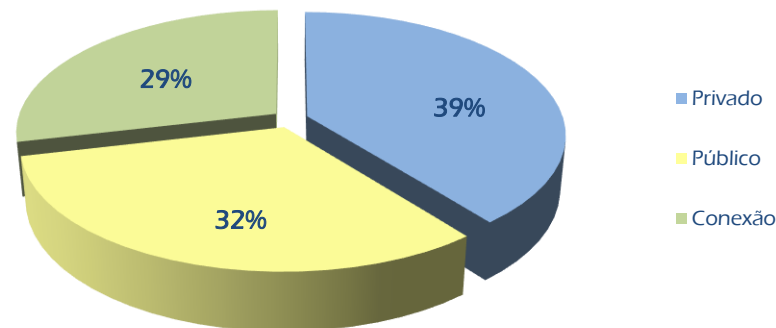
A seguir, são apresentados os resultados gerais dos indicadores relativos ao perfil do passageiro. Ressaltamos que os gráficos abaixo representam o perfil da população amostral das entrevistas e **não necessariamente o perfil dos usuários dos aeroportos pesquisados**.

01 - Distribuição amostral - Tipo de voo



N: 13194 Entrevistas/2º trimestre 2017

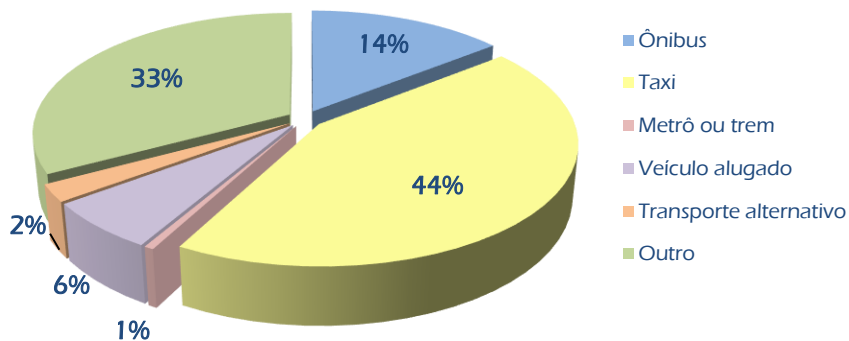
02 - Tipo de transporte para o aeroporto



N: 7700 Entrevistas/2º trimestre 2017

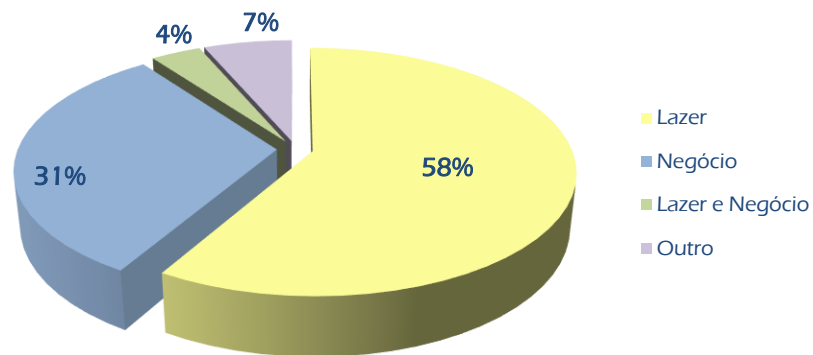
RESULTADOS GERAIS

03 - Meio de transporte público utilizado



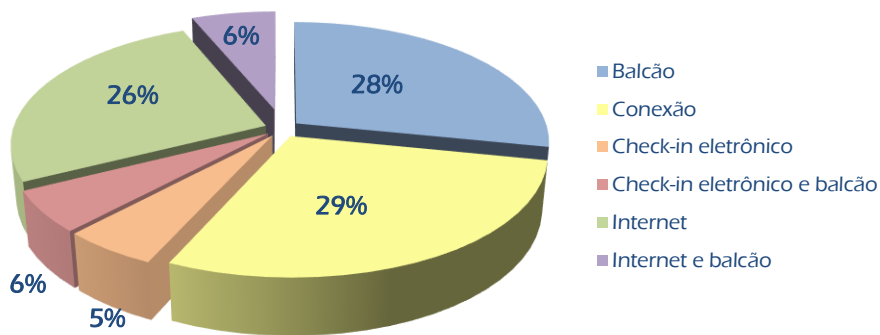
N: 2455 Entrevistas/2º trimestre 2017

04 - Motivo da viagem



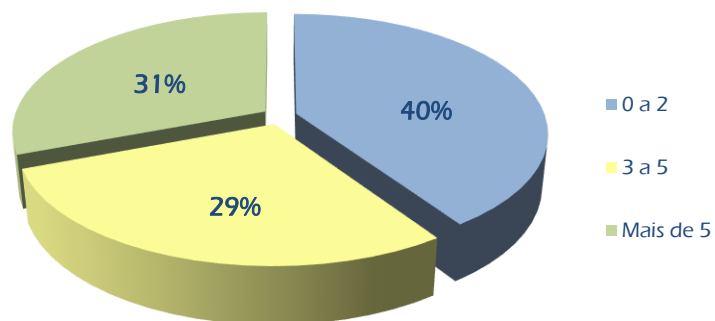
N: 7700 Entrevistas/2º trimestre 2017

05 - Forma de check-in



N: 7700 Entrevistas/2º trimestre 2017

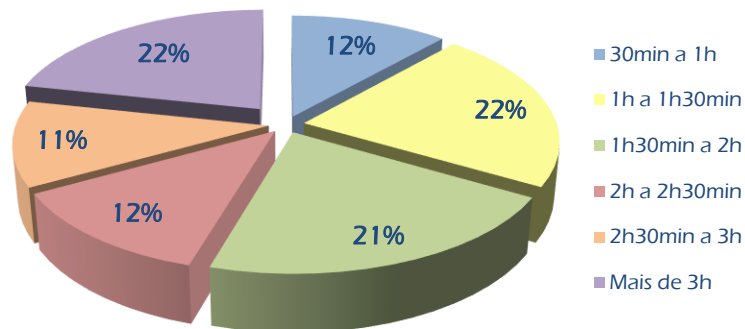
06 - Frequência de viagem nos últimos 12 meses



