

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeroporotos*

**3º TRIMESTRE** de 2017 | 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 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 aeroporto 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

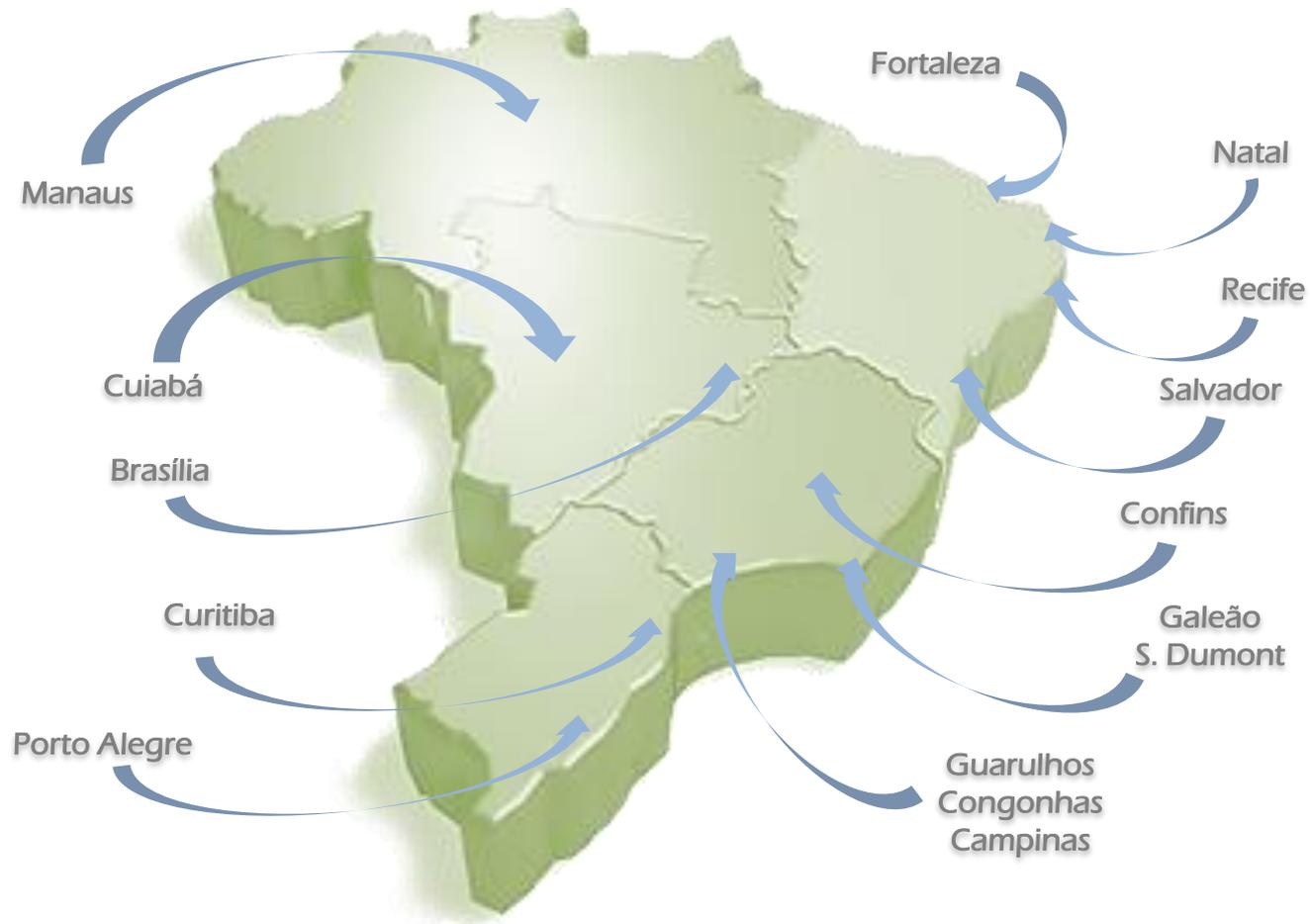
A pesquisa dos indicadores aeroportuários de percepção dos passageiros nos aeroportos é coordenada pela equipe técnica da SAC, com o apoio do Comitê Técnico de Desempenho Operacional (CTDO) da CONAERO e da Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pela Secretaria mediante licitação pública, para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

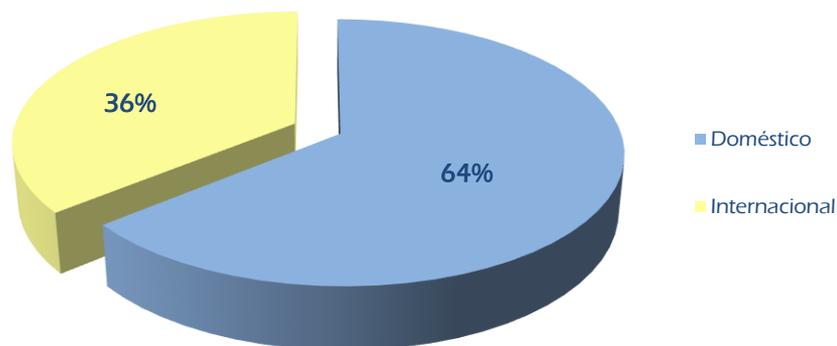
Tempo de antecedência de chegada para o voo

# RESULTADOS GERAIS

No terceiro trimestre de 2017, a coleta de dados foi distribuída ao longo dos meses de julho, agosto e setembro, totalizando **13.649 entrevistas**. Desse total, foram realizadas 8.743 entrevistas com passageiros de voos domésticos e 4.906 entrevistas com passageiros de voos internacionais, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

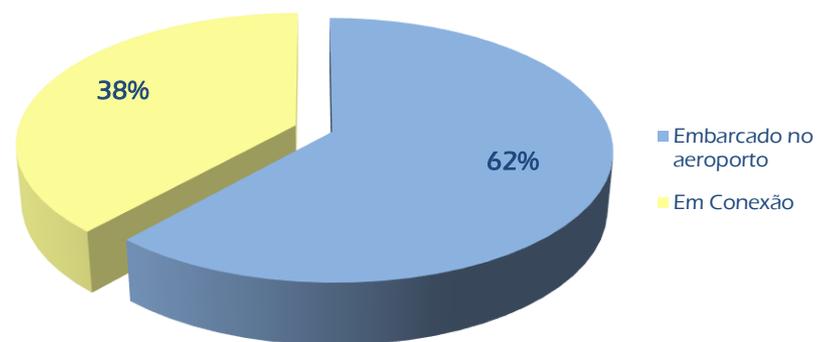
A seguir, são apresentados os resultados gerais dos indicadores relativos ao perfil do passageiro. Ressaltamos que os gráficos abaixo representam o perfil da população amostral das entrevistas e **não necessariamente o perfil dos usuários dos aeroportos pesquisados.**

