

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeroporotos*

**3º TRIMESTRE** de 2017 | julho a setembro

AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHKEK – BRASÍLIA (SBBR)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



**INFRAMERICA**

INTEGRANTES DO COMITÊ DE  
DESEMPENHO OPERACIONAL



**ANAC**

AGÊNCIA NACIONAL DE  
AVIAÇÃO CIVIL



**ANVISA**

AGÊNCIA NACIONAL DE  
VIGILÂNCIA SANITÁRIA



DEPARTAMENTO DE  
CONTROLE DO ESPAÇO  
AÉREO



DEPARTAMENTO DE  
POLÍCIA FEDERAL



MINISTÉRIO DO  
PLANEJAMENTO,  
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO



**Receita Federal**

SECRETARIA DA  
RECEITA FEDERAL DO  
BRASIL



VIGILÂNCIA  
AGROPECUÁRIA  
INTERNACIONAL

Neste anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **Aeroporto Internacional Juscelino Kubitschek – Brasília (SBBR)**, obtidos a partir da realização de **1.041** entrevistas ao longo do 3º 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.

# ÍNDICE

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

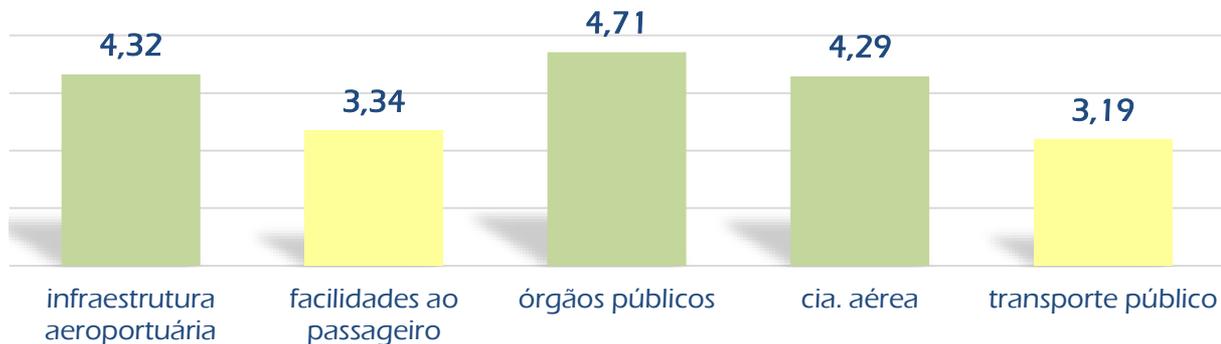
### 01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