N: 7700 Entrevistas/2º trimestre 2017

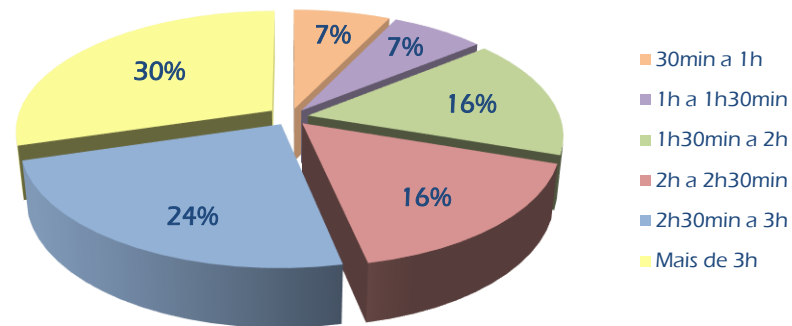
RESULTADOS GERAIS

07 - Antecedência de chegada para voo doméstico



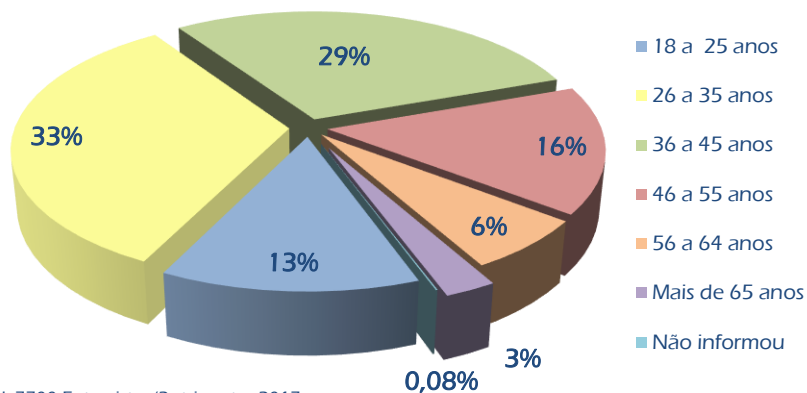
N: 4951 Entrevistas/2º trimestre 2017

08 - Antecedência de chegada para voo internacional



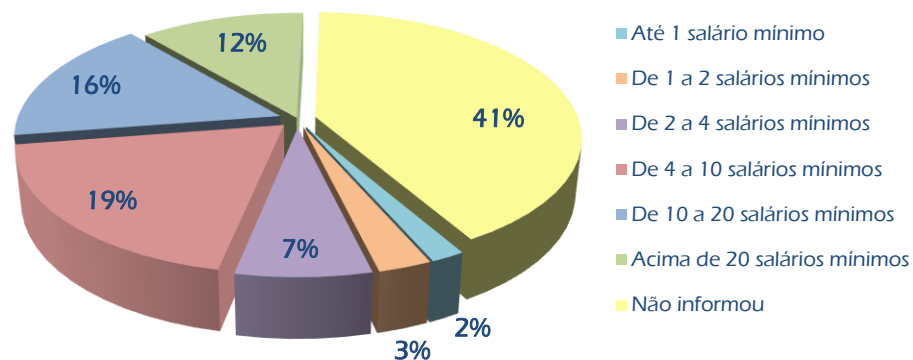
N: 2749 Entrevistas/2º trimestre 2017

09 - Idade



N: 7700 Entrevistas/2º trimestre 2017

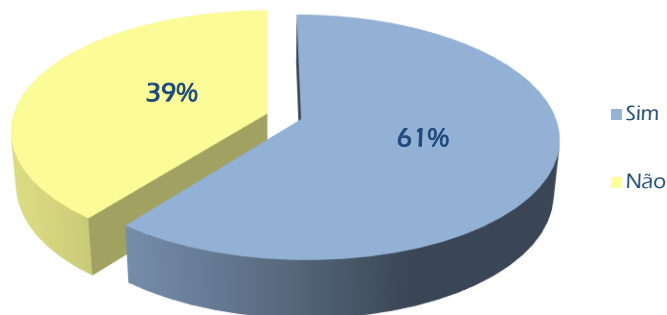
10 - Renda



N: 7700 Entrevistas/2º trimestre 2017

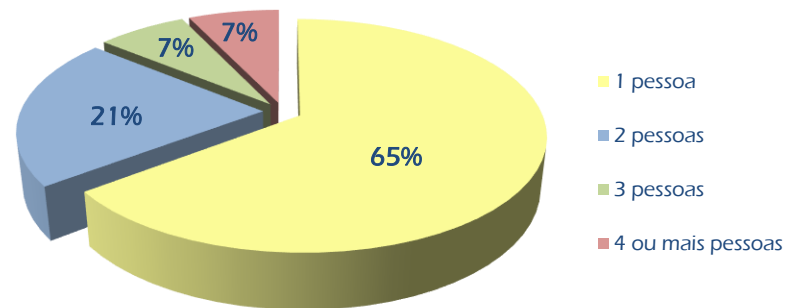
RESULTADOS GERAIS

11 - Viajando sozinho



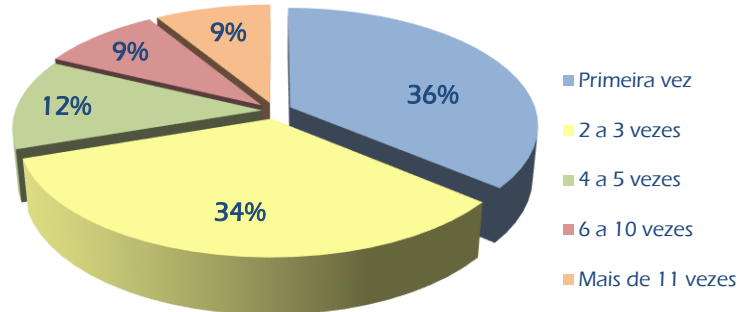
N: 7700 Entrevistas/2º trimestre 2017

12 - Número de acompanhantes



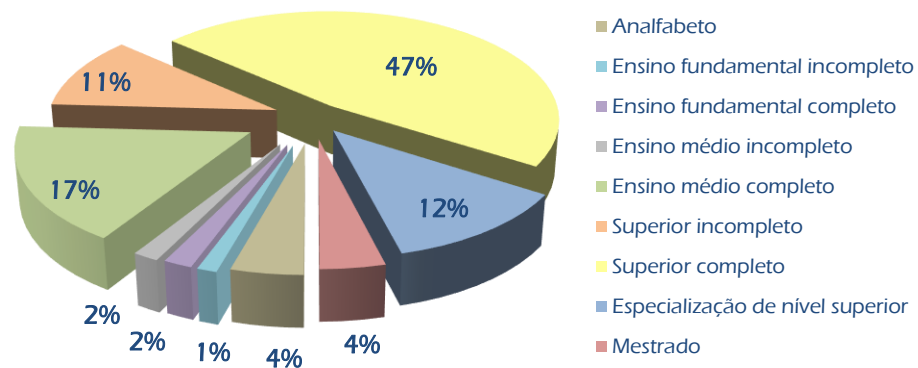
N: 2498 Entrevistas/2º trimestre 2017

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



N: 7700 Entrevistas/2º trimestre 2017

14 - Escolaridade



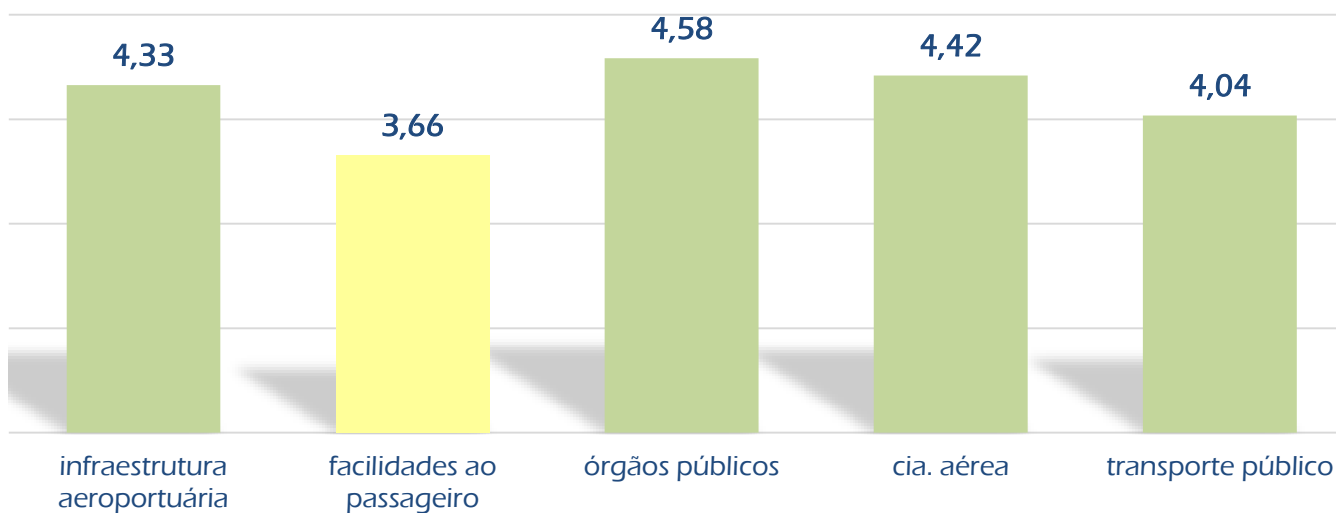
N: 7700 Entrevistas/2º trimestre 2017

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: 13194 Entrevistas/2º Trimestre 2017

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 2016, 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

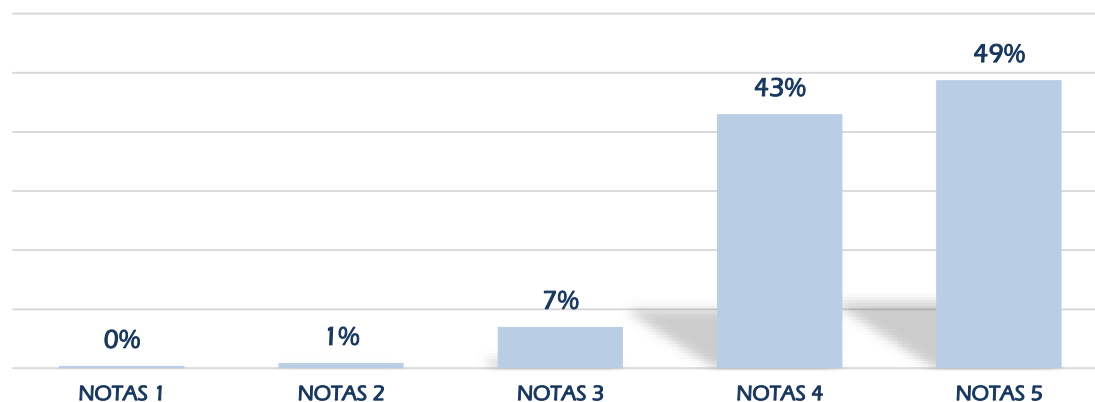
Galeão
Congonhas
Brasília
Guarulhos

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 2016.

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

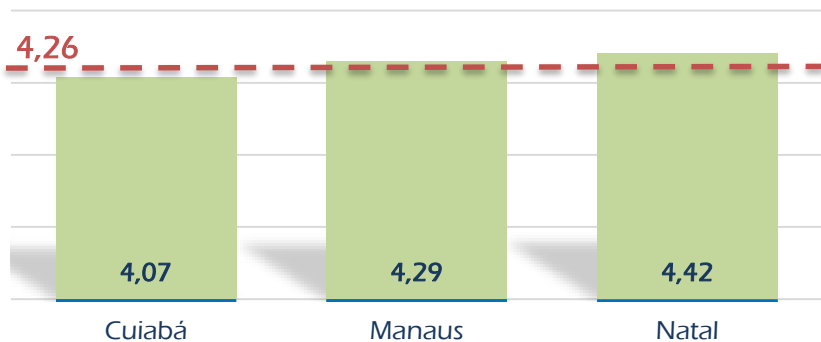


N: 13194 Entrevistas/2º Trimestre 2017

Considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5, observamos que **92%** dos passageiros avaliam os aeroportos como bons ou muito bons.

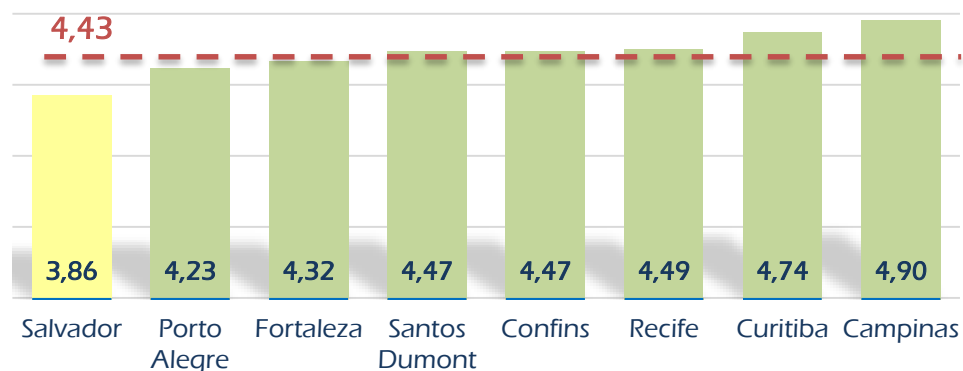
RESULTADOS GERAIS

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



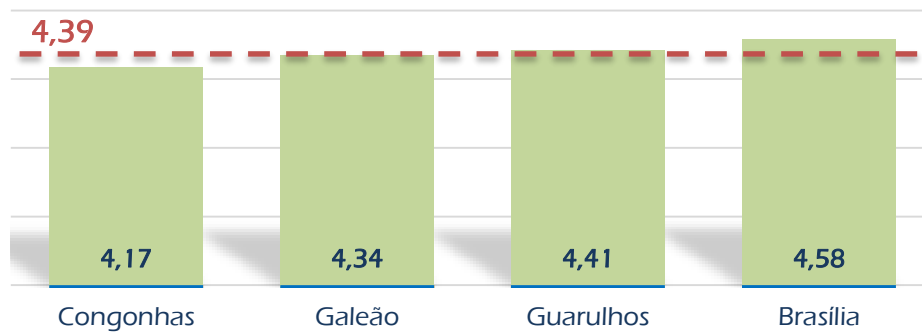
N: 2364 Entrevistas/2° Trimestre 2017

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



N: 6249 Entrevistas/2° Trimestre 2017

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



N: 4581 Entrevistas/2° Trimestre 2017

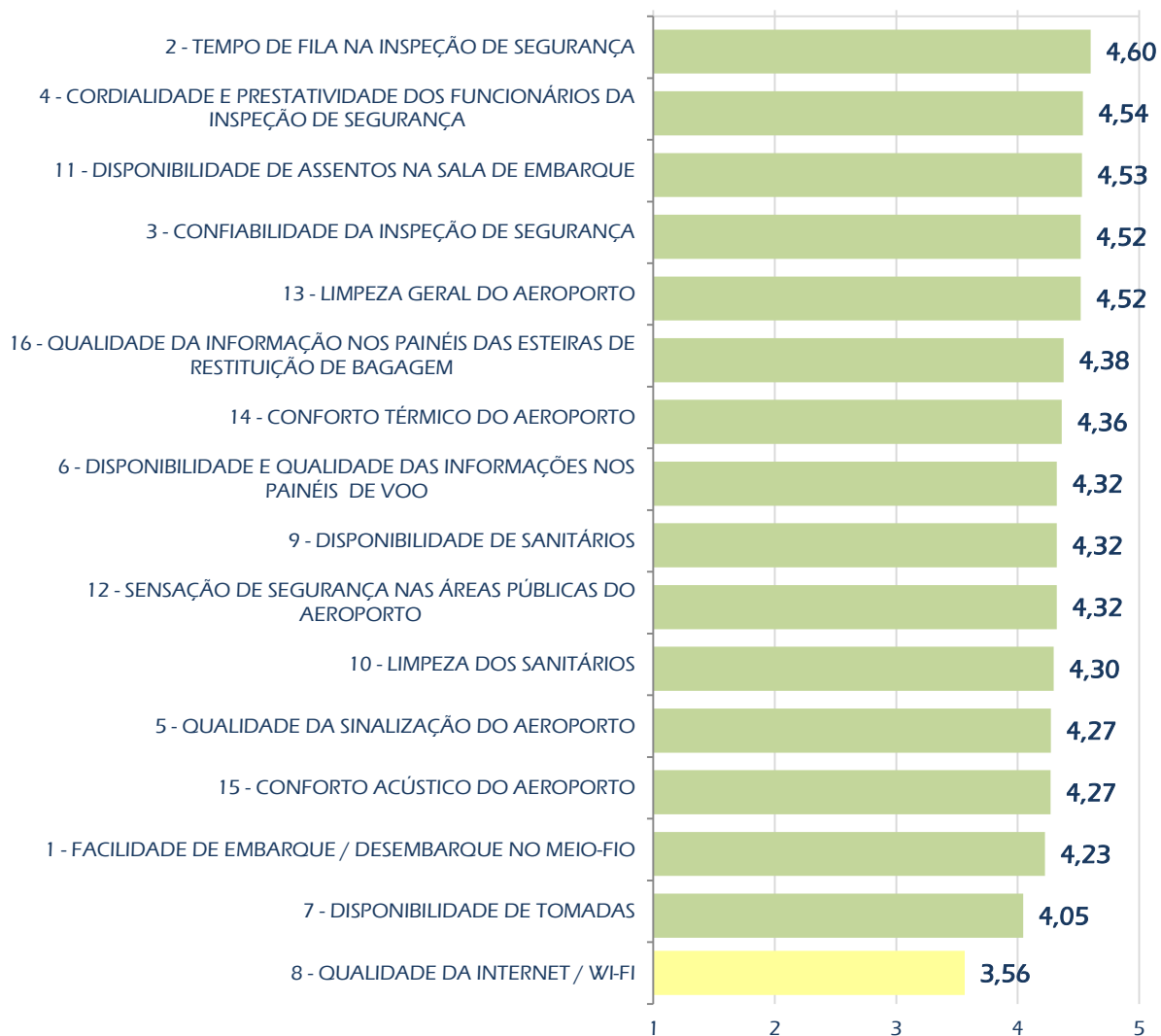
Média da categoria

RESULTADOS GERAIS

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



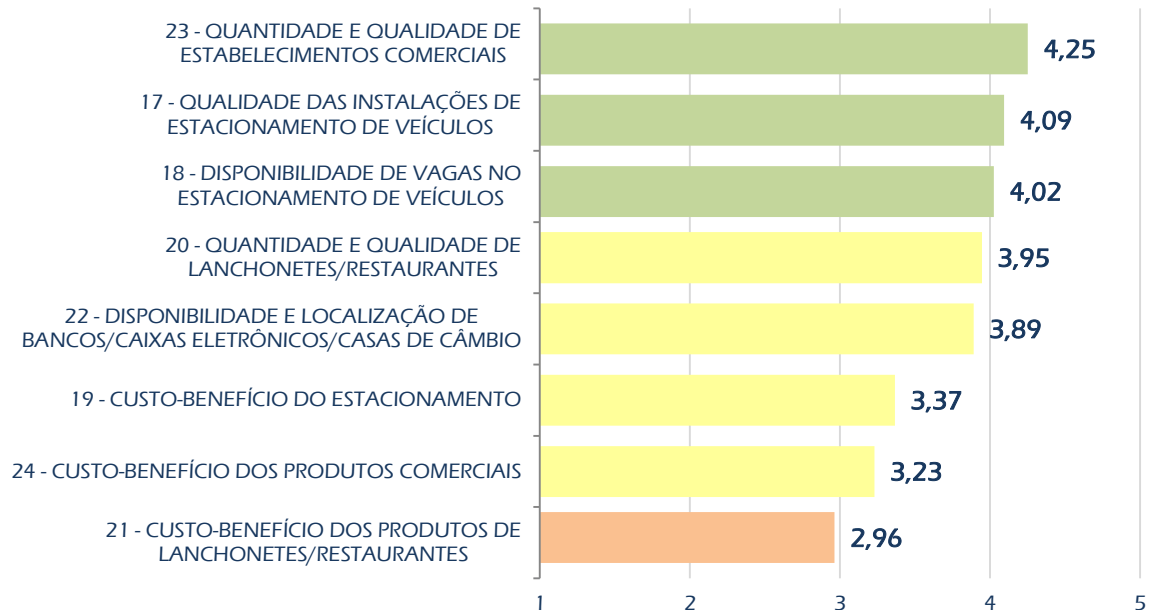
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