### 01 - Tipo de voo



N: 13649 Entrevistas/3º trimestre 2017

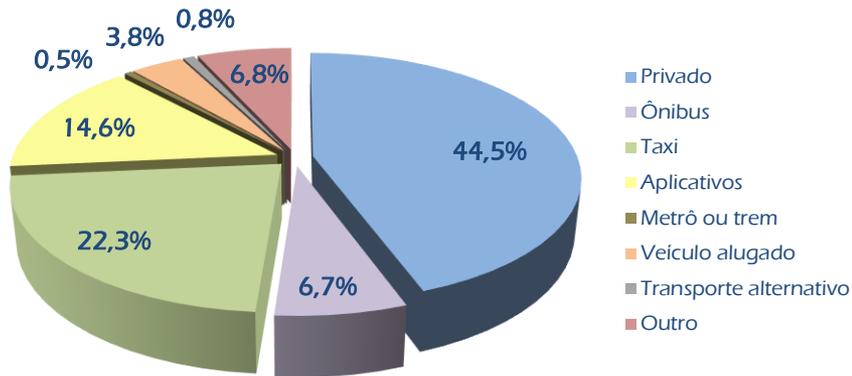
### 02 - Tipo de passageiro



N: 7922 Entrevistas/3º trimestre 2017

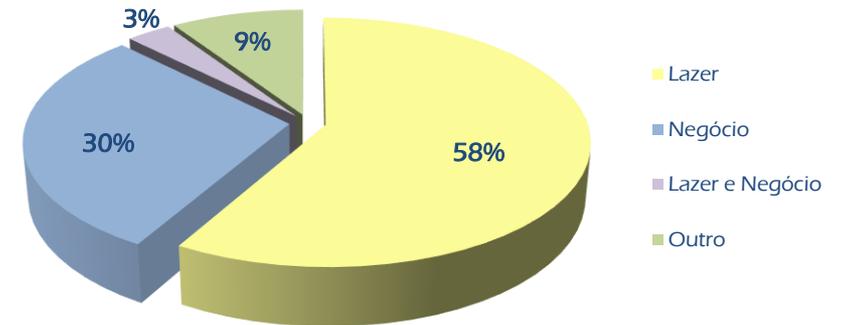
# RESULTADOS GERAIS

## 03 - Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



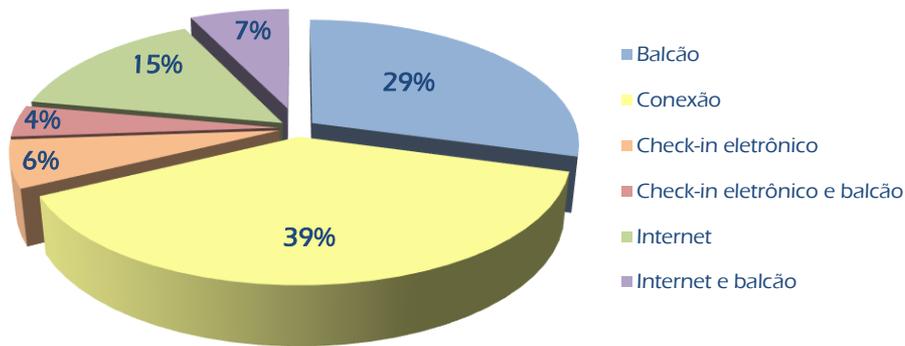
N: 4888 Entrevistas/3º trimestre 2017

## 04 - Motivo da viagem



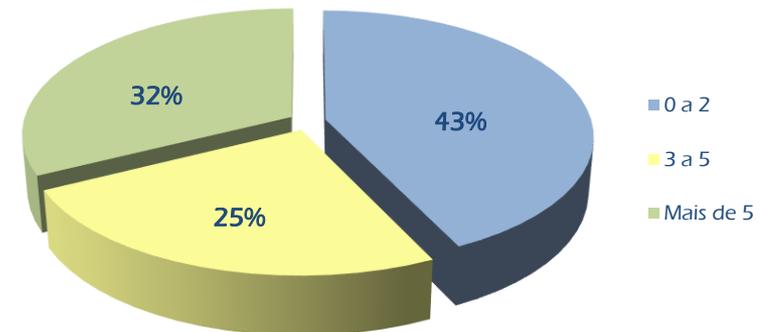
N: 7922 Entrevistas/3º trimestre 2017

## 05 - Forma de check-in



N: 7922 Entrevistas/3º trimestre 2017

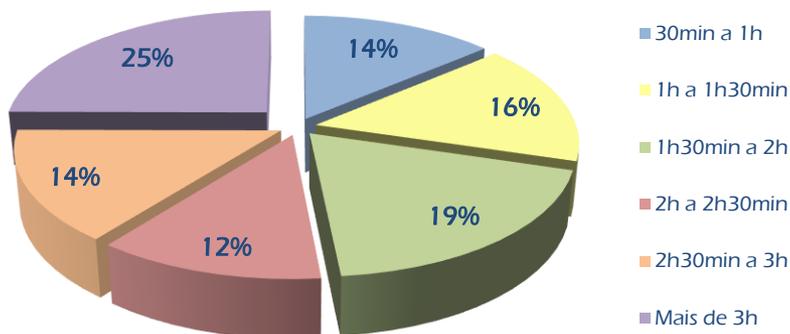
## 06 - Frequência de viagem nos últimos 12 meses