### 02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

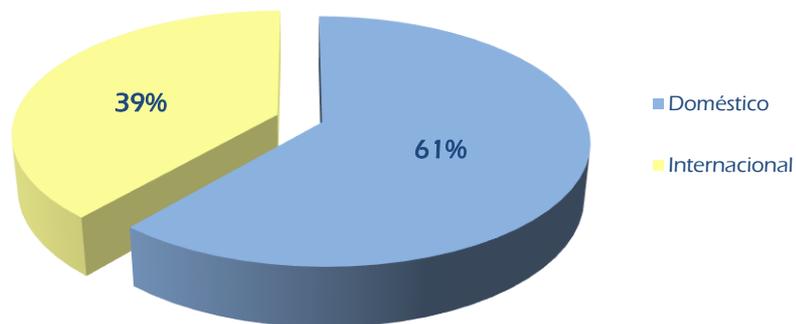


### 03 – Média por agrupamento de indicadores



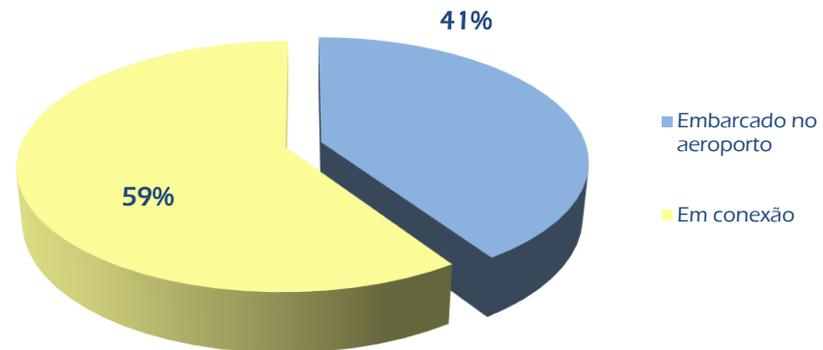
N: 1041 Entrevistas/3° Trimestre 2017

### 04 – Tipo de voo



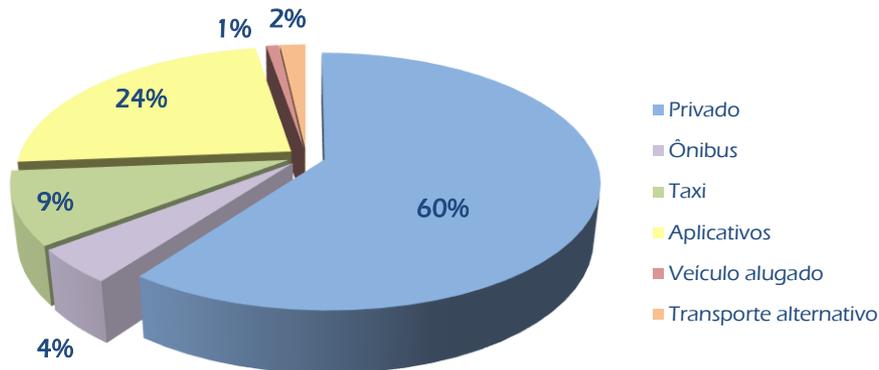
N: 1041 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 05 – Tipo de passageiro



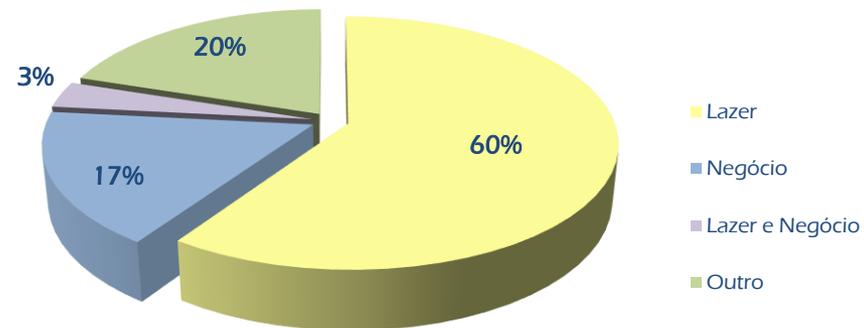
N: 561 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



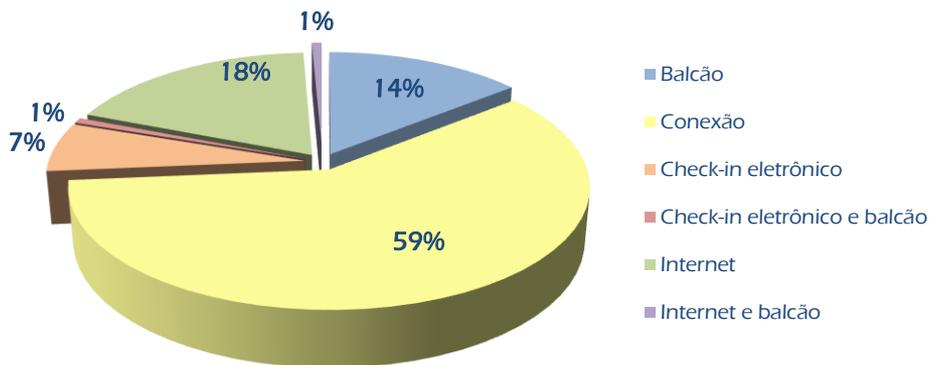
N: 228 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 07 – Motivo da viagem



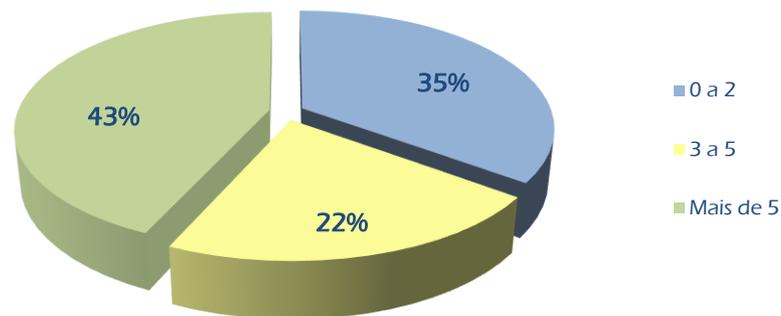
N: 561 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 08 – Forma de check-in