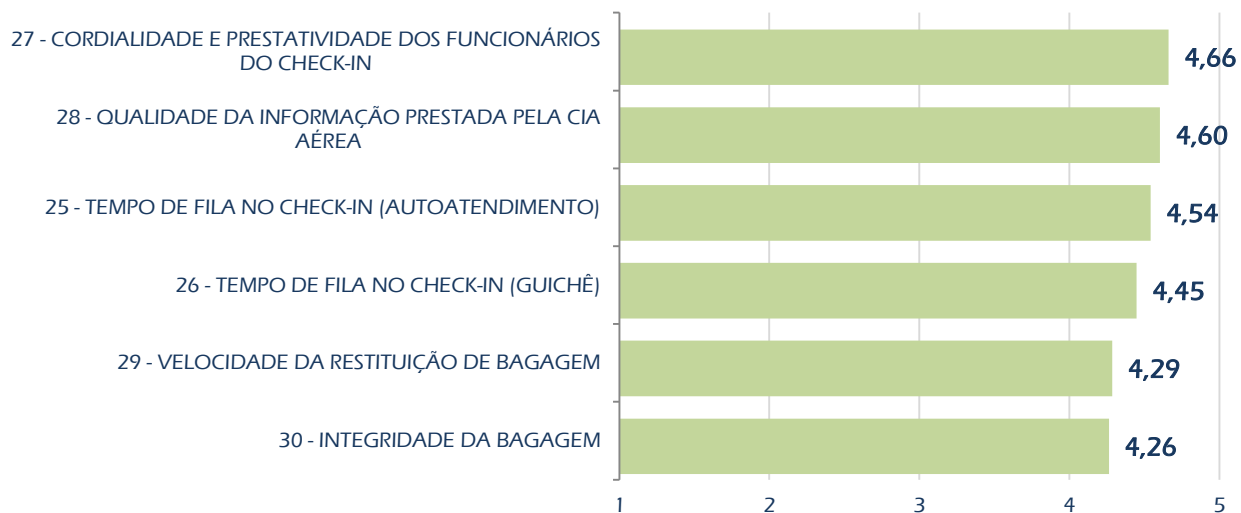
RESULTADOS GERAIS



FACILIDADES AO PASSAGEIRO



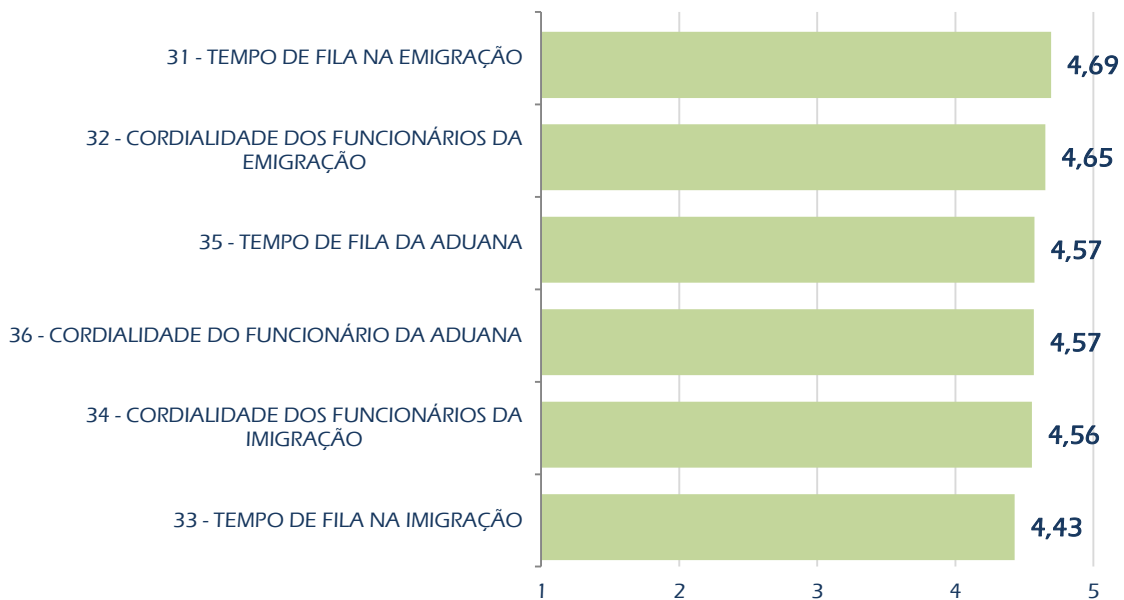
CIAS. AÉREAS



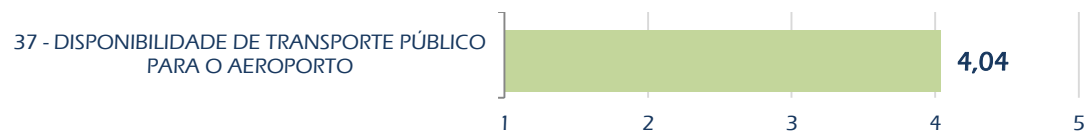
RESULTADOS GERAIS



ÓRGÃOS PÚBLICOS



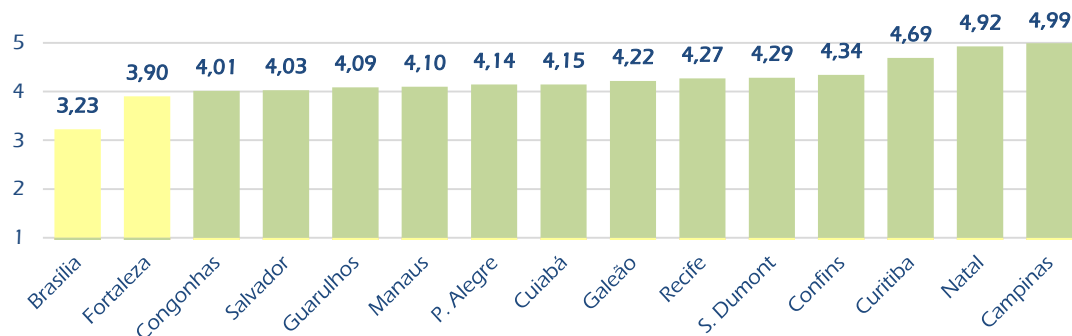
TRANSPORTE PÚBLICO



RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



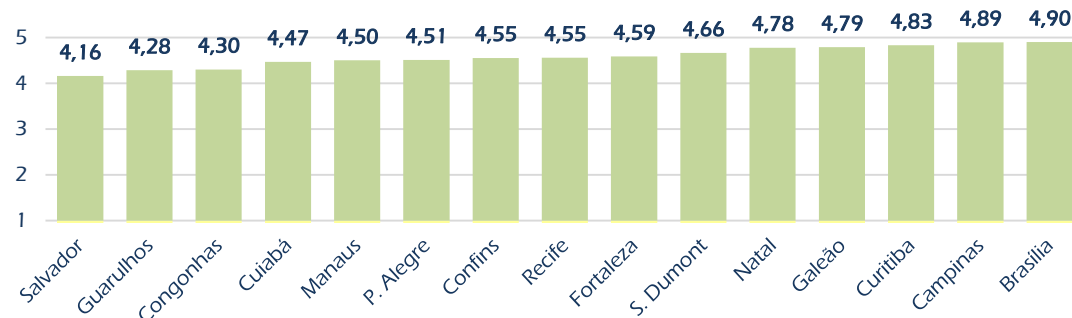
1 – Facilidade de Desembarque no meio-fio



N: 4109 Entrevistas/2º Trimestre 2017



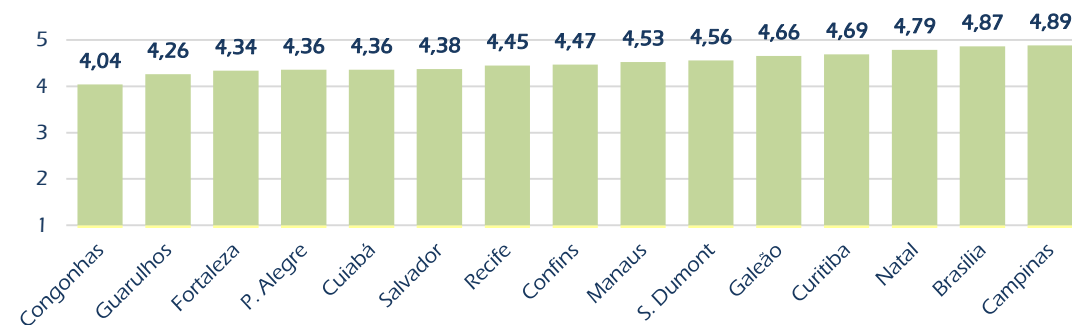
2 – Tempo de fila na inspeção de segurança



N: 4698 Entrevistas/2º Trimestre 2017



3 – Confiabilidade da inspeção de segurança

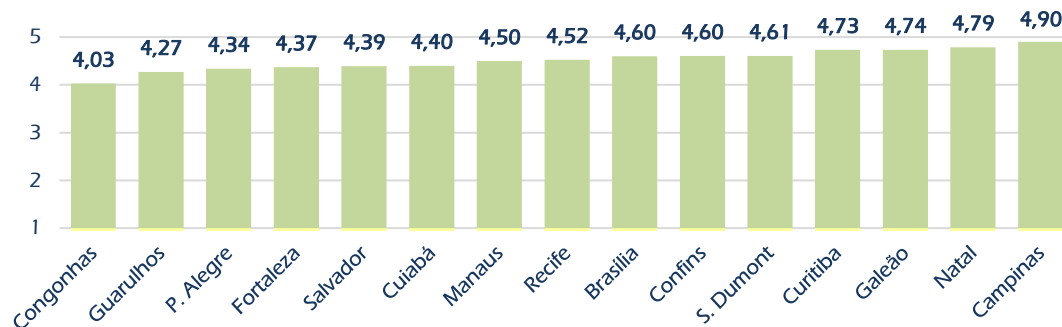


N: 4672 Entrevistas/2º Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



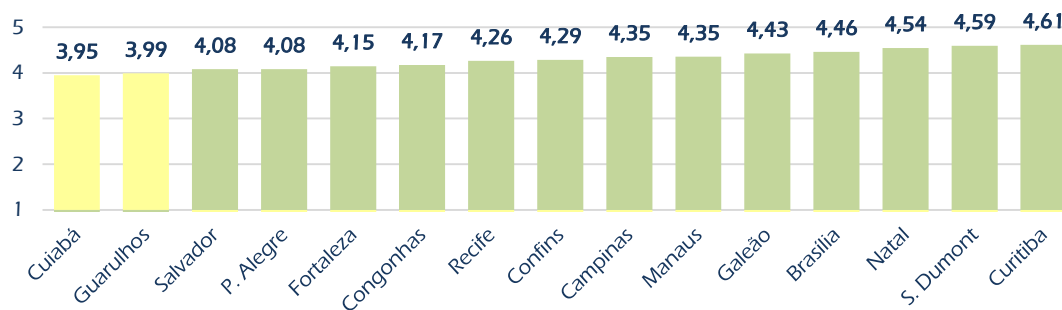
4 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários da inspeção de segurança



N: 4693 Entrevistas/2° Trimestre 2017



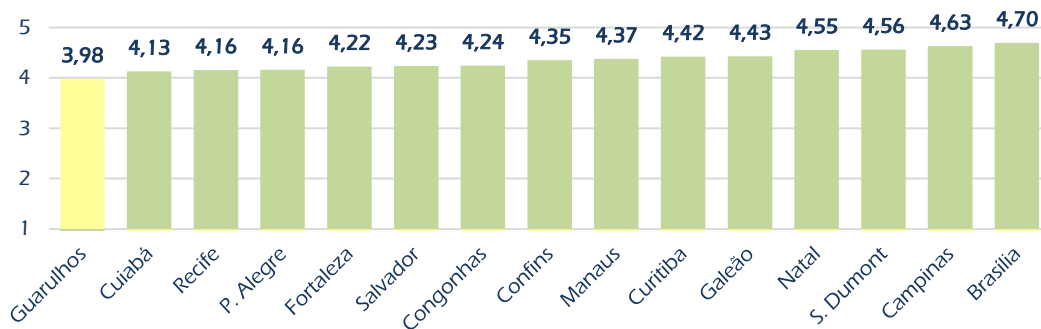
5 - Qualidade da sinalização do aeroporto