N: 7922 Entrevistas/3º trimestre 2017

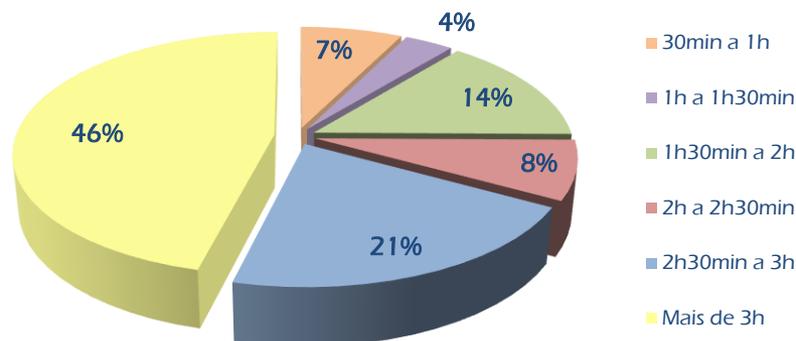
# RESULTADOS GERAIS

## 07 - Antecedência de chegada para voo doméstico



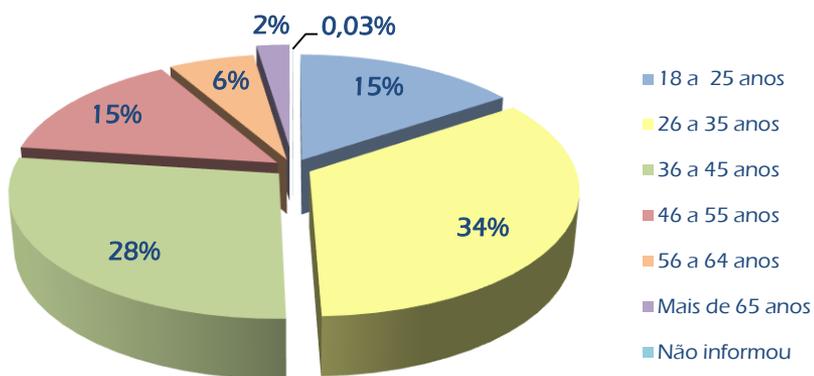
N: 5118 Entrevistas/3º trimestre 2017

## 08 - Antecedência de chegada para voo internacional



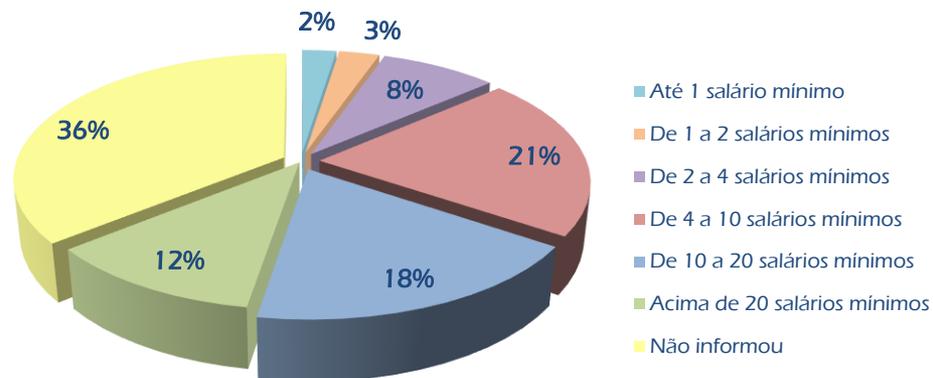
N: 2804 Entrevistas/3º trimestre 2017

## 09 – Idade do entrevistado



N: 7922 Entrevistas/3º trimestre 2017

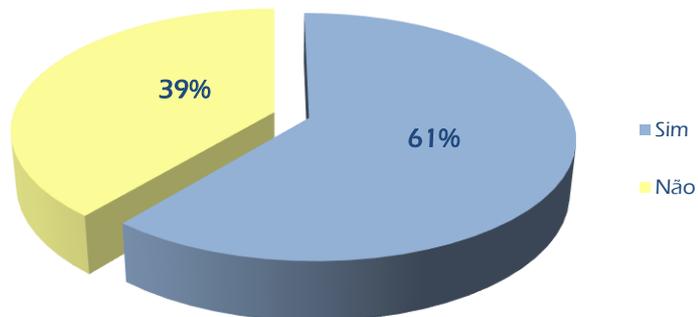
## 10 – Renda do entrevistado



N: 7922 Entrevistas/3º trimestre 2017

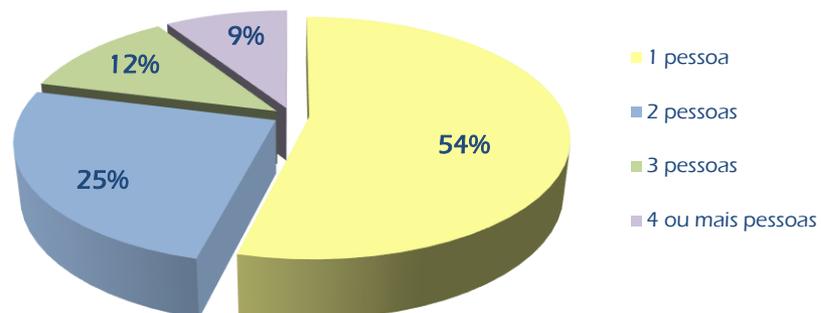
# RESULTADOS GERAIS

## 11 - Viajando sozinho



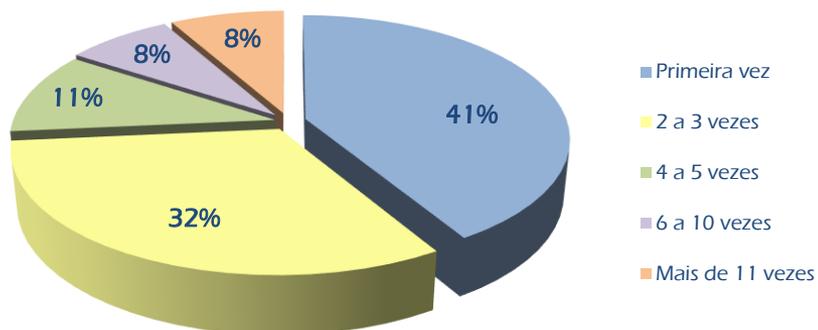
N: 7922 Entrevistas/3º trimestre 2017

## 12 - Número de acompanhantes



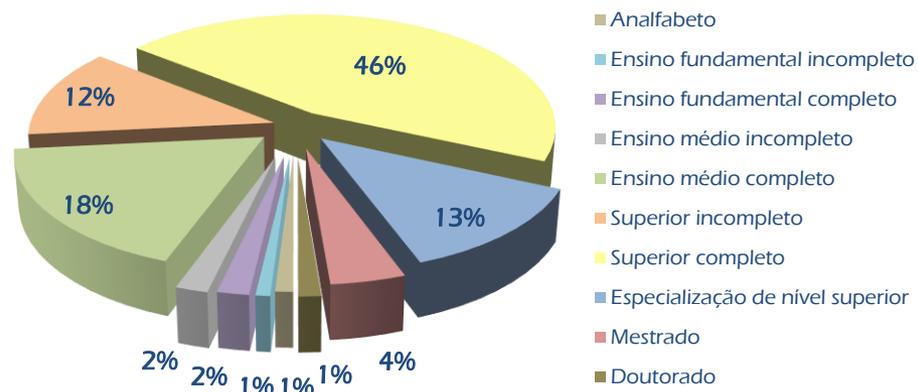
N: 3083 Entrevistas/3º trimestre 2017

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



N: 7922 Entrevistas/3º trimestre 2017

## 14 - Escolaridade do entrevistado



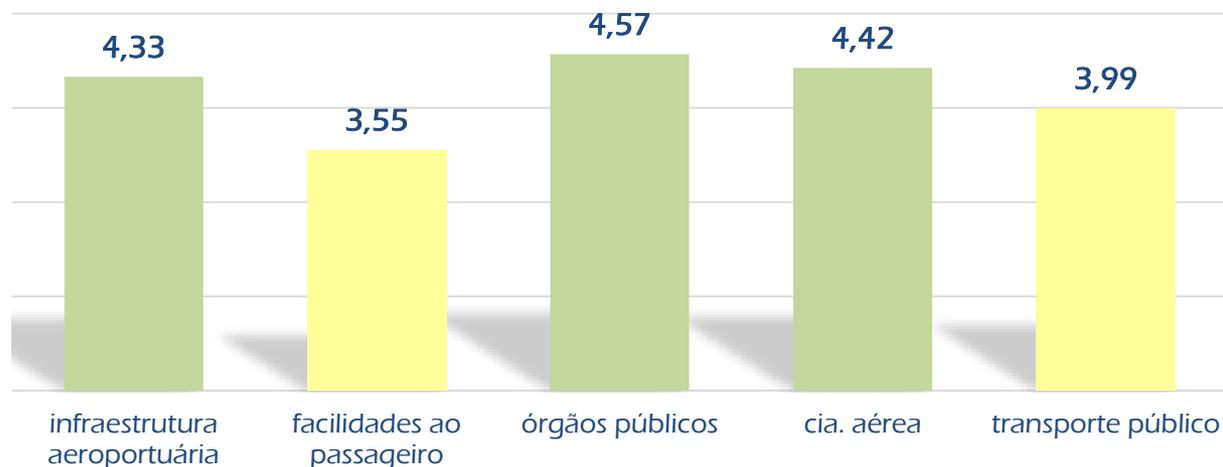
N: 7922 Entrevistas/3º trimestre 2017

# 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: 13649 Entrevistas/3º 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

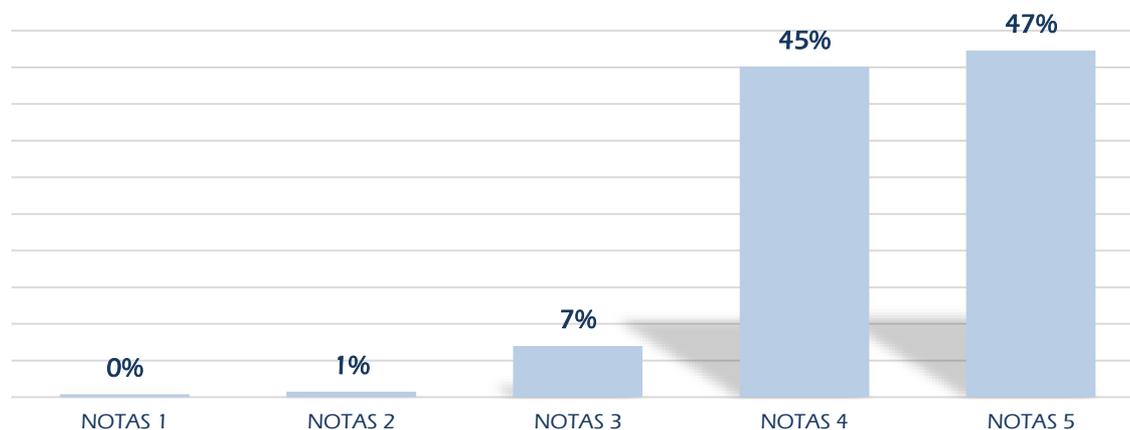
# RESULTADOS GERAIS

---

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 3º 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**