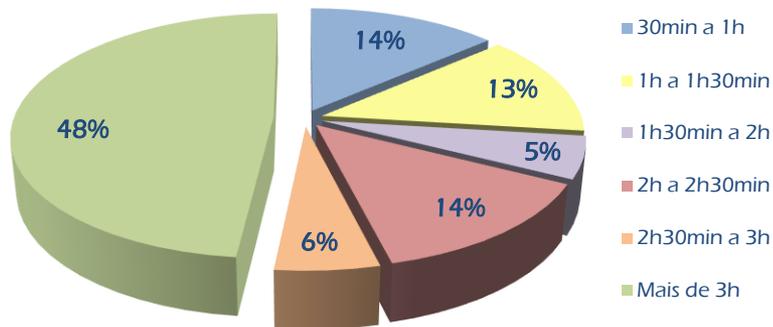
N: 561 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



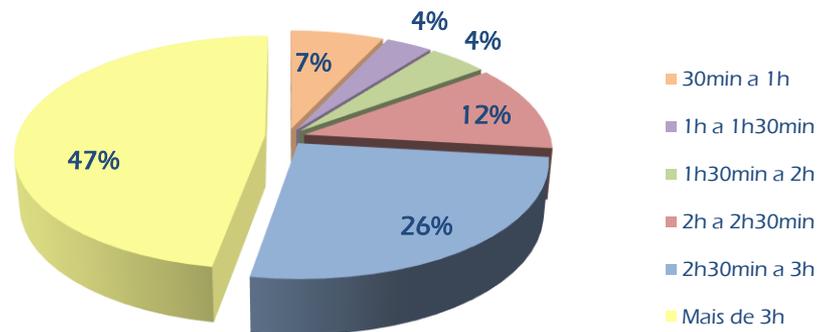
N: 561 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



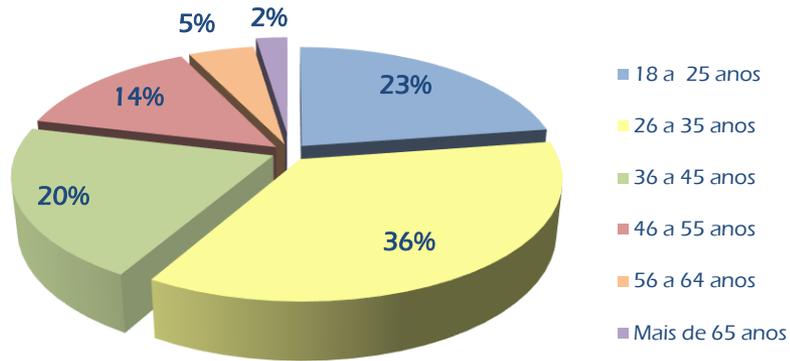
N: 360 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 11 – Antecedência de chegada para voo internacional



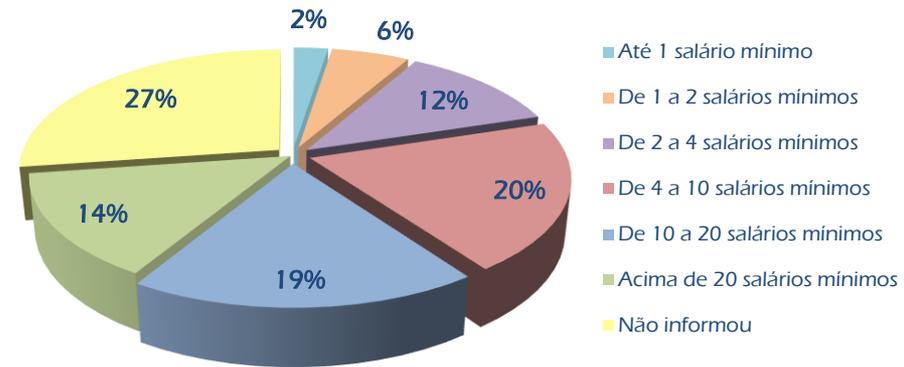
N: 201 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 12 – Idade do entrevistado