N: 7641 Entrevistas/2° Trimestre 2017



6 - Disponibilidade e qualidade das informações nos painéis de voo

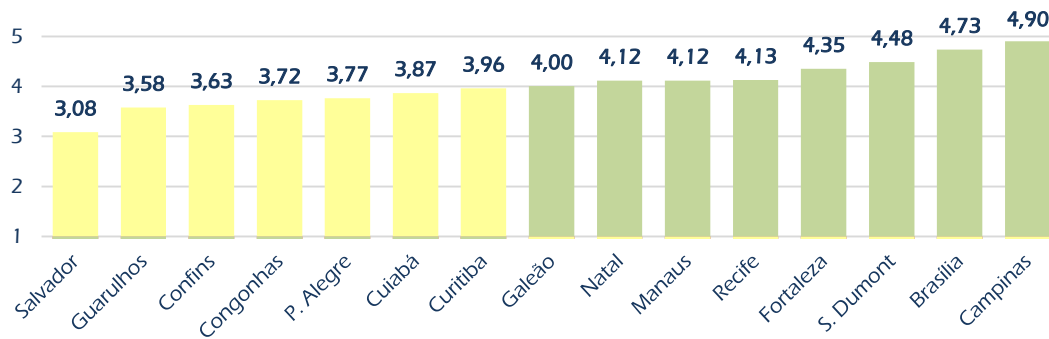


N: 7611 Entrevistas/2° Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



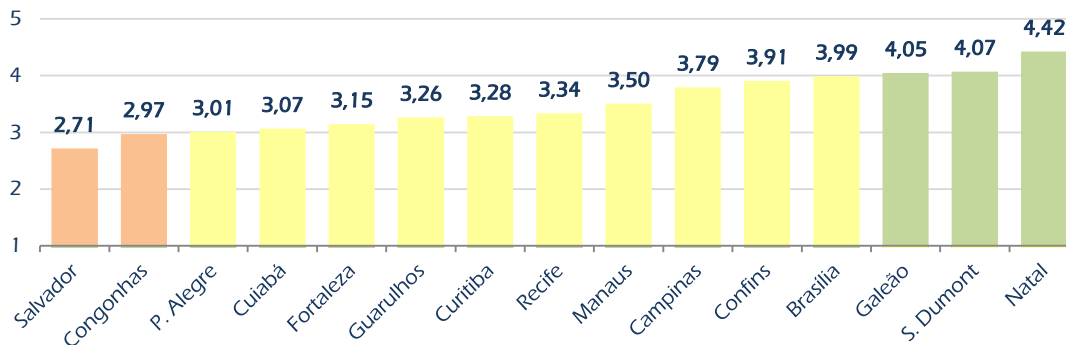
7 - Disponibilidade de tomadas



N: 6321 Entrevistas/2º Trimestre 2017



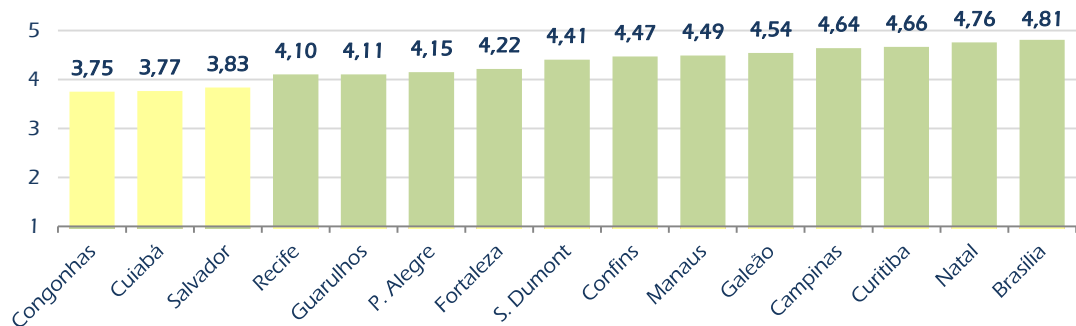
8 - Qualidade da internet / wi-fi disponibilizada pelo aeroporto



N: 4458 Entrevistas/2º Trimestre 2017



9 - Disponibilidade de sanitários

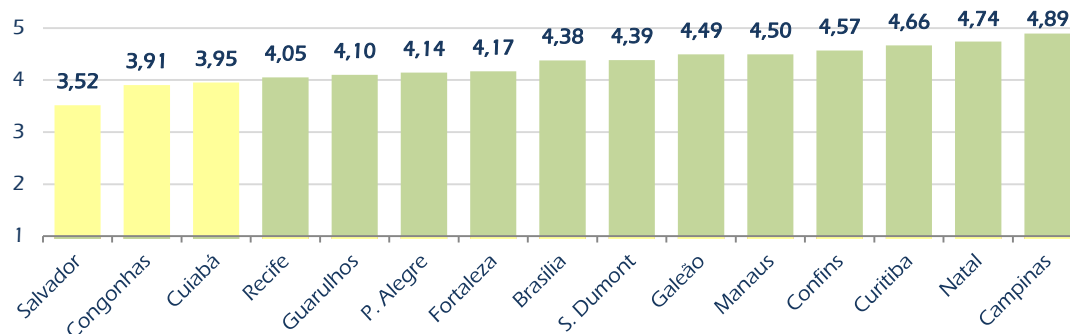


N: 7344 Entrevistas/2º Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



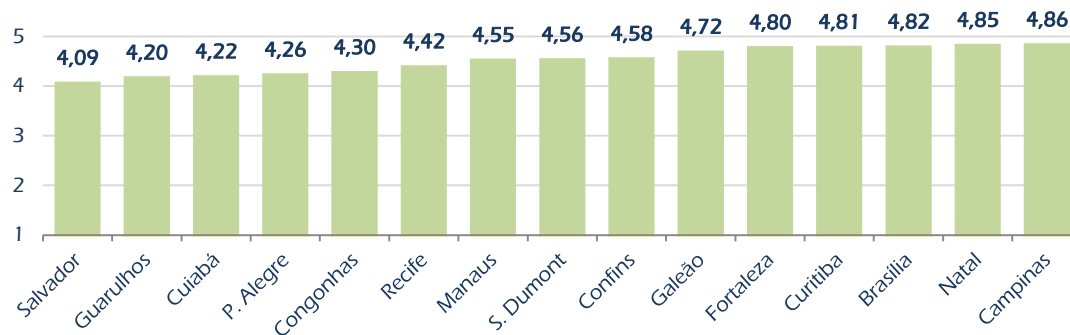
10 - Limpeza dos sanitários



N: 7220 Entrevistas/2º Trimestre 2017



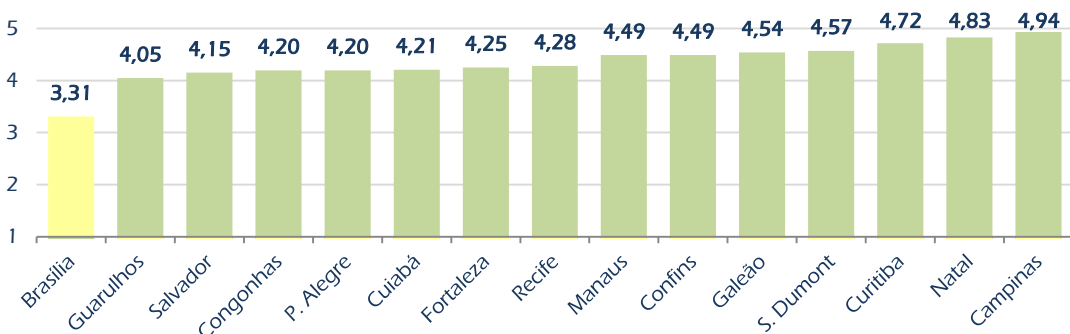
11 - Disponibilidade de assentos na sala de embarque



N: 7689 Entrevistas/2º Trimestre 2017



12 - Sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto

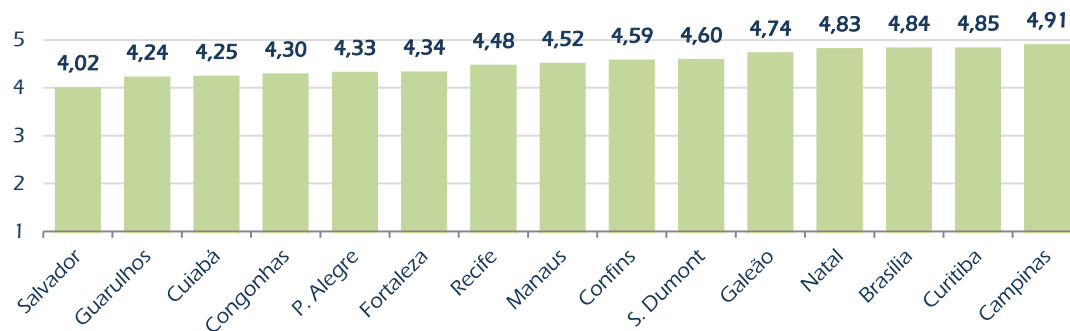


N: 7380 Entrevistas/2º Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



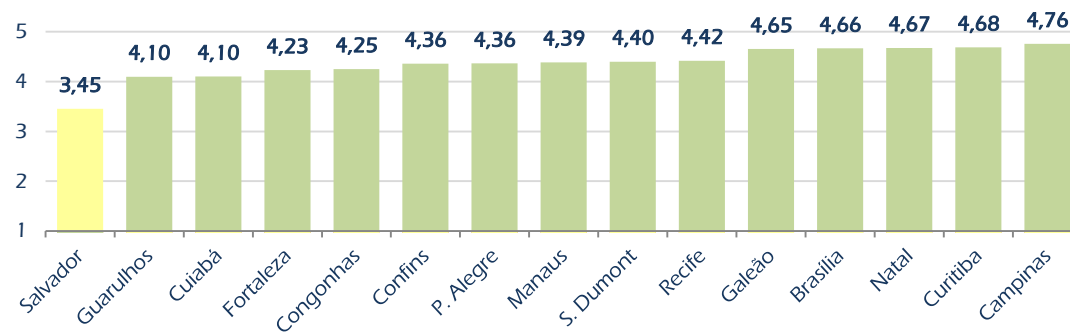
13 - Limpeza geral do aeroporto



N: 7697 Entrevistas/2º Trimestre 2017



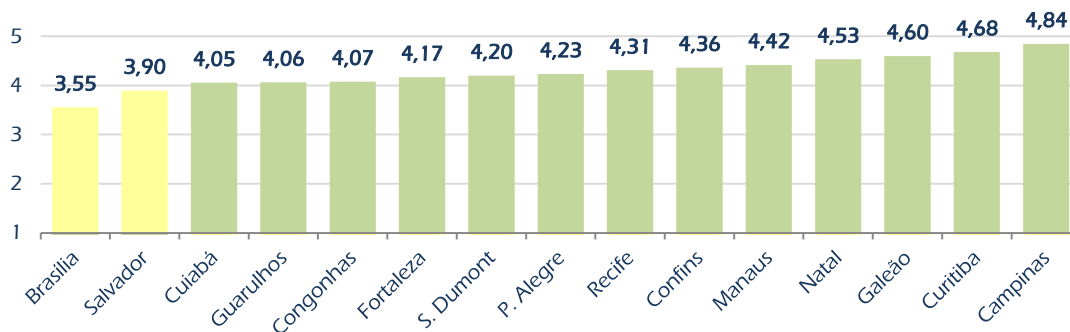
14 - Conforto térmico do aeroporto



N: 7699 Entrevistas/2º Trimestre 2017



15 - Conforto acústico do aeroporto

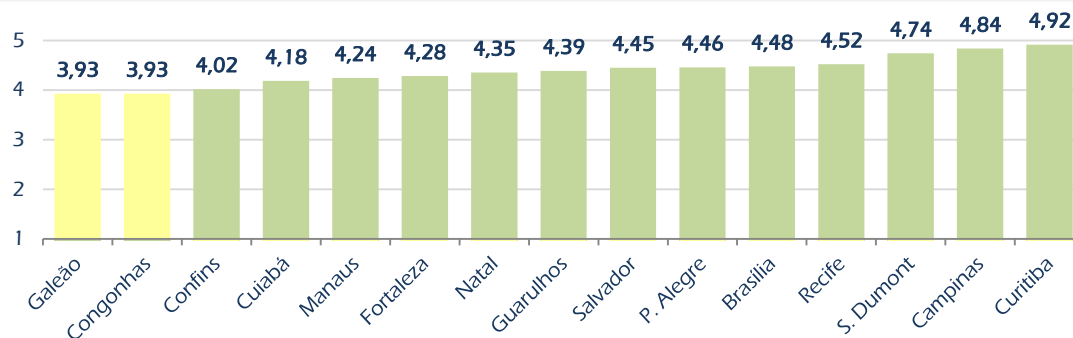


N: 7689 Entrevistas/2º Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



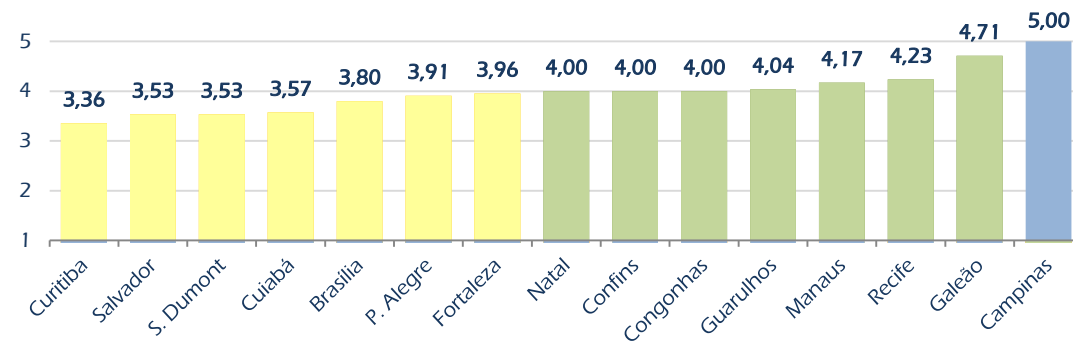
16 - Qualidade da informação nos painéis das esteiras de restituição de bagagem