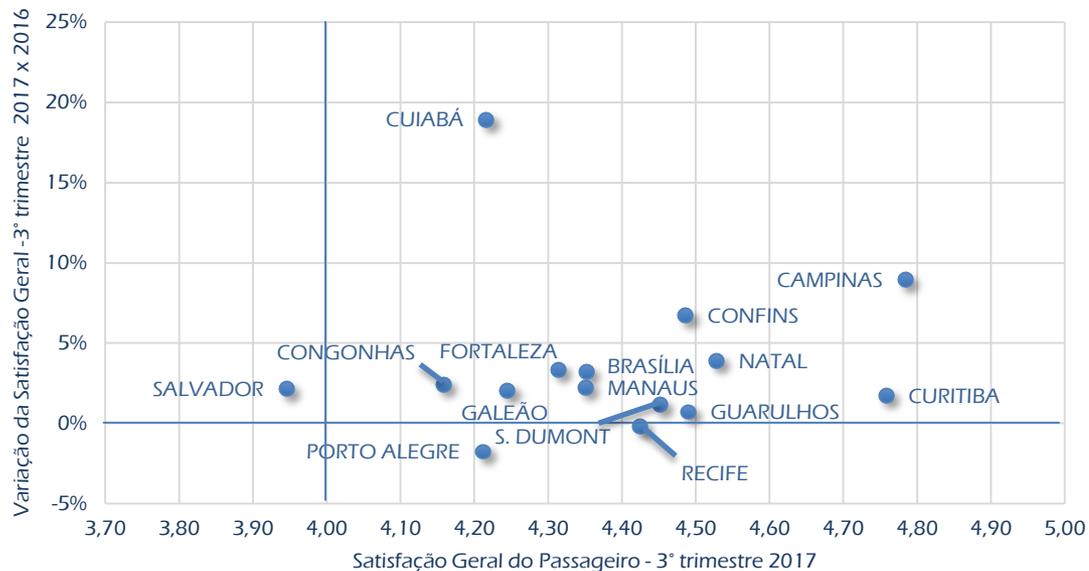


N: 13649 Entrevistas/3º Trimestre 2017

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

## 17 - Gráfico da evolução de percepção do indicador satisfação geral - 3° Tri/2017 x 3° Tri/2016

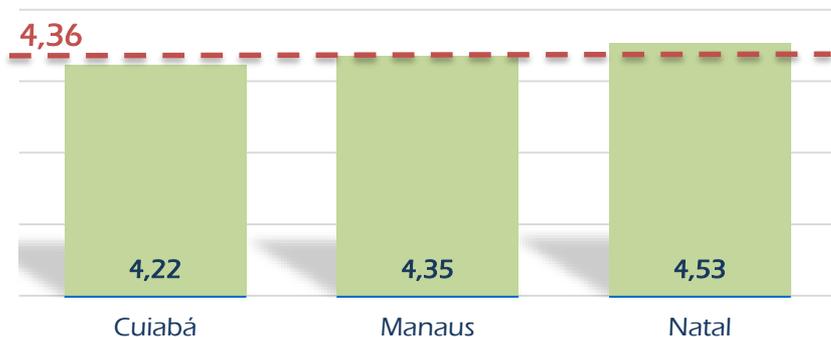


## 18 - Evolução da média da satisfação geral do passageiro



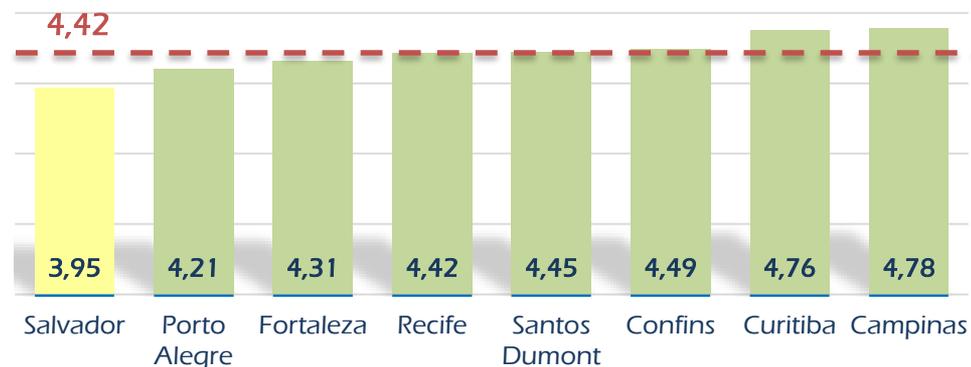
# RESULTADOS GERAIS

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



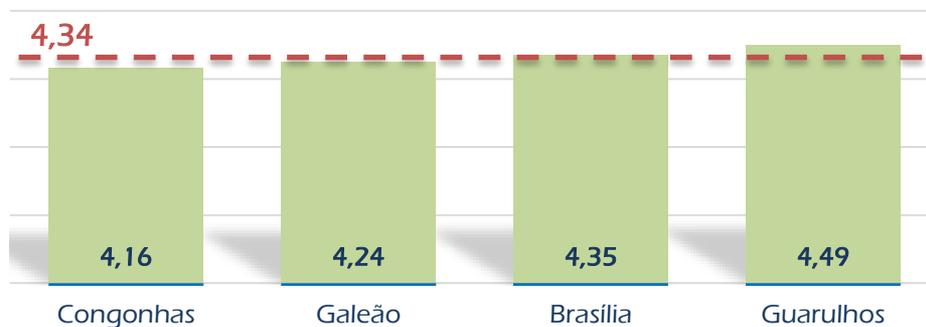
N: 2411 Entrevistas/3° Trimestre 2017

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



N: 6434 Entrevistas/3° Trimestre 2017

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



N: 4804 Entrevistas/3° Trimestre 2017

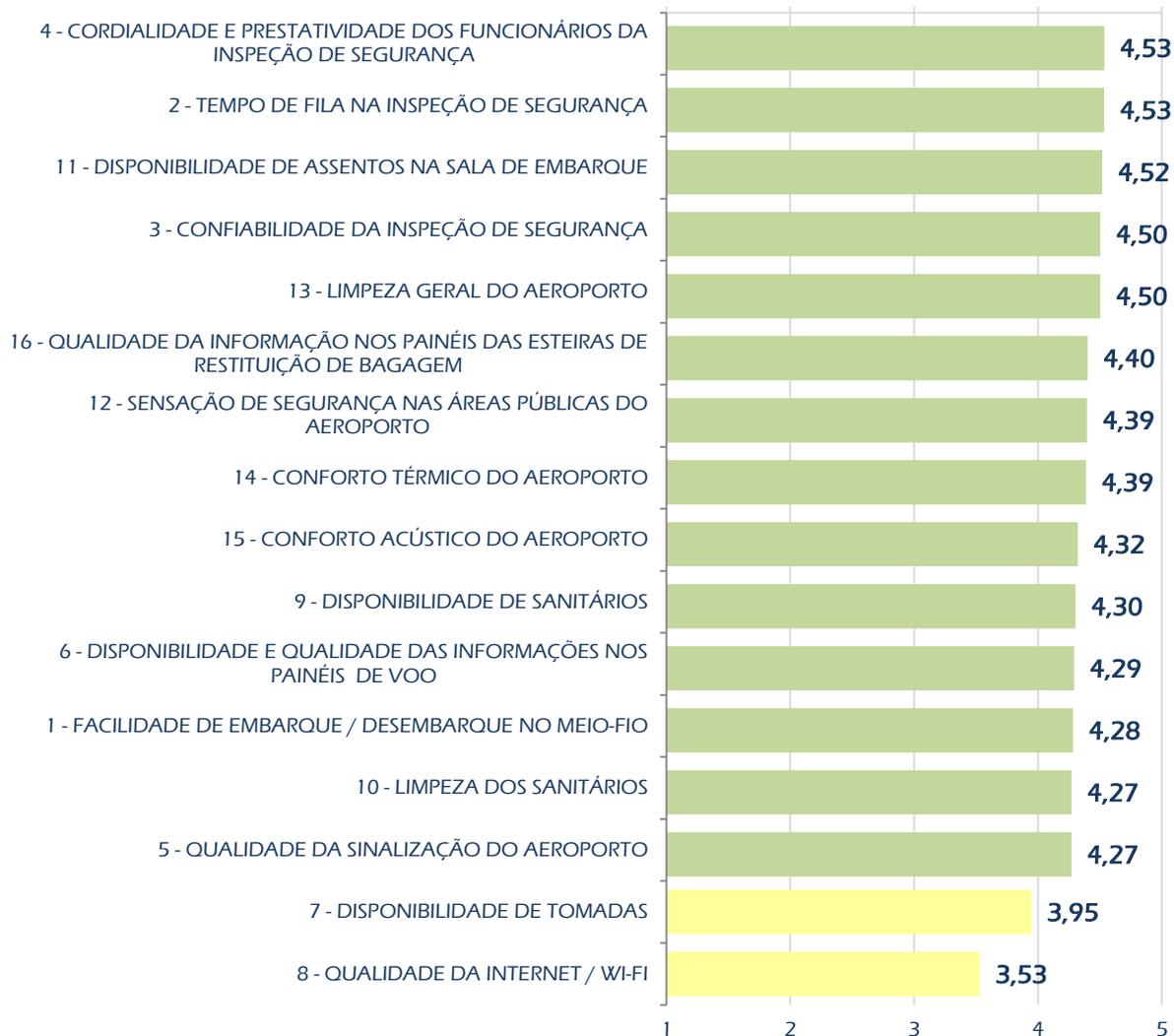
Média da categoria

# RESULTADOS GERAIS

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



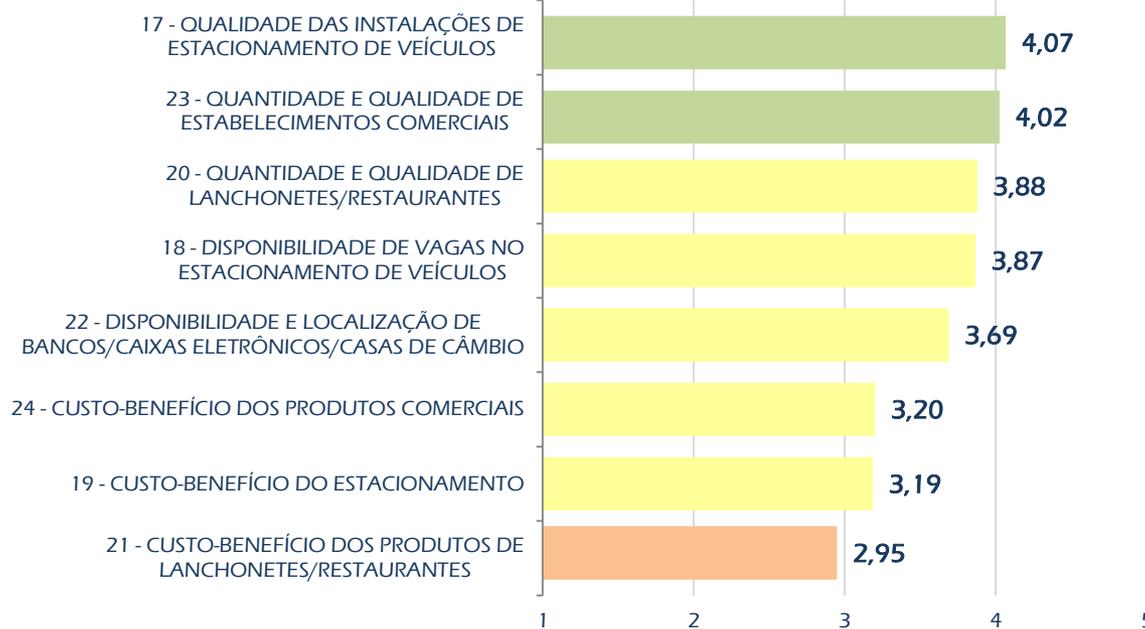
## INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