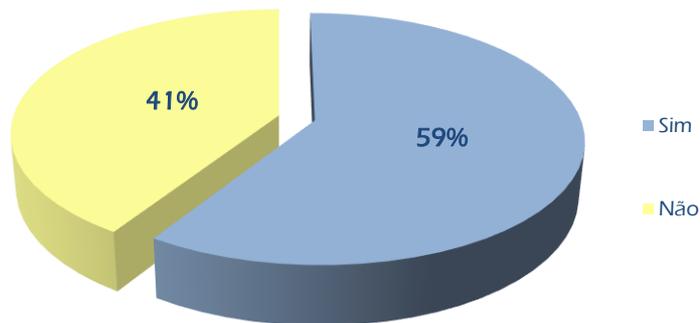
N: 561 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 13 – Renda do entrevistado



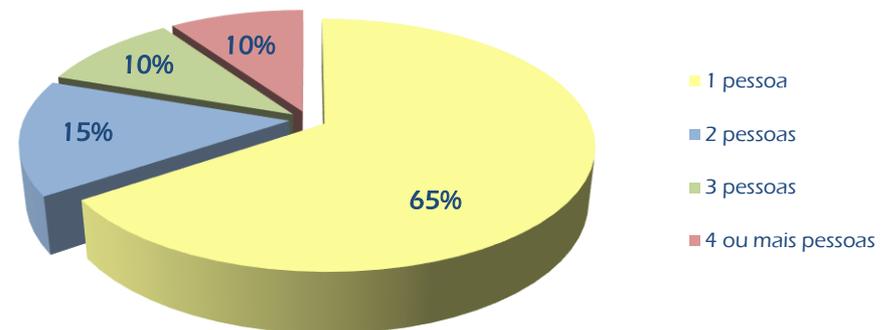
N: 561 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 14 – Viajando sozinho



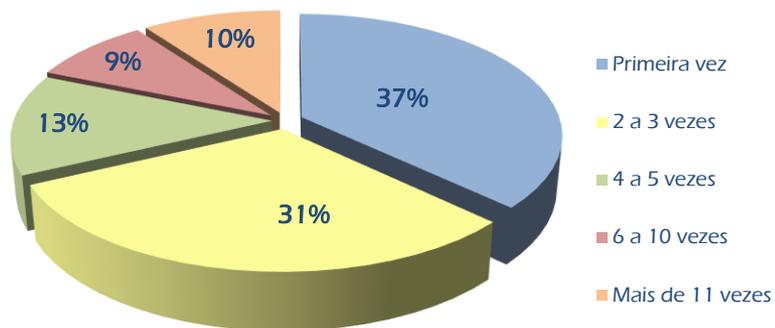
N: 561 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 15 – Número de acompanhantes