N: 5205 Entrevistas/2º Trimestre 2017



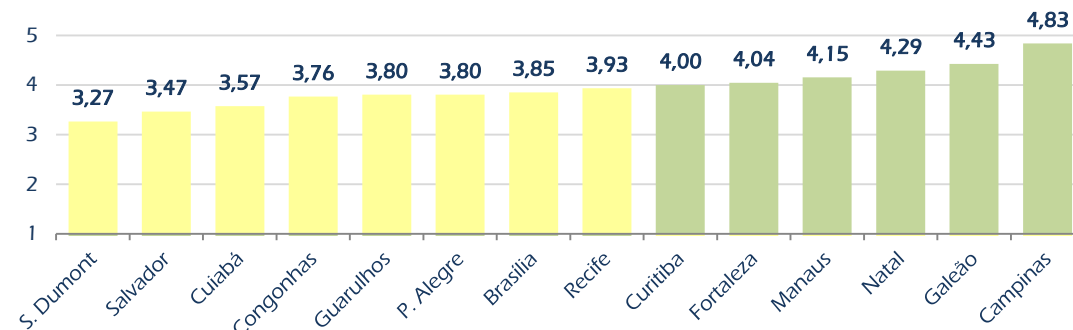
17 - Qualidade das instalações de estacionamento de veículos



N: 853 Entrevistas/2º Trimestre 2017



18 - Disponibilidade de vagas no estacionamento de veículos



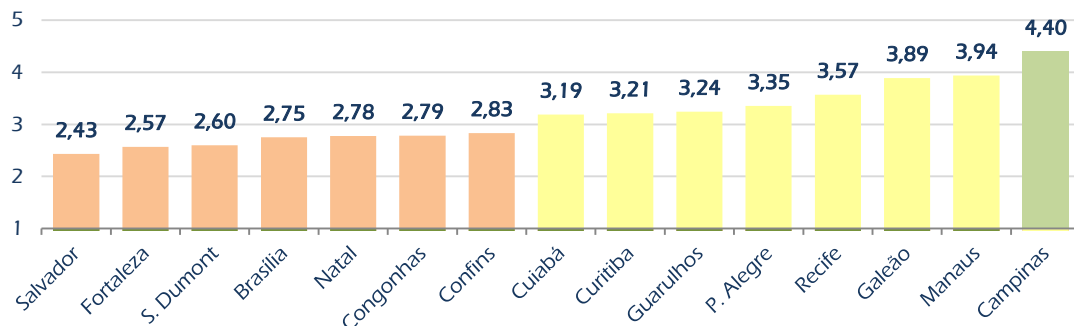
N: 844 Entrevistas/2º Trimestre 2017

Nenhum entrevistado avaliou esse indicador no aeroporto de Confins durante o trimestre

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



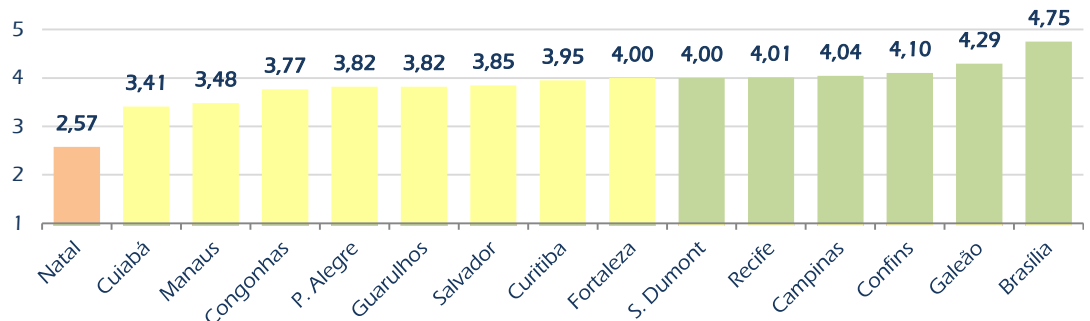
19 - Custo-benefício do estacionamento



N: 799 Entrevistas/2º Trimestre 2017



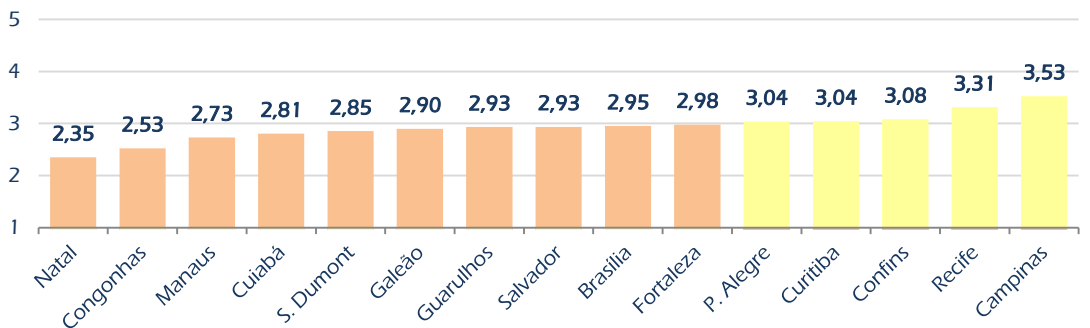
20 - Quantidade e qualidade de lanchonetes e restaurantes



N: 4060 Entrevistas/2º Trimestre 2017



21 - Custo-benefício dos produtos de lanchonetes e restaurantes

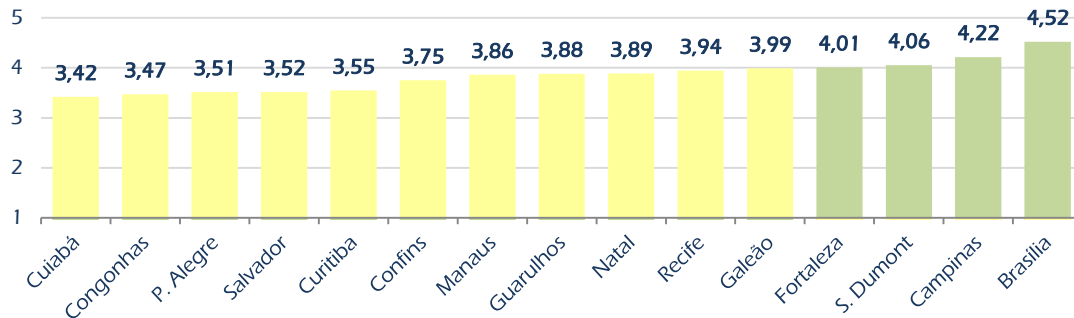


N: 4041 Entrevistas/2º Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



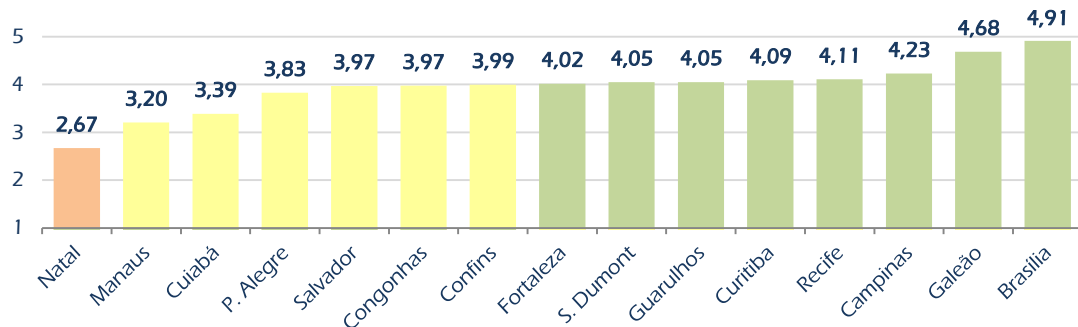
22 - Disponibilidade e localização de bancos/caixas eletrônicos/casas de câmbio



N: 3715 Entrevistas/2º Trimestre 2017



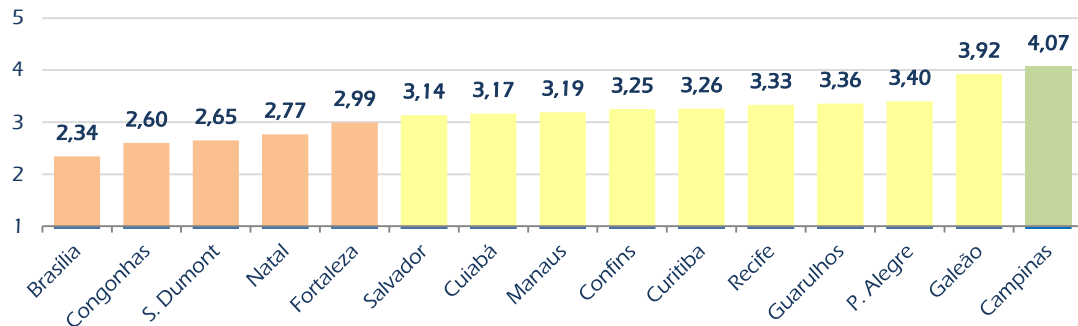
23 - Quantidade e qualidade de estabelecimentos comerciais



N: 1650 Entrevistas/2º Trimestre 2017



24 - Custo-benefício dos produtos comerciais



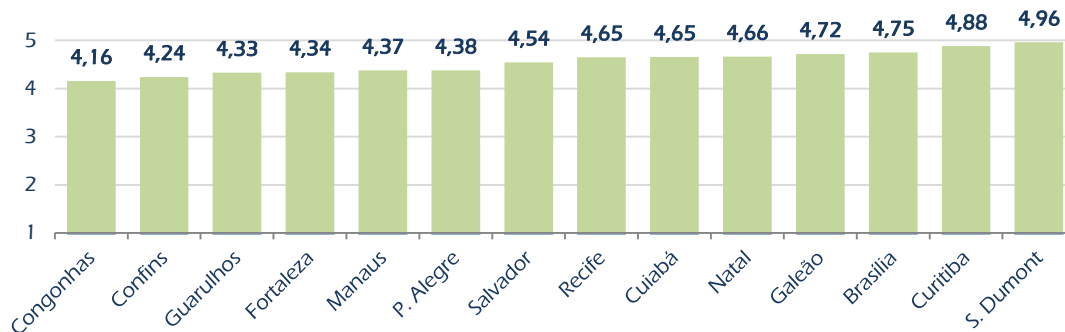
N: 1611 Entrevistas/2º Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



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

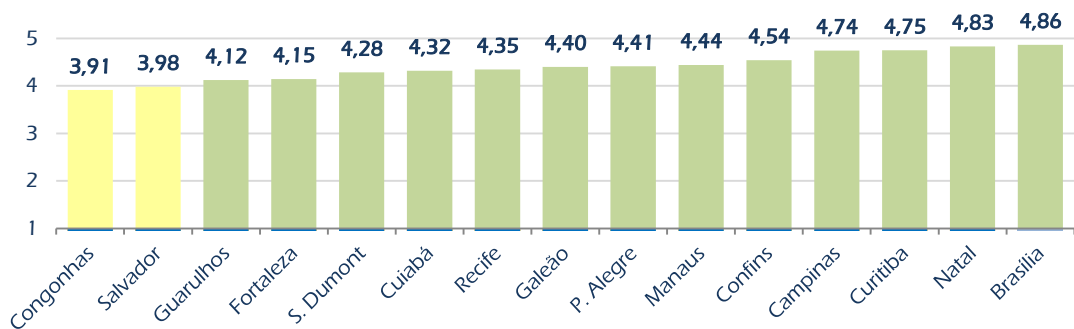
Nenhum entrevistado avaliou esse indicador no aeroporto de Campinas durante o trimestre



N: 832 Entrevistas/2° Trimestre 2017



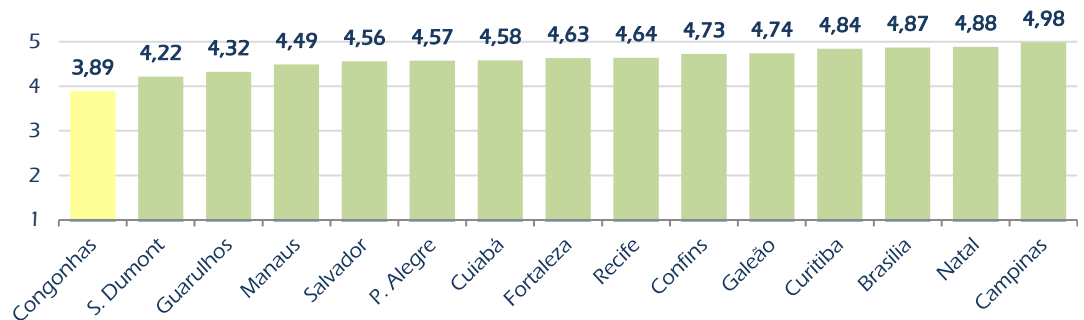
26 - Tempo de fila no check-in (balcão)



N: 3074 Entrevistas/2° Trimestre 2017



27 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários do check-in

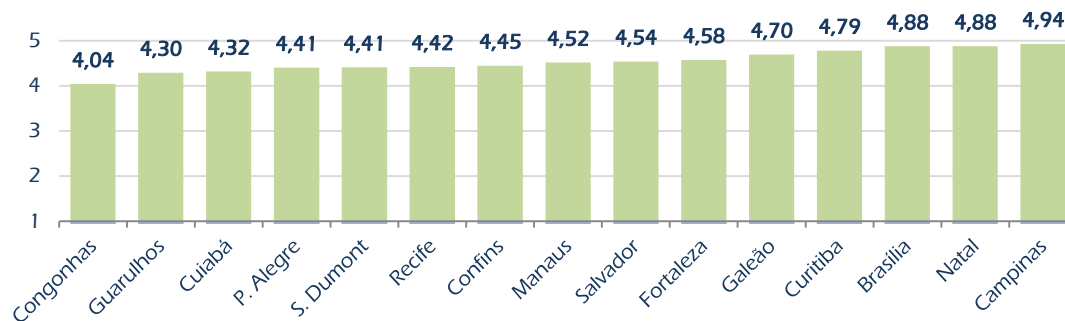


N: 3076 Entrevistas/2° Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



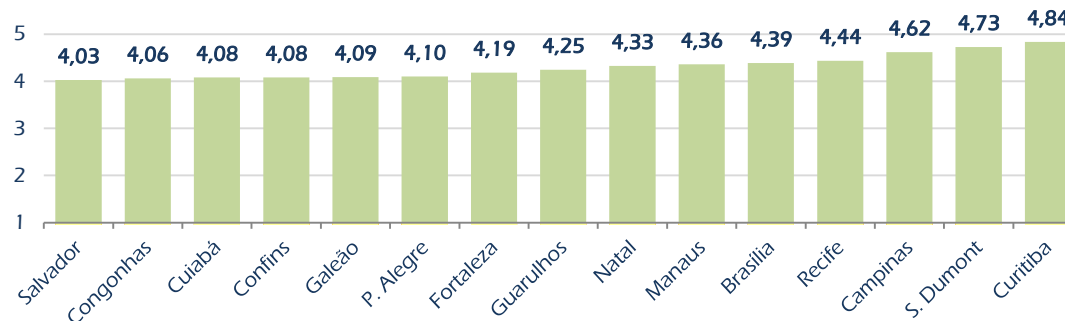
28 - Qualidade da informação prestada pela cia aérea



N: 3061 Entrevistas/2º Trimestre 2017



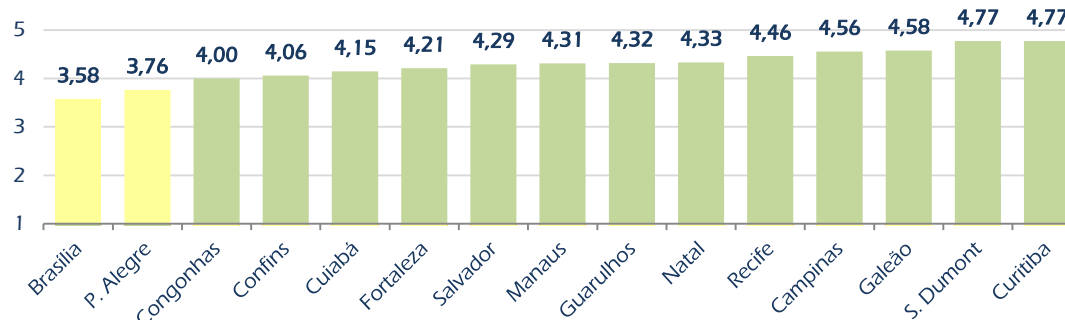
29 - Velocidade de restituição de bagagem



N: 5297 Entrevistas/2º Trimestre 2017



30 - Integridade da bagagem

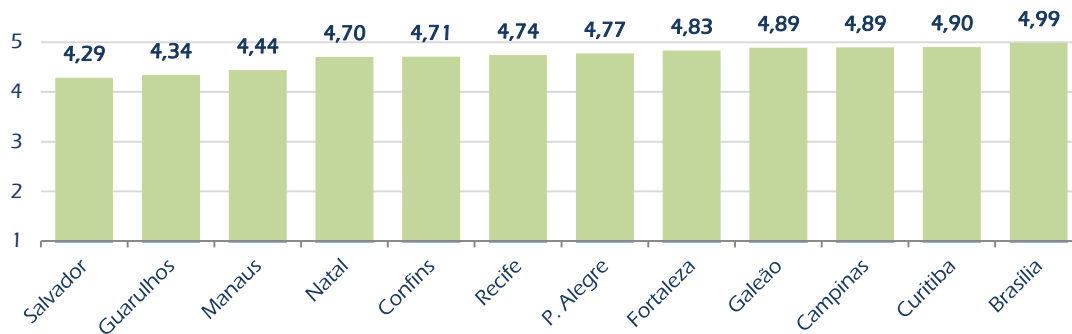


N: 5290 Entrevistas/2º Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



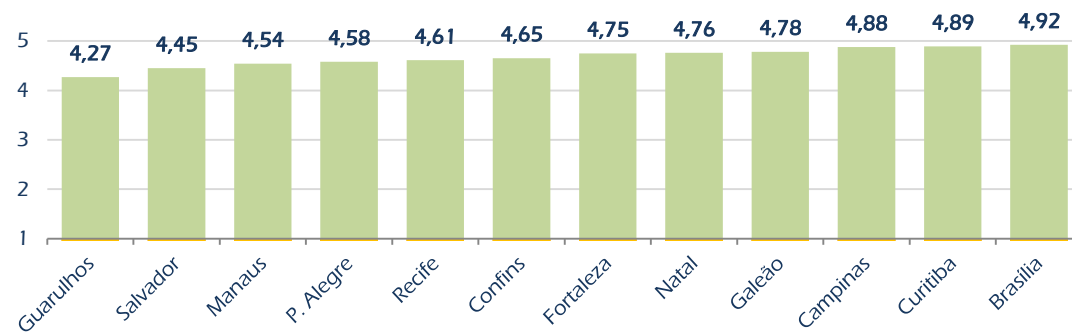
31 - Tempo de fila na emigração



N: 2350 Entrevistas/2º Trimestre 2017



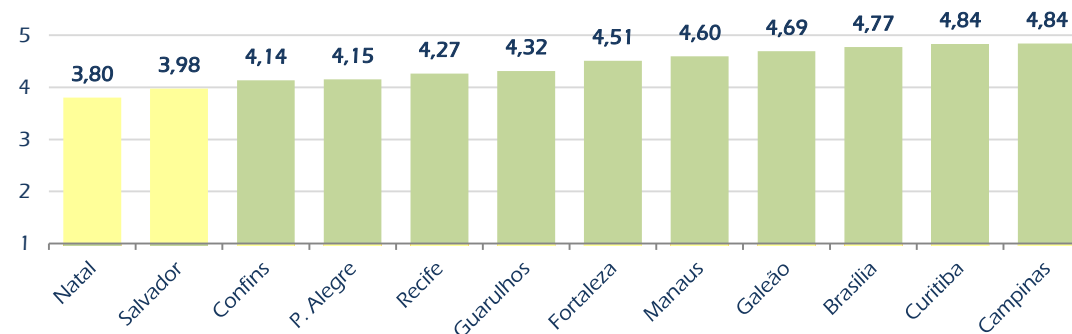
32 - Cordialidade dos funcionários da emigração



N: 2333 Entrevistas/2º Trimestre 2017



33 - Tempo de fila na imigração

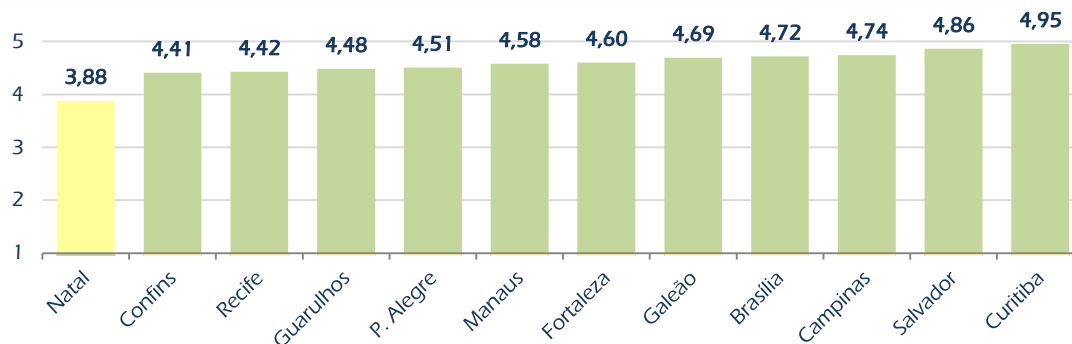


N: 2102 Entrevistas/2º Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



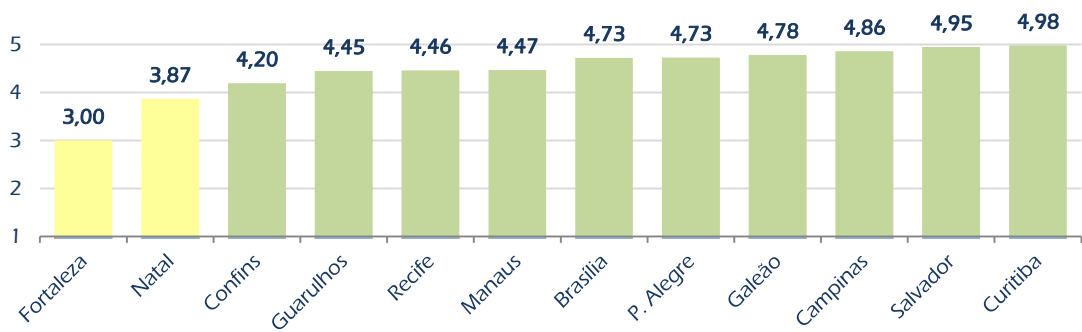
34 - Cordialidade dos funcionários da imigração



N: 1963 Entrevistas/2º Trimestre 2017



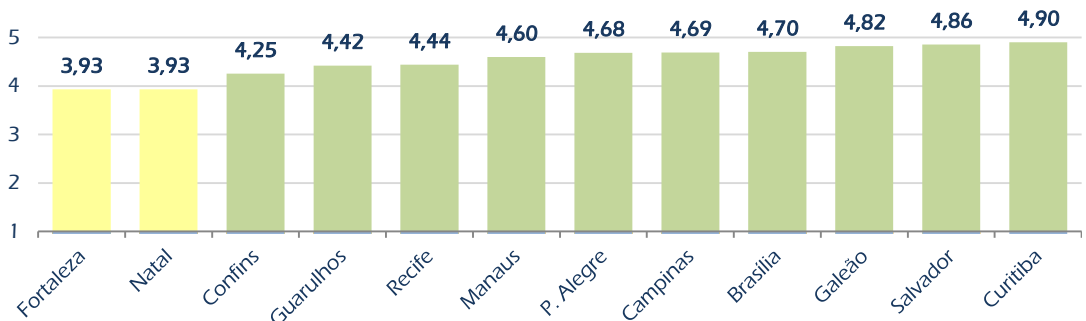
35 - Tempo de fila da aduana



N: 1988 Entrevistas/2º Trimestre 2017



36 - Cordialidade do funcionário da aduana

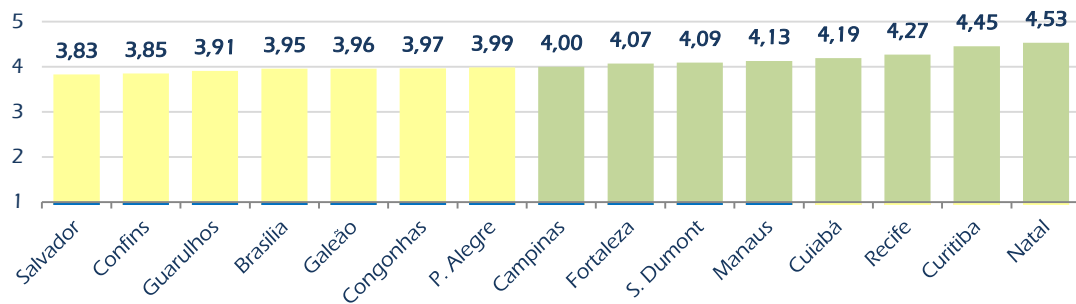


N: 1984 Entrevistas/2º Trimestre 2017

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



37 - Disponibilidade de transporte público para o aeroporto



N: 2023 Entrevistas/2° Trimestre 2017

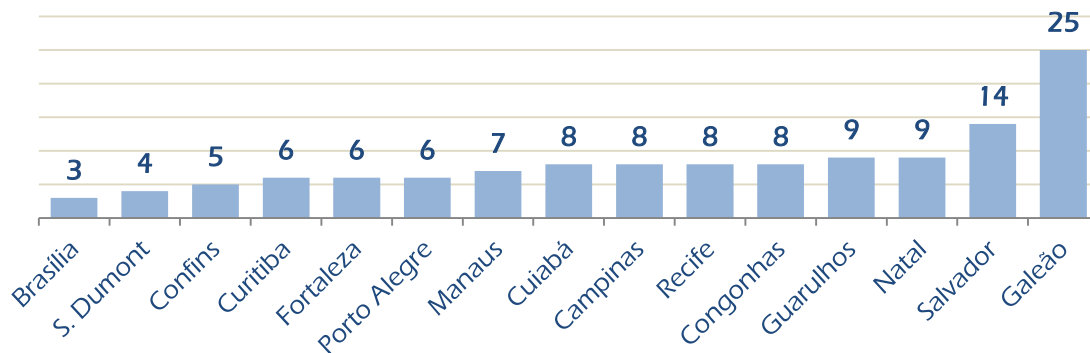
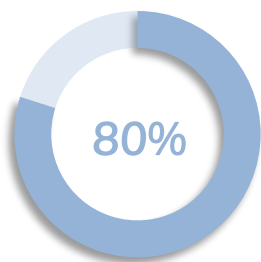
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