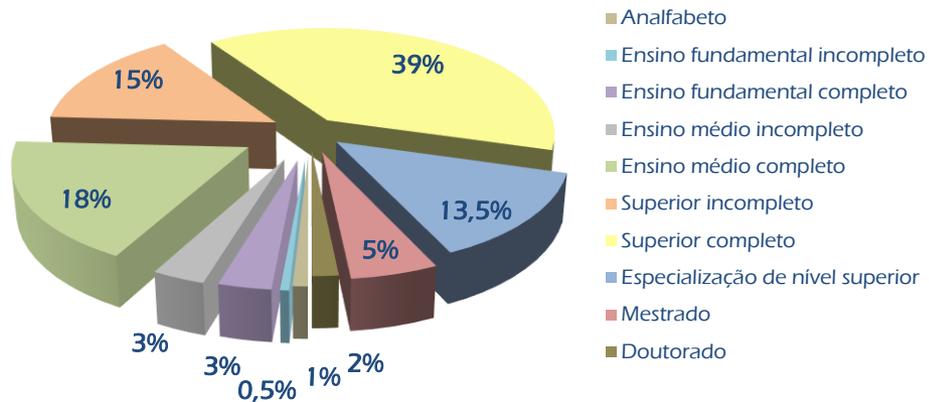
N: 229 Entrevistas/3º trimestre 2017

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



N: 561 Entrevistas/3º trimestre 2017

### 17 – Escolaridade do entrevistado

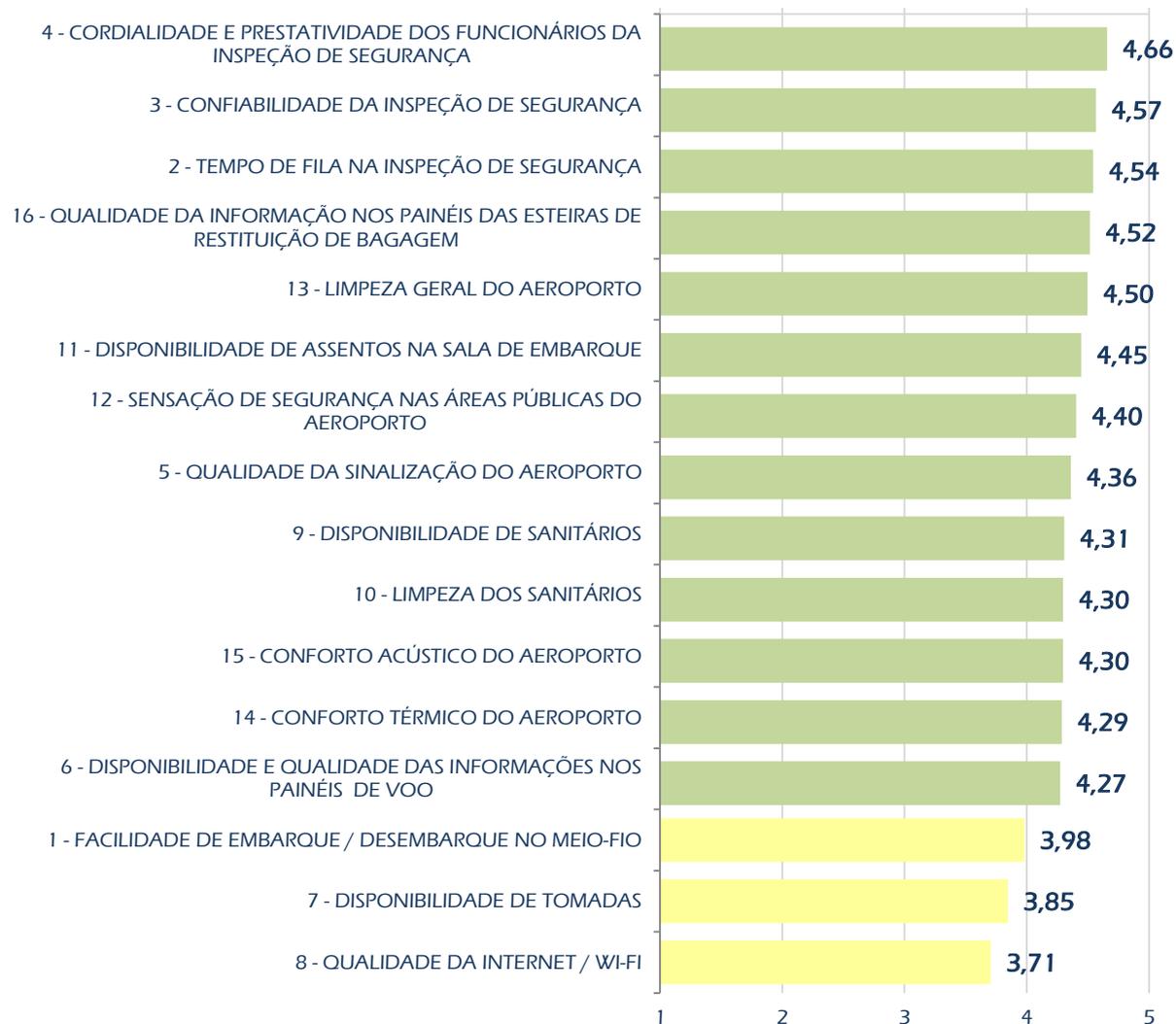


N: 561 Entrevistas/3º trimestre 2017

## 18 – Média geral dos indicadores

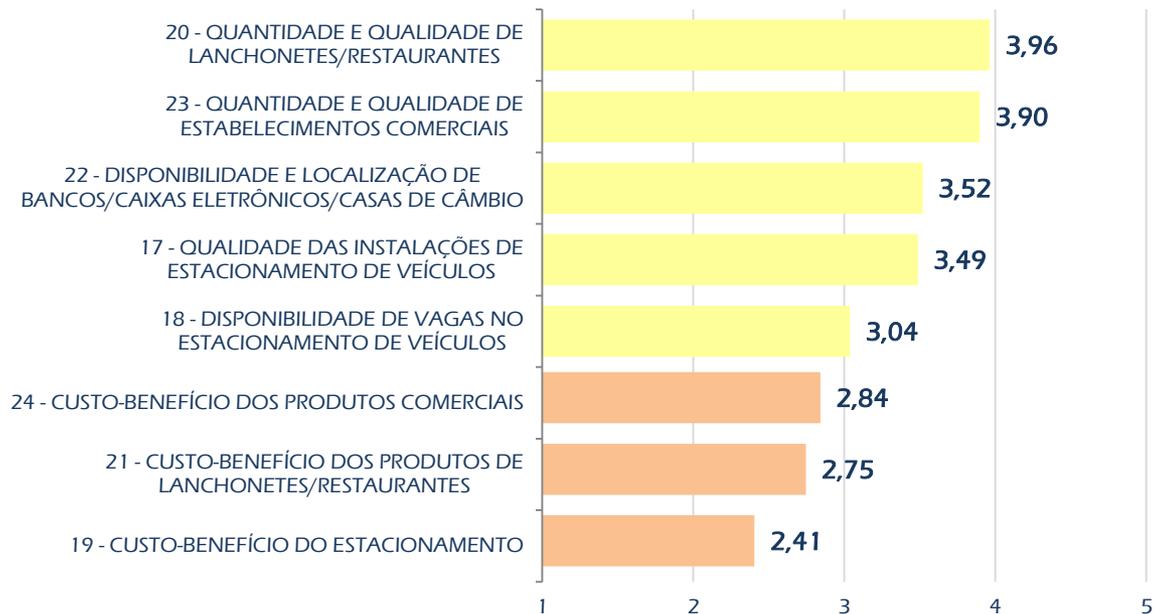


### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

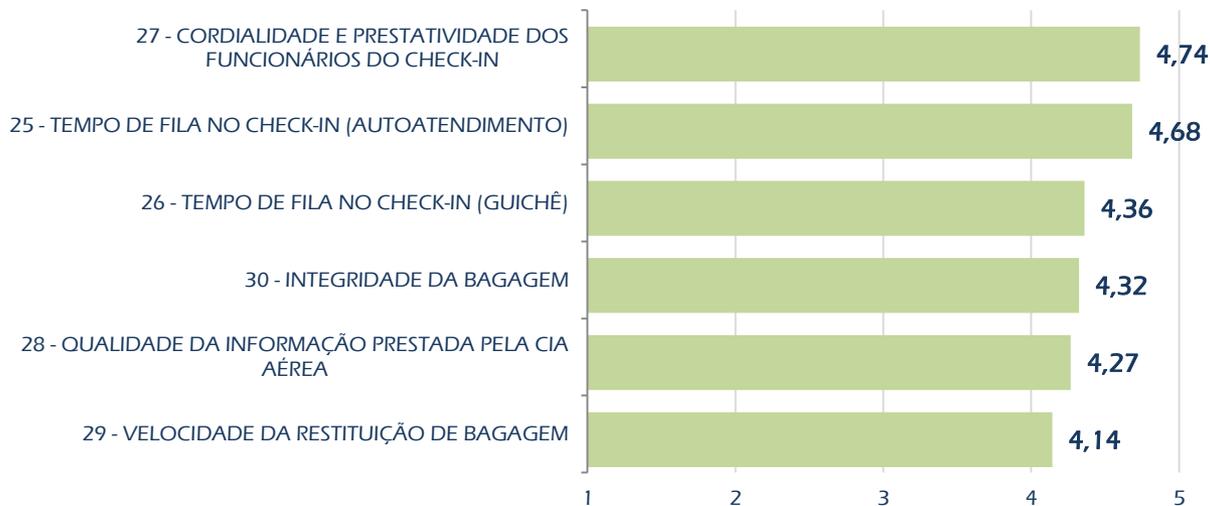




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



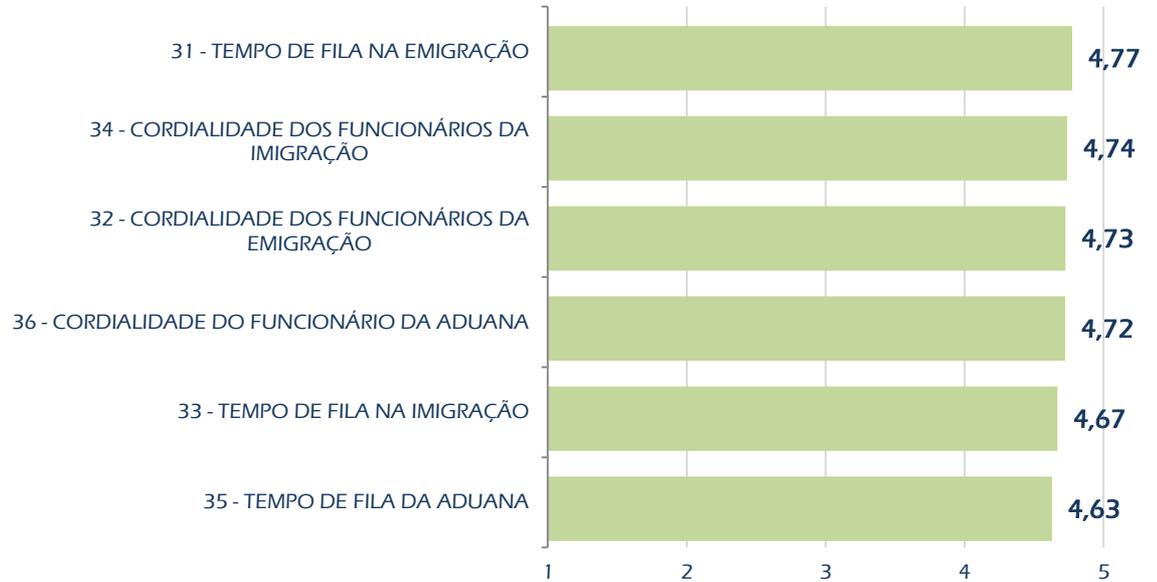
## CIAS. AÉREAS



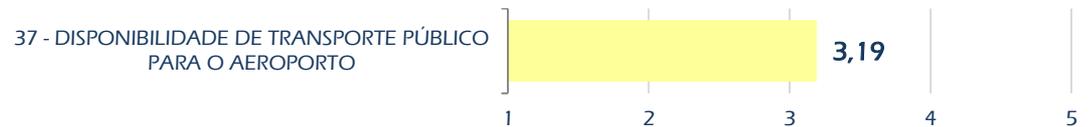
# AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHEK – BRASÍLIA (SBBR)



## ÓRGÃOS PÚBLICOS



## TRANSPORTE PÚBLICO



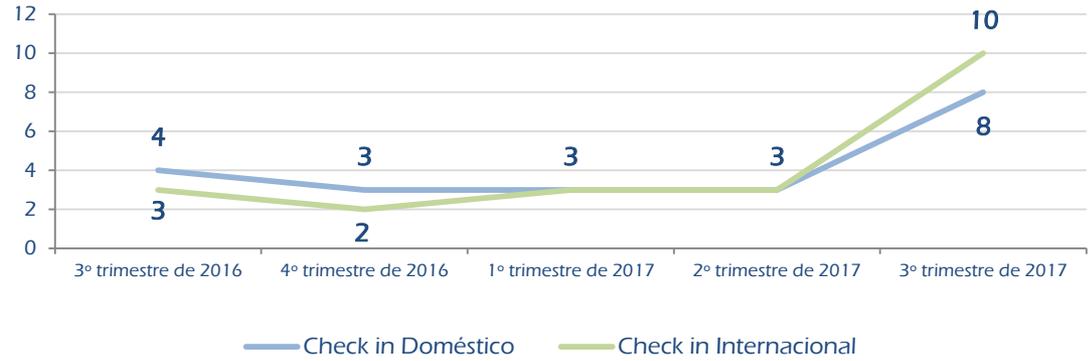
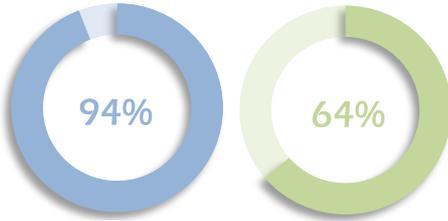
# AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHEK – BRASÍLIA (SBBR)



## 19 – Check-in

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

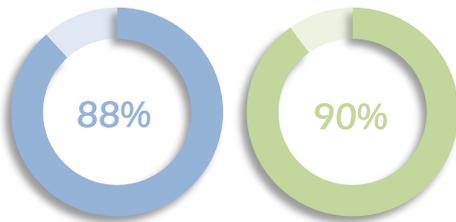
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 20 – Inspeção de segurança