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



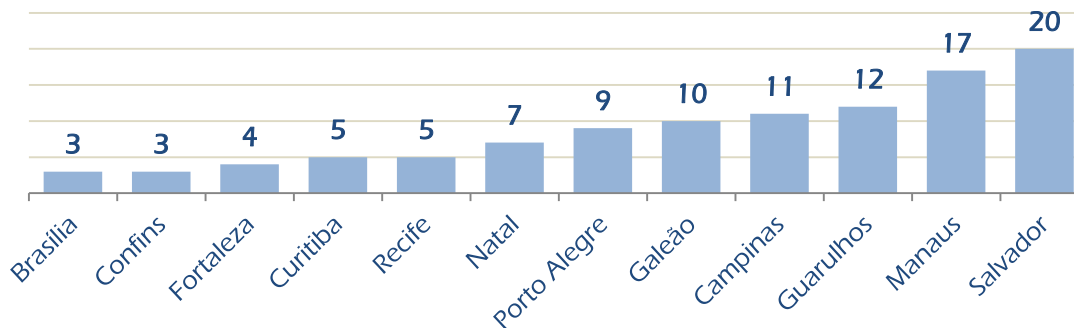
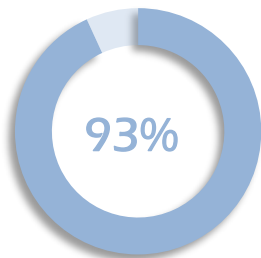
N: 2.528 medições



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: 1.081 medições

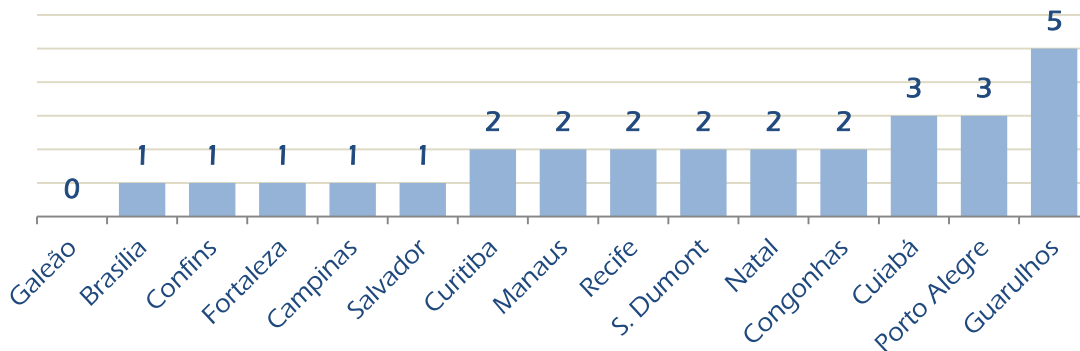
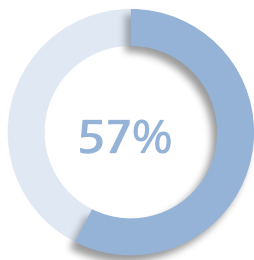
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



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



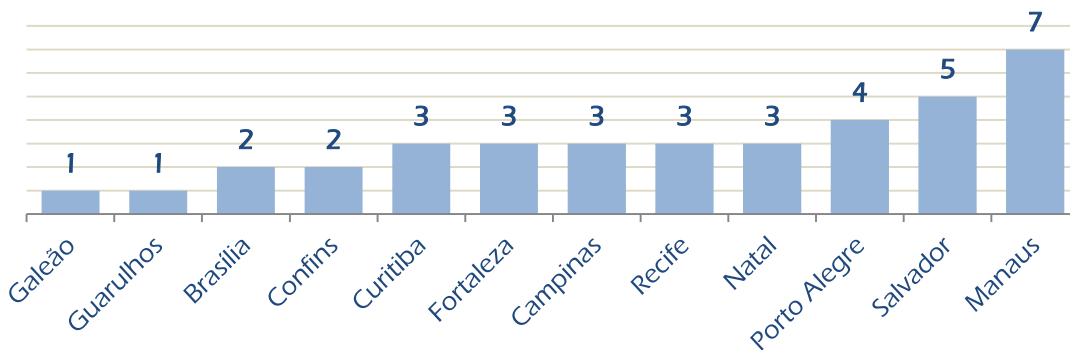
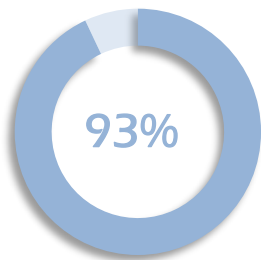
N: 1.600 medições



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



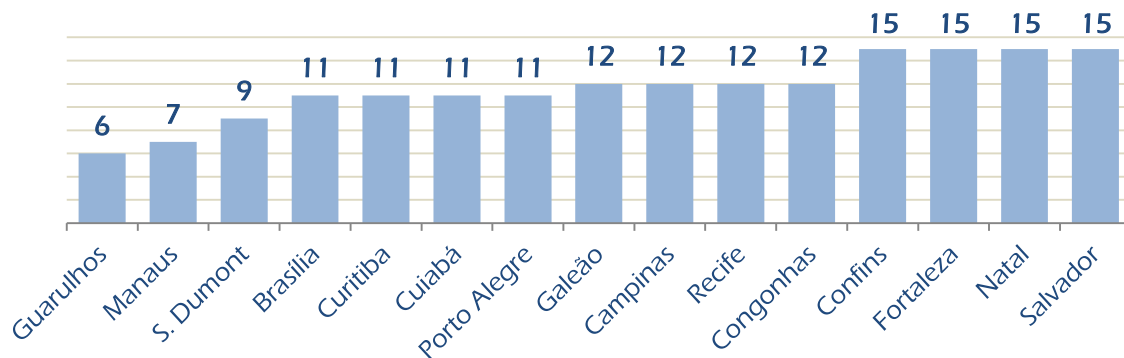
N: 1.039 medições

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



05 – Embarque Doméstico

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

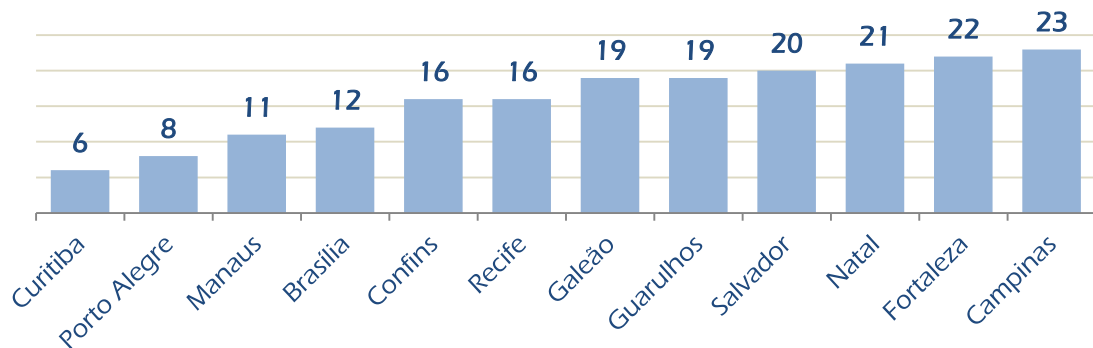


N: 4.183 medições



06 – Embarque Internacional

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



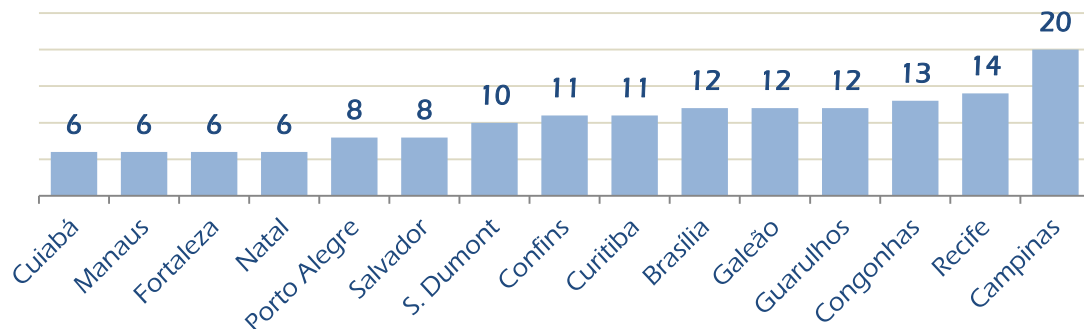
N: 945 medições

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)

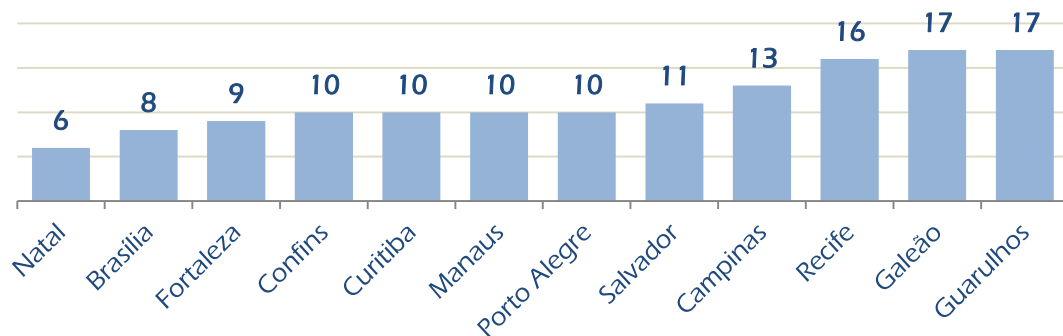


N: 4.151 medições



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)



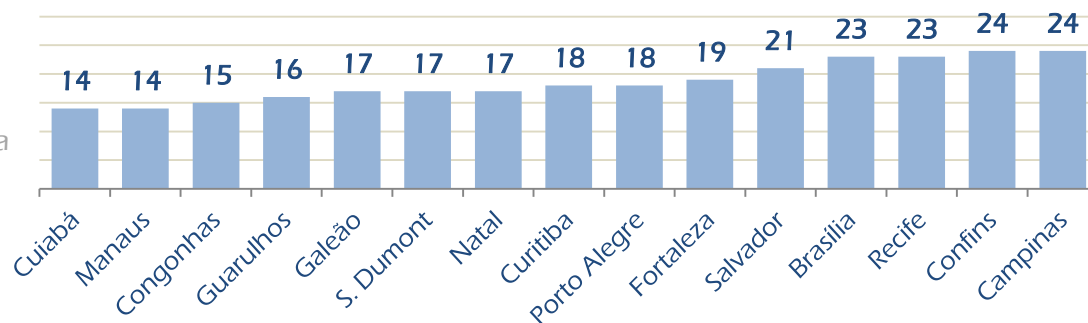
N: 964 medições

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)