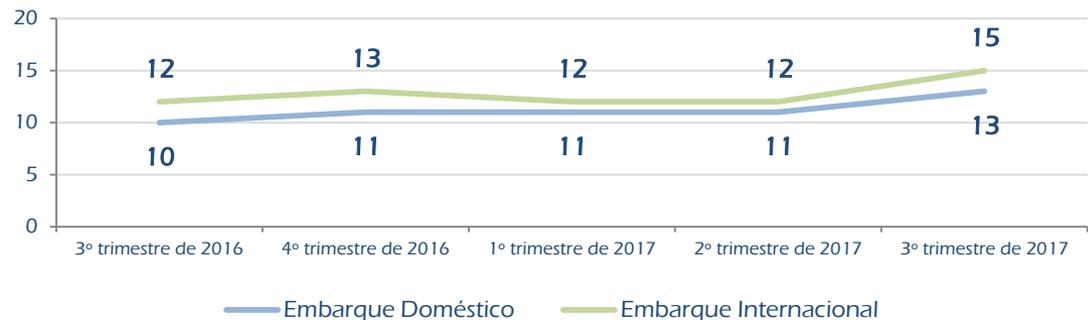
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

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)

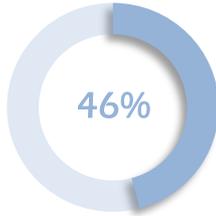


# AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHEK – BRASÍLIA (SBBR)



## 24 – Emigração

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

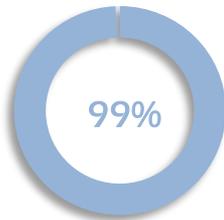


Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*

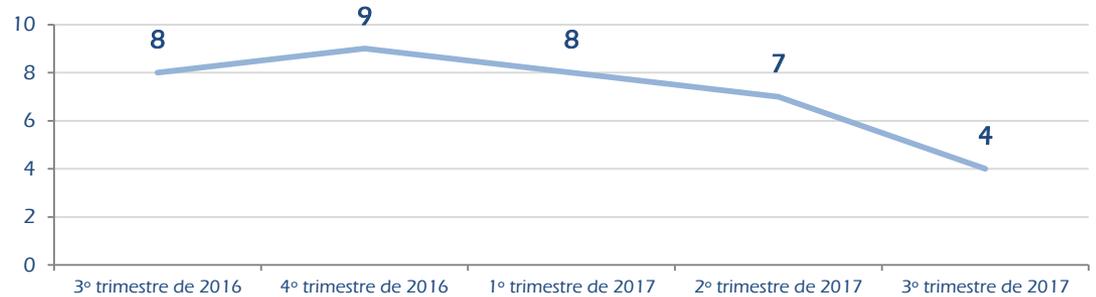


## 25 – Imigração

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

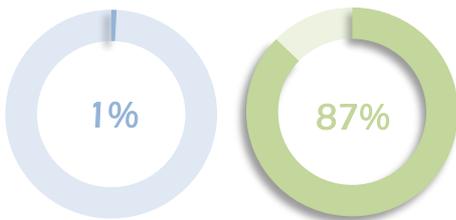


Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*

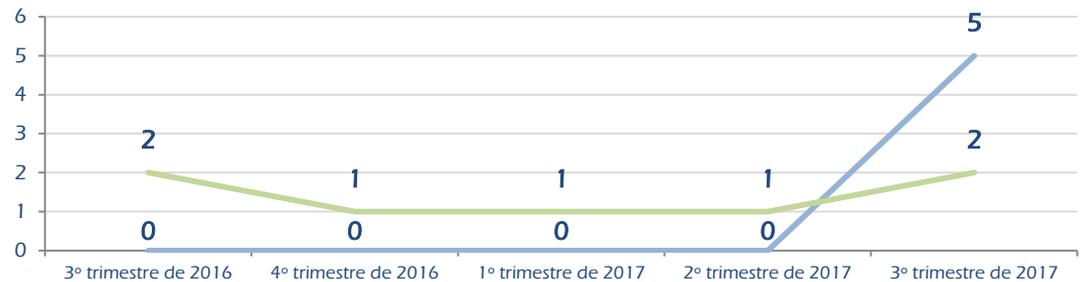


## 26 – Aduana

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



Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



— Aduana Bens a Declarar      — Aduana Nada a Declarar

\* - Em relação ao trimestre em referência

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS  
*Aeroportos*  
3º TRIMESTRE de 2017  
julho a setembro

AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHEK – BRASÍLIA (SBBR)

ELABORAÇÃO:

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

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL