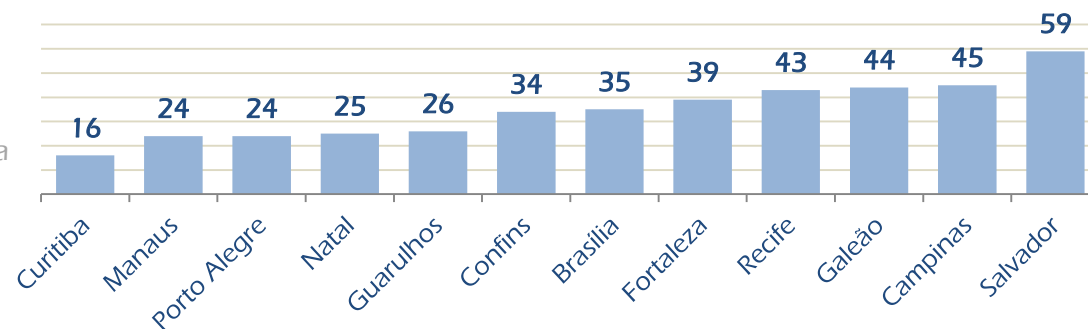


N: 4.151 medições



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: 964 medições

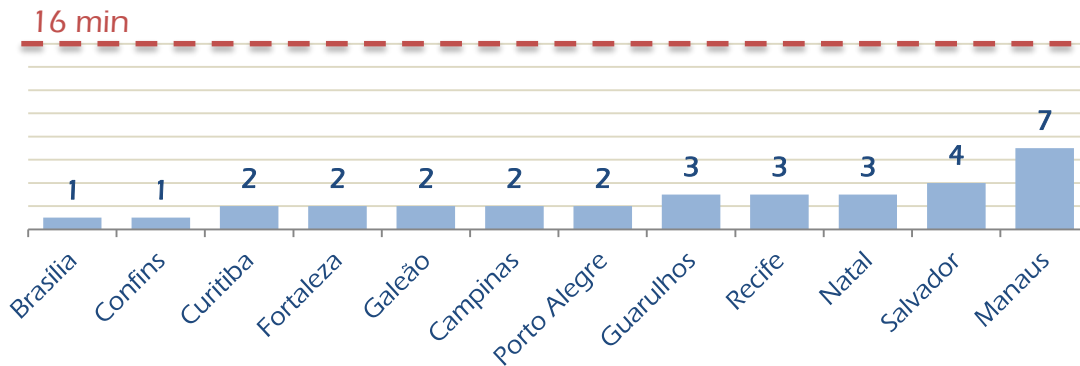
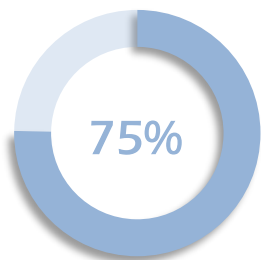
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



11 – Emigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



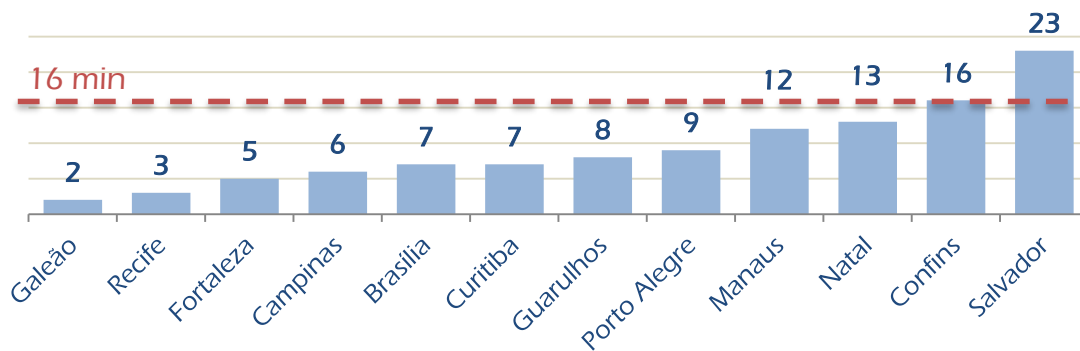
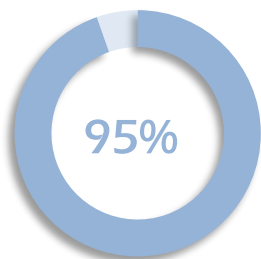
N: 983 medições



12 – Imigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 965 medições

Tempo de referência CONAERO

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

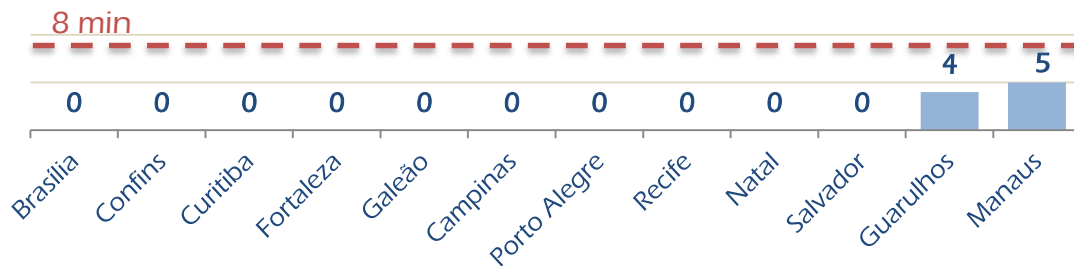
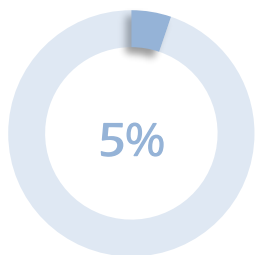
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



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



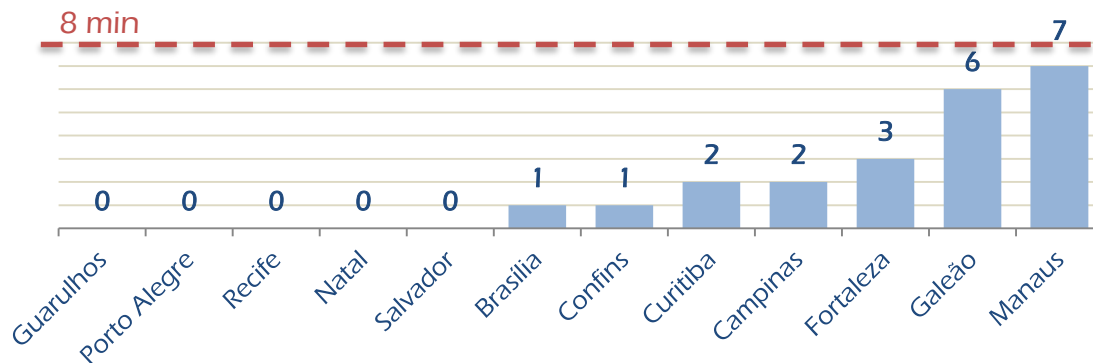
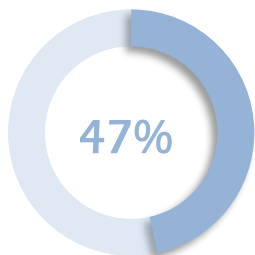
N: 613 medições



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: 855 medições

Tempo de referência CONAERO

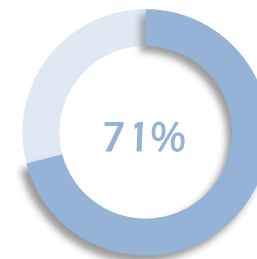


Check-in Doméstico

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

8:18

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 478 medições



Embarque Doméstico

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

12:27

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

N: 589 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)

9:36

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

9:28

N: 436 medições

COMPANHIAS AÉREAS

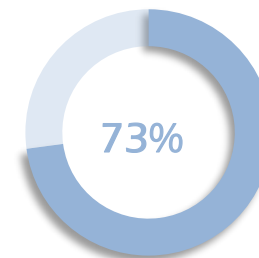


Check-in Doméstico

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

6:03

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 553 medições



Embarque Doméstico

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

10:07

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

N: 1.266 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)

12:36

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

6:48

N: 1.326 medições

COMPANHIAS AÉREAS

GOL

Linhas aéreas inteligentes

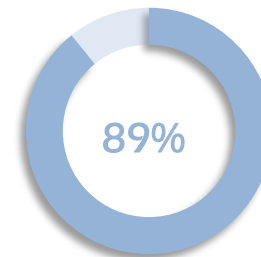


Check-in Doméstico

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

8:31

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 766 medições



Embarque Doméstico

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

11:35

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

N: 1.130 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)

10:02

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

8:53

N: 1.360 medições

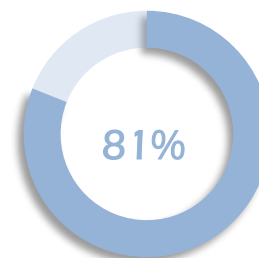


Check-in Doméstico

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

7:53

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 717 medições



Embarque Doméstico

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

11:41

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

N: 1.186 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)

9:48

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

9:02

N: 998 medições

A PESQUISA EM NÚMEROS



13.194

Entrevistas realizadas no último trimestre



92%

De avaliações positivas (bom/muito bom)



4,39

Maior média histórica do indicador satisfação geral dos passageiros com os aeroportos



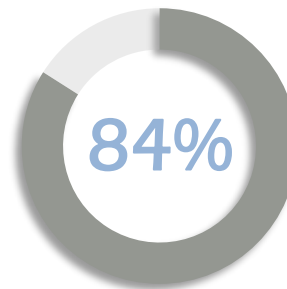
4,90

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



21%

Maior evolução da satisfação geral de um aeroporto comparado a ele mesmo, em relação ao mesmo trimestre em 2016 (Cuiabá)



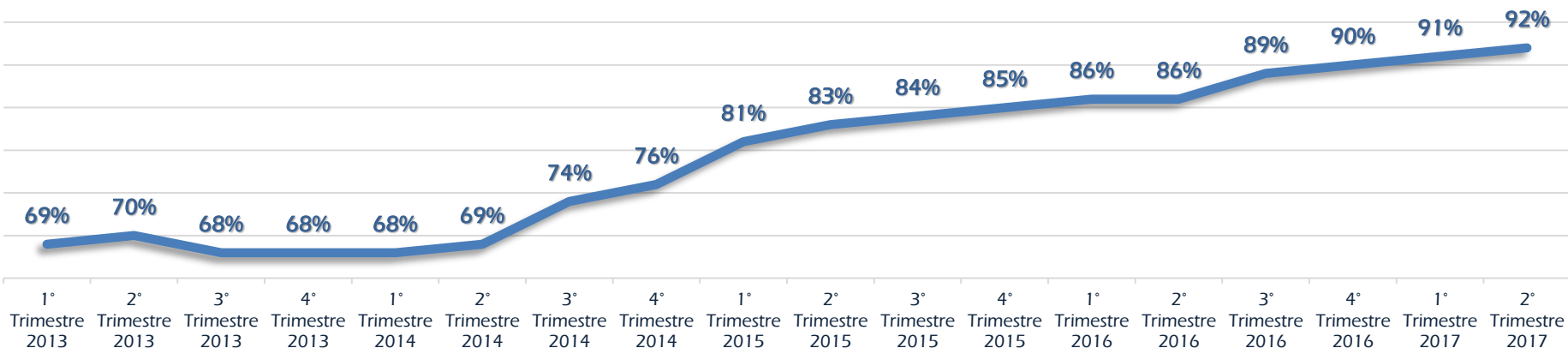
84%

Dos 38 indicadores avaliados, 84% (32) obtiveram média geral superior a 4, meta estabelecida pela CONAERO

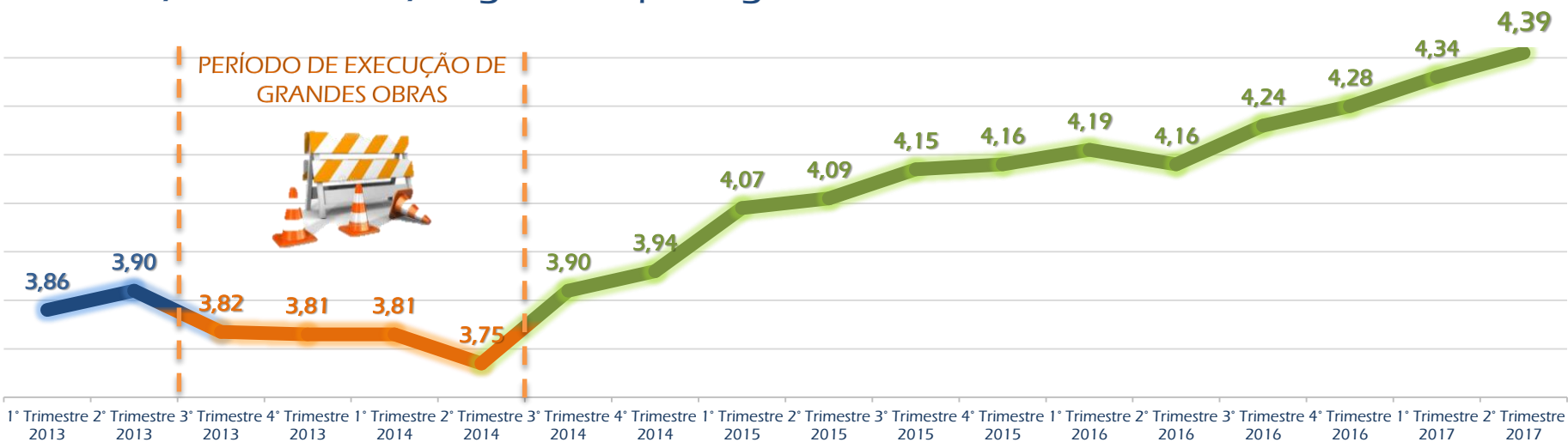
A PESQUISA EM NÚMEROS

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
2º TRIMESTRE de 2017
Abril a junho

ELABORAÇÃO:

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

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL