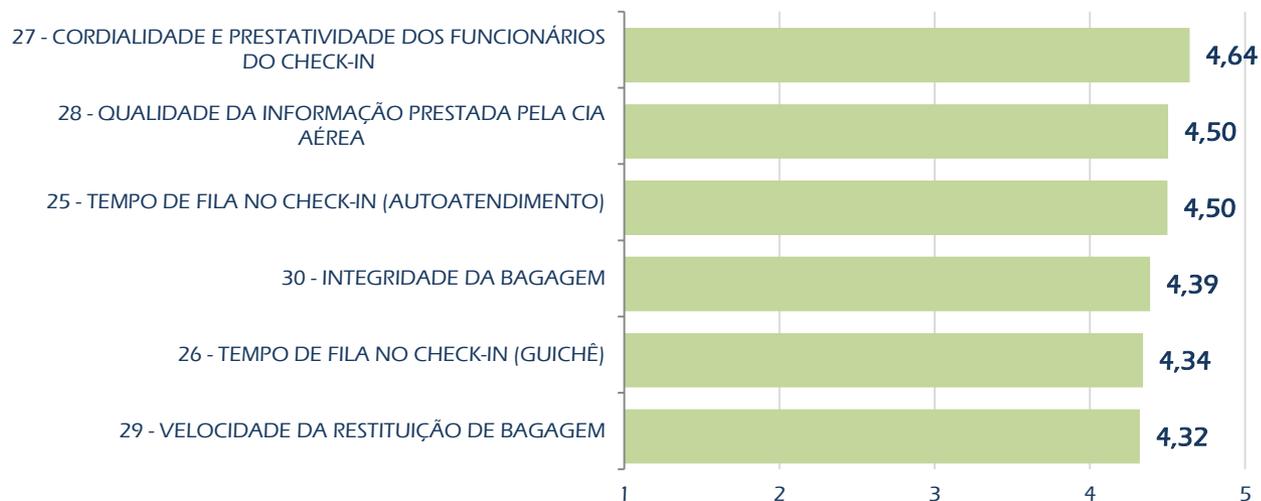
# RESULTADOS GERAIS



## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



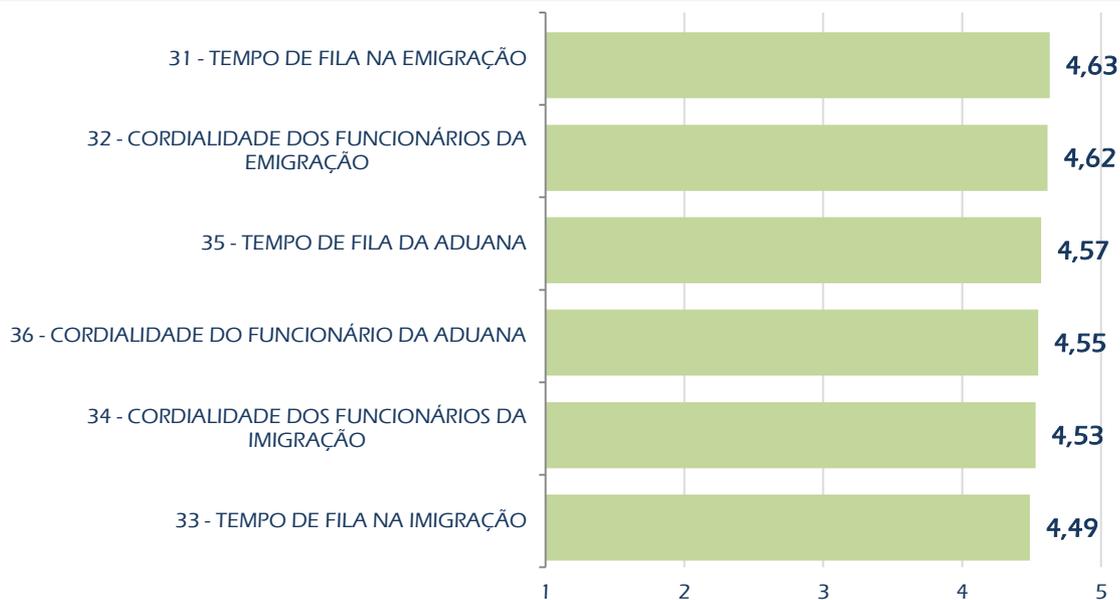
## CIA. AÉREAS



# RESULTADOS GERAIS



## ÓRGÃOS PÚBLICOS



## TRANSPORTE PÚBLICO



# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



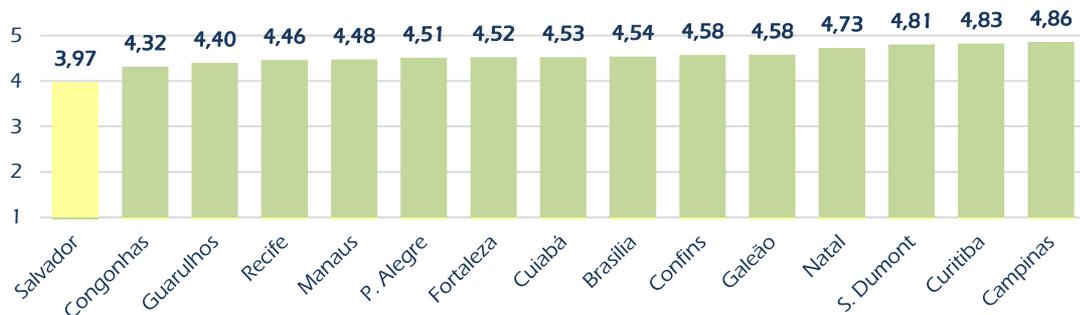
## 1 – Facilidade de Desembarque no meio-fio



N: 4501 Entrevistas/3° Trimestre 2017



## 2 – Tempo de fila na inspeção de segurança



N: 5722 Entrevistas/3° Trimestre 2017



## 3 – Confiabilidade da inspeção de segurança

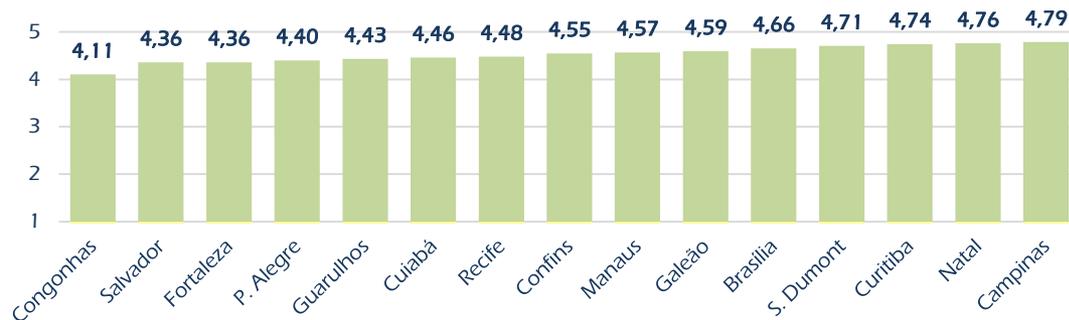


N: 5657 Entrevistas/3° Trimestre 2017

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



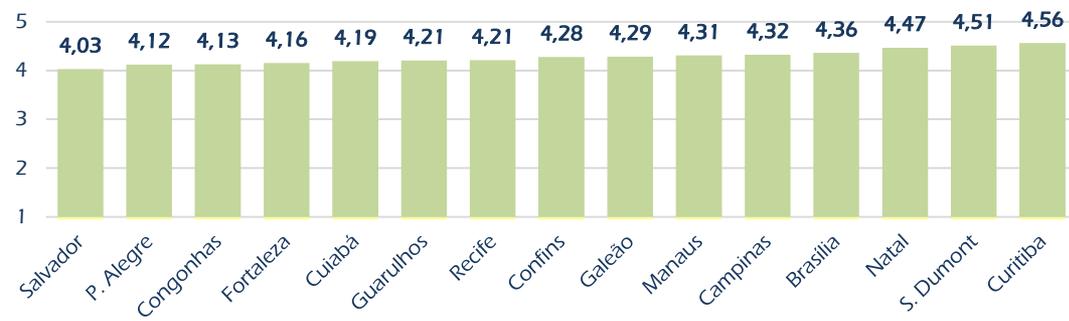
## 4 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários da inspeção de segurança



N: 5714 Entrevistas/3° Trimestre 2017



## 5 - Qualidade da sinalização do aeroporto



N: 7842 Entrevistas/3° Trimestre 2017



## 6 - Disponibilidade e qualidade das informações nos painéis de voo

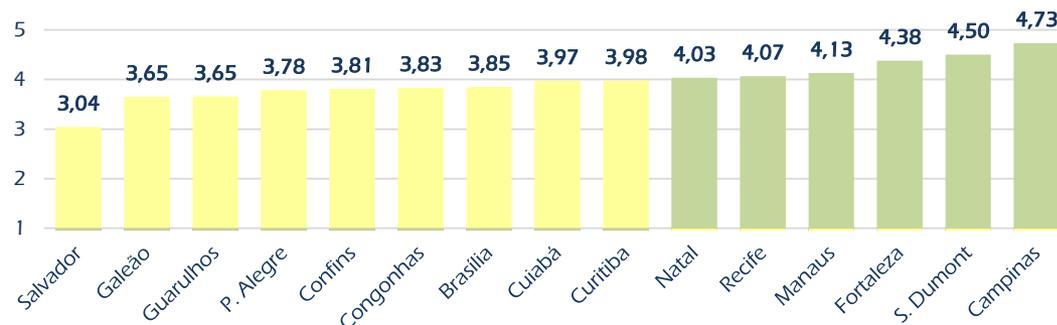


N: 7790 Entrevistas/3° Trimestre 2017

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



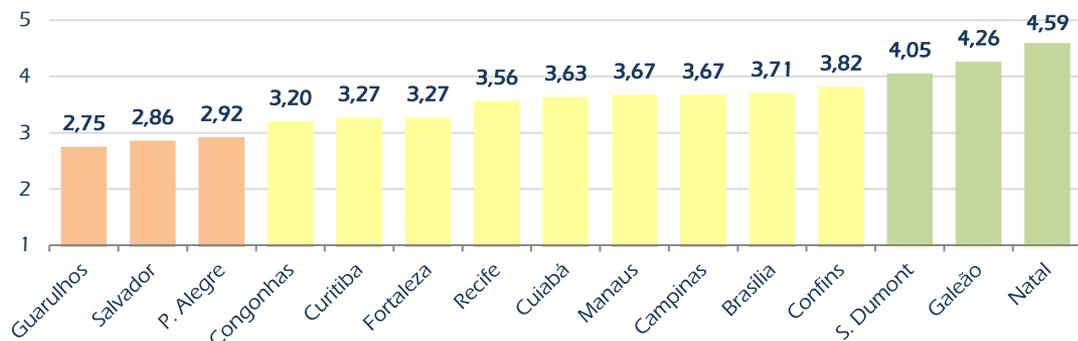
## 7 - Disponibilidade de tomadas



N: 6420 Entrevistas/3° Trimestre 2017



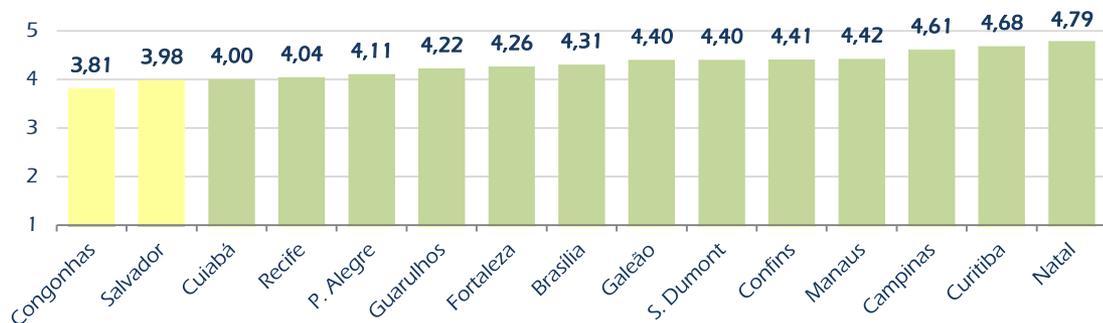
## 8 - Qualidade da internet / wi-fi disponibilizada pelo aeroporto



N: 4347 Entrevistas/3° Trimestre 2017



## 9 - Disponibilidade de sanitários



N: 7485 Entrevistas/3° Trimestre 2017

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



## 10 - Limpeza dos sanitários



## 11 - Disponibilidade de assentos na sala de embarque



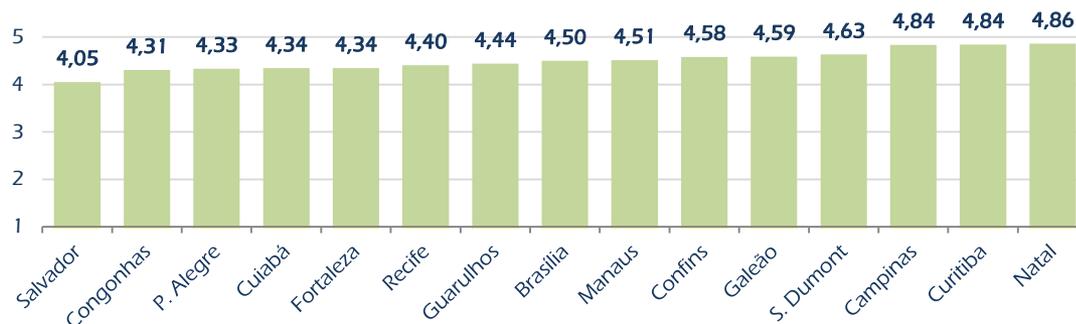
## 12 - Sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto



# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



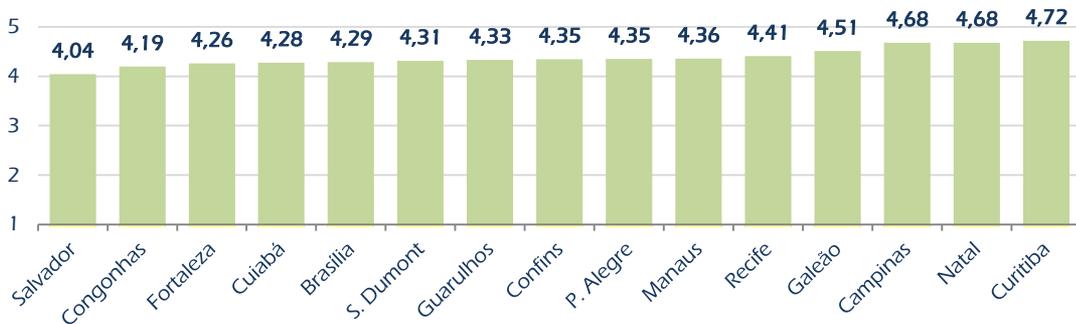
## 13 - Limpeza geral do aeroporto



N: 7917 Entrevistas/3º Trimestre 2017



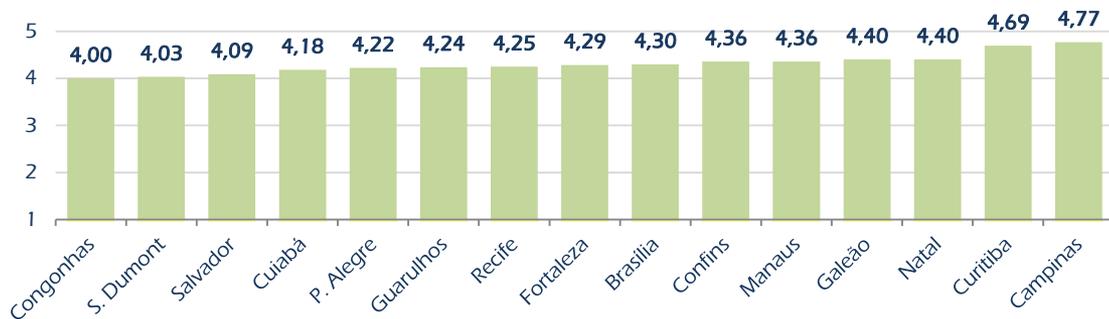
## 14 - Conforto térmico do aeroporto



N: 7921 Entrevistas/3º Trimestre 2017



## 15 - Conforto acústico do aeroporto

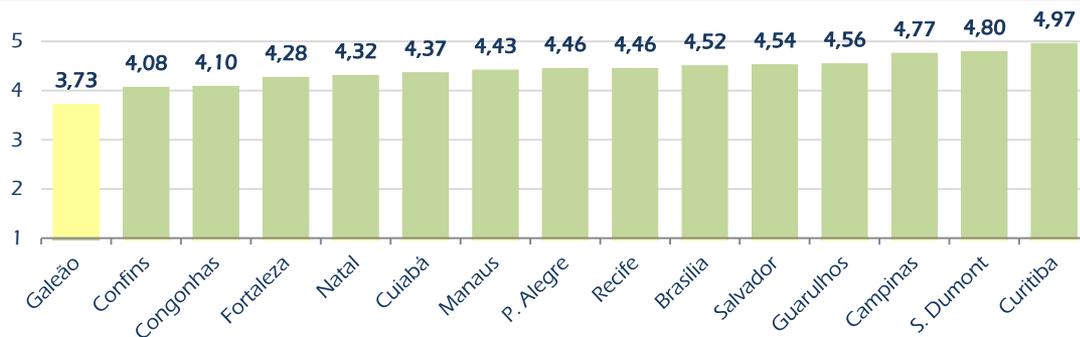


N: 7908 Entrevistas/3º Trimestre 2017

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



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



N: 5401 Entrevistas/3º Trimestre 2017



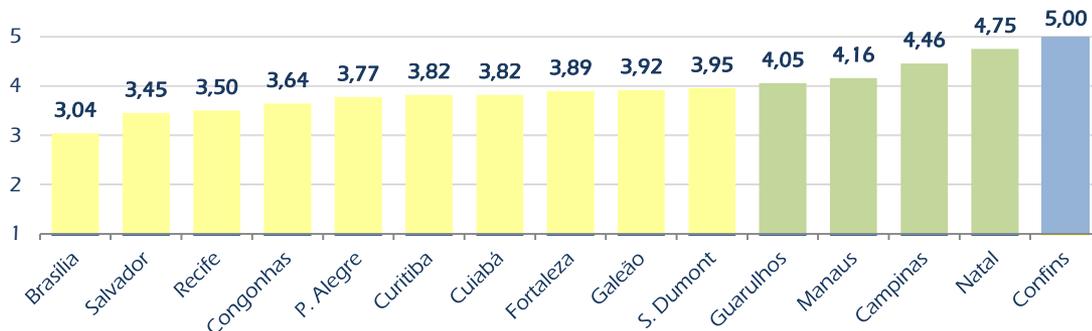
## 17 - Qualidade das instalações de estacionamento de veículos



N: 942 Entrevistas/3º Trimestre 2017



## 18 - Disponibilidade de vagas no estacionamento de veículos

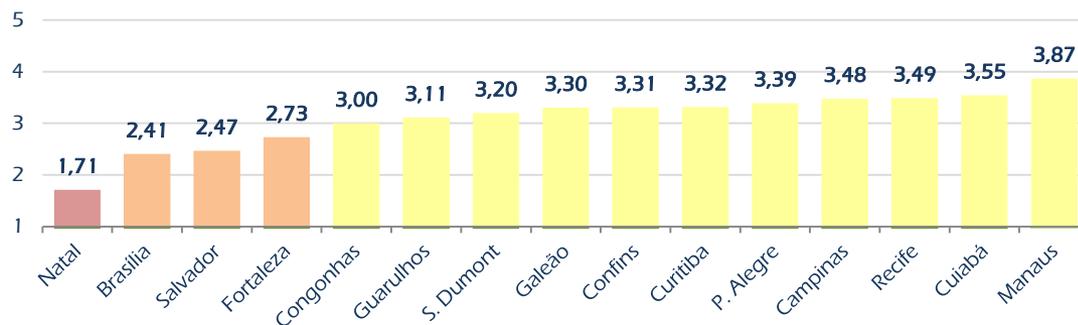


N: 928 Entrevistas/3º Trimestre 2017

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



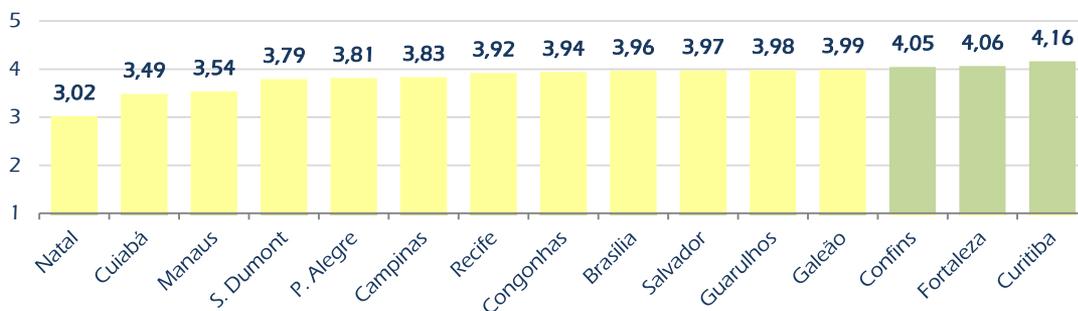
## 19 - Custo-benefício do estacionamento



N: 878 Entrevistas/3° Trimestre 2017



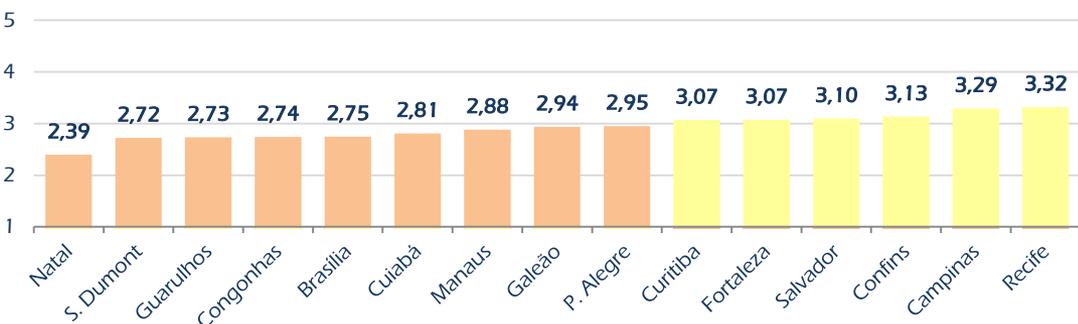
## 20 - Quantidade e qualidade de lanchonetes e restaurantes



N: 4219 Entrevistas/3° Trimestre 2017



## 21 - Custo-benefício dos produtos de lanchonetes e restaurantes

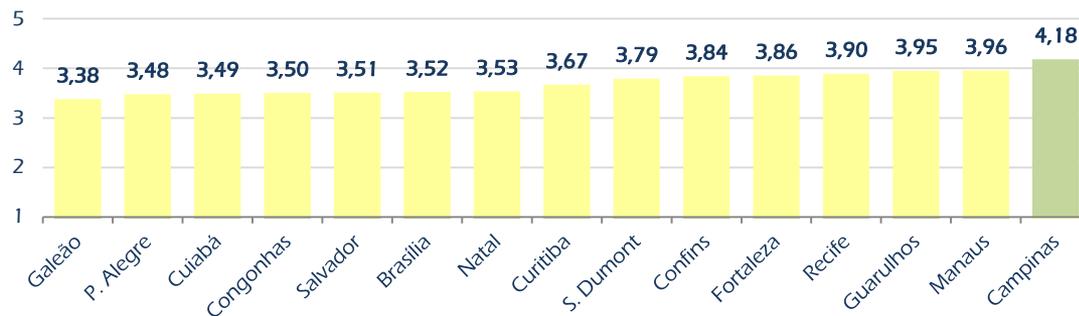


N: 4212 Entrevistas/3° Trimestre 2017

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



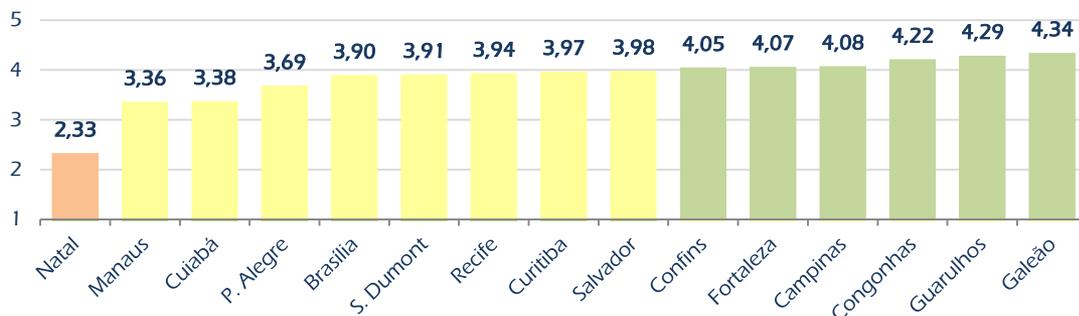
**22 - Disponibilidade e localização de bancos/caixas eletrônicos/casas de câmbio**



N: 3804 Entrevistas/3° Trimestre 2017



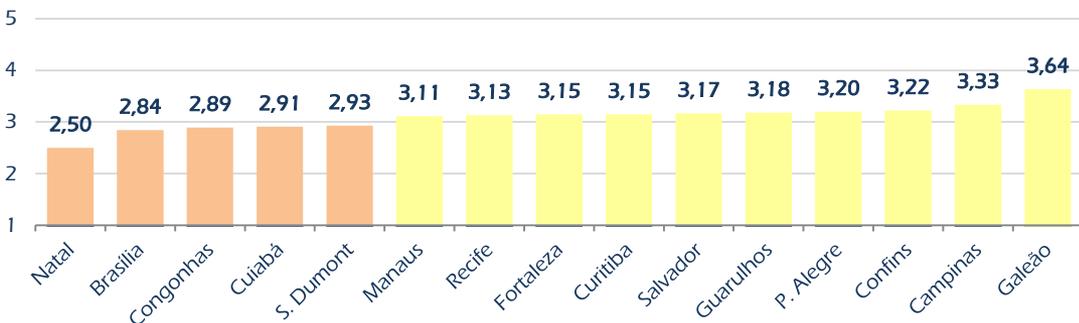
**23 - Quantidade e qualidade de estabelecimentos comerciais**



N: 1717 Entrevistas/3° Trimestre 2017



**24 - Custo-benefício dos produtos comerciais**



N: 1689 Entrevistas/3° Trimestre 2017

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



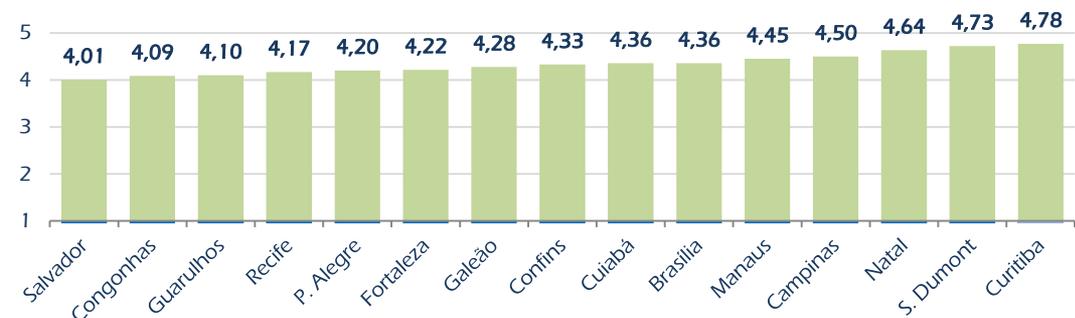
**25 - Tempo de fila no check-in  
(autoatendimento)**



N: 811 Entrevistas/3° Trimestre 2017



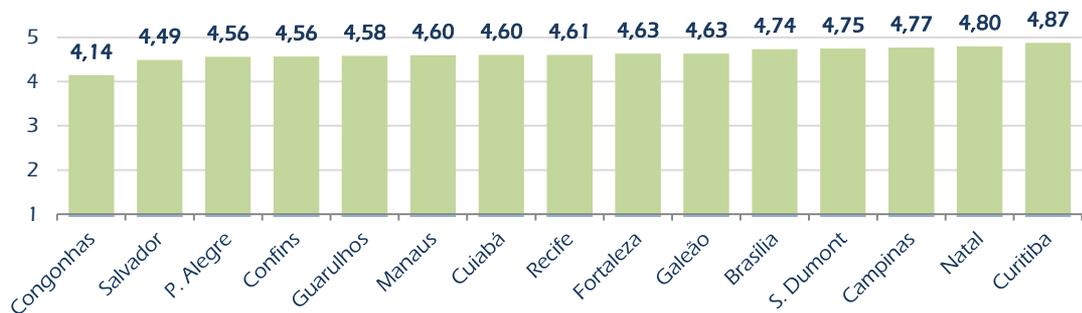
**26 - Tempo de fila no check-in  
(balcão)**



N: 3209 Entrevistas/3° Trimestre 2017



**27 - Cordialidade e  
prestatividade dos funcionários  
do check-in**



N: 3212 Entrevistas/3° Trimestre 2017

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



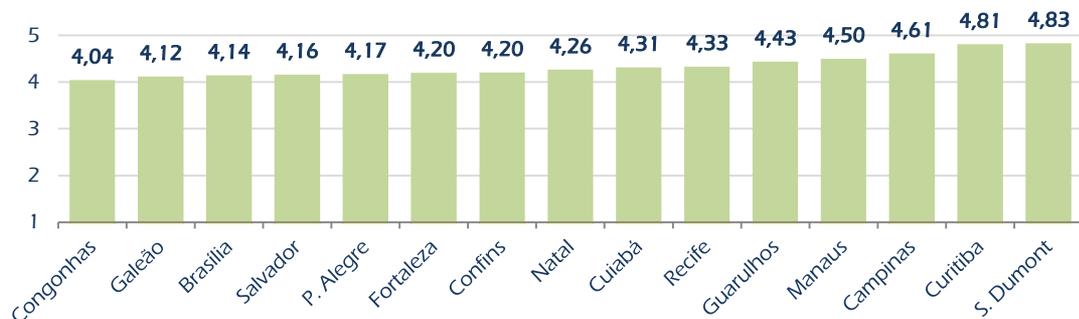
## 28 - Qualidade da informação prestada pela cia aérea



N: 3181 Entrevistas/3° Trimestre 2017



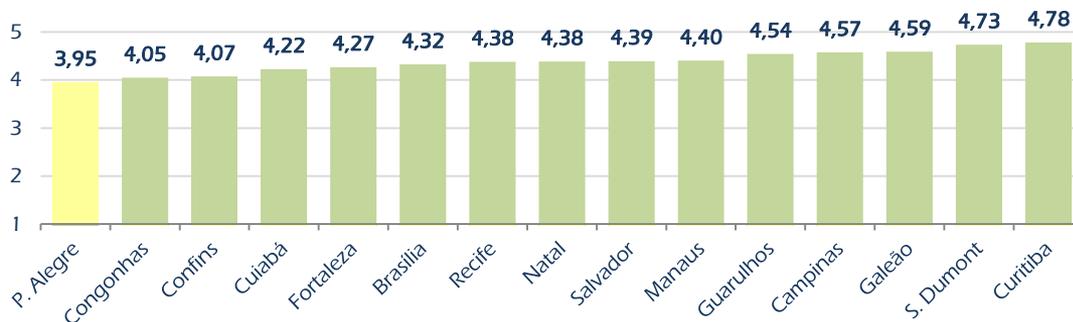
## 29 - Velocidade de restituição de bagagem



N: 5550 Entrevistas/3° Trimestre 2017



## 30 - Integridade da bagagem

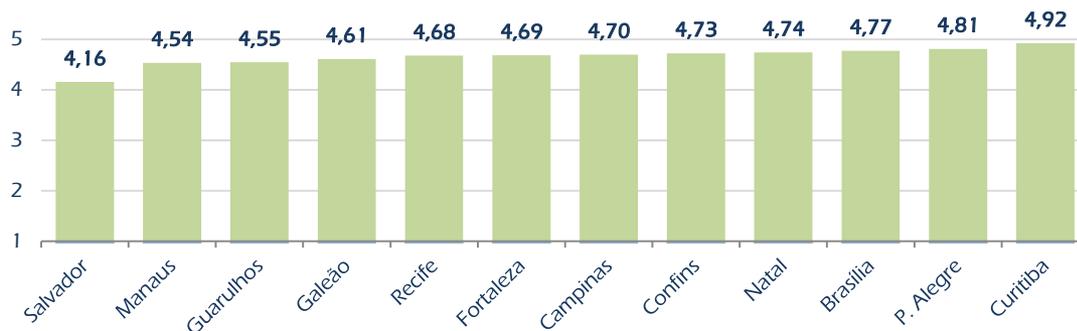


N: 5543 Entrevistas/3° Trimestre 2017

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



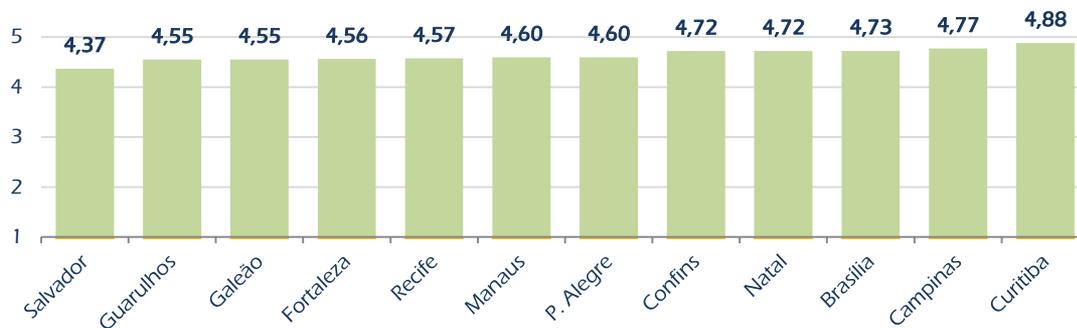
## 31 - Tempo de fila na emigração



N: 2765 Entrevistas/3º Trimestre 2017



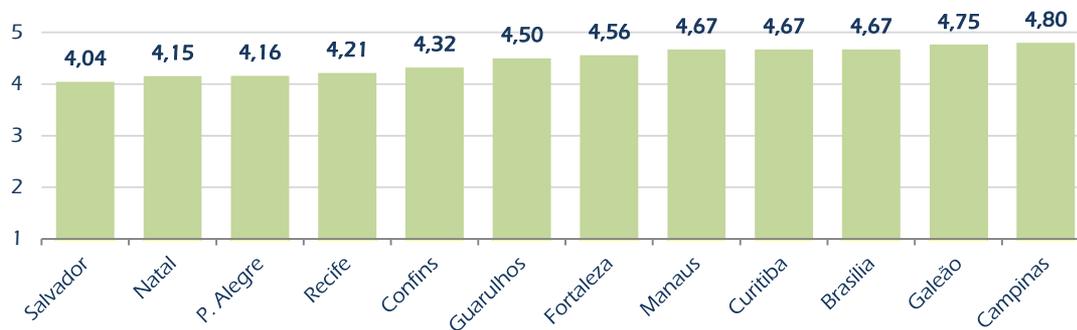
## 32 - Cordialidade dos funcionários da emigração



N: 2690 Entrevistas/3º Trimestre 2017



## 33 - Tempo de fila na imigração

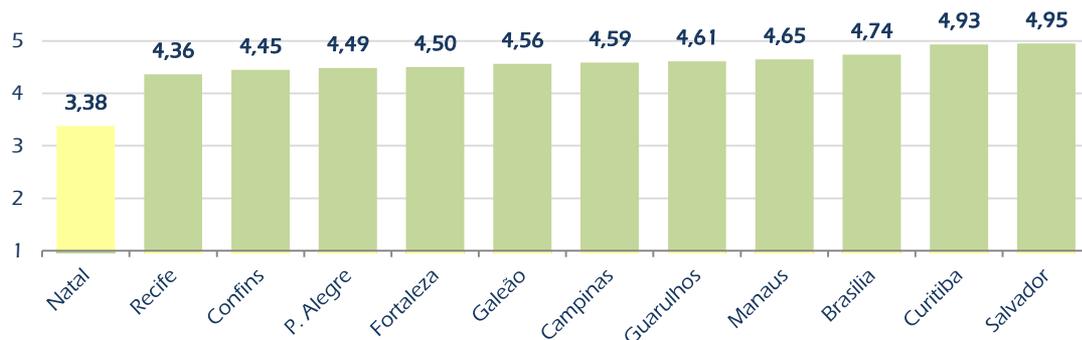


N: 2102 Entrevistas/3º Trimestre 2017

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



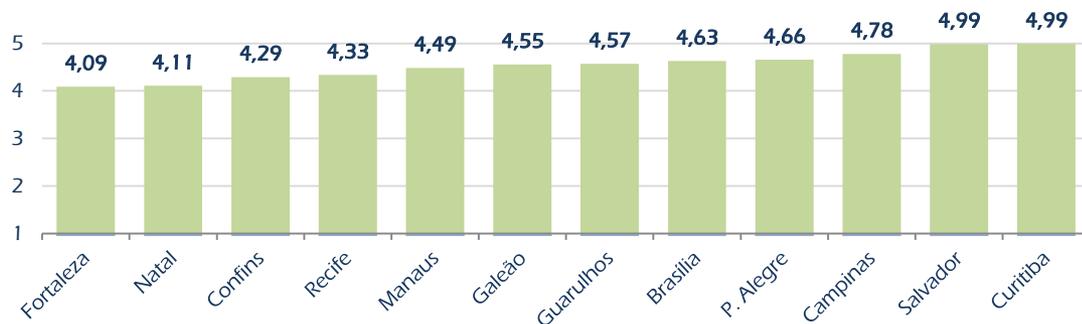
## 34 - Cordialidade dos funcionários da imigração



N: 1990 Entrevistas/3° Trimestre 2017



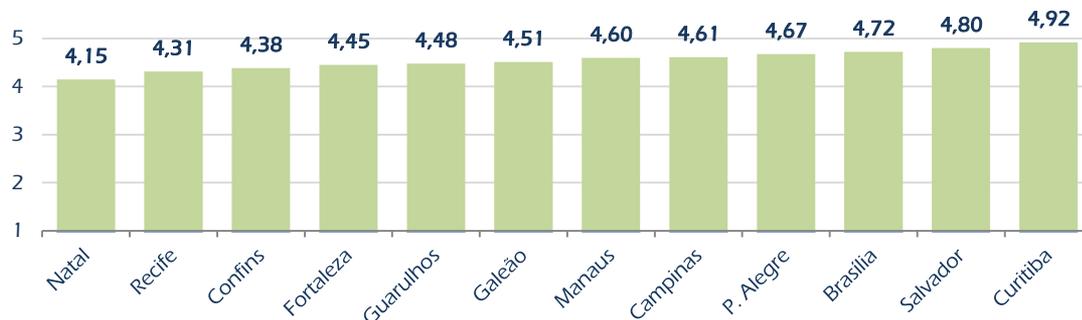
## 35 - Tempo de fila da aduana



N: 1987 Entrevistas/3° Trimestre 2017



## 36 - Cordialidade do funcionário da aduana

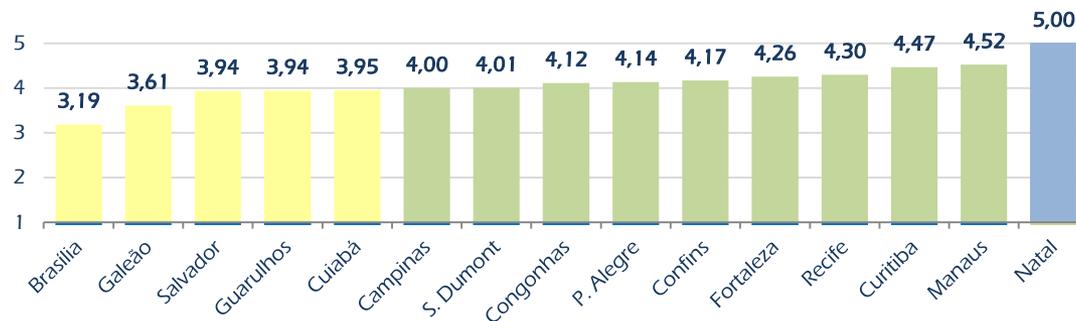


N: 1964 Entrevistas/3° Trimestre 2017

## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



37 - Disponibilidade de transporte público para o aeroporto



N: 2004 Entrevistas/3º Trimestre 2017

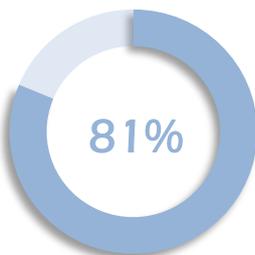
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 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



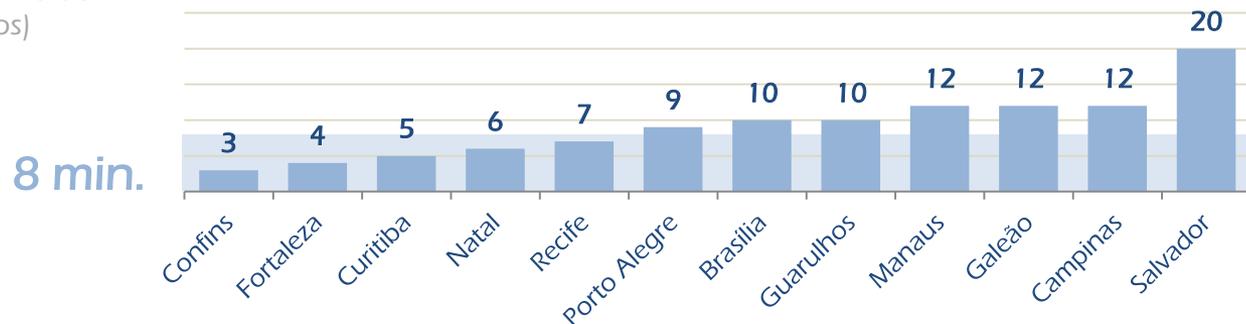
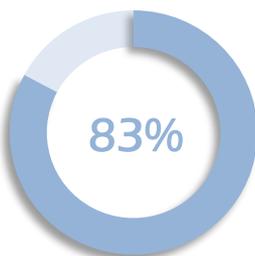
N: 3.612 medições



## 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: 1.490 medições

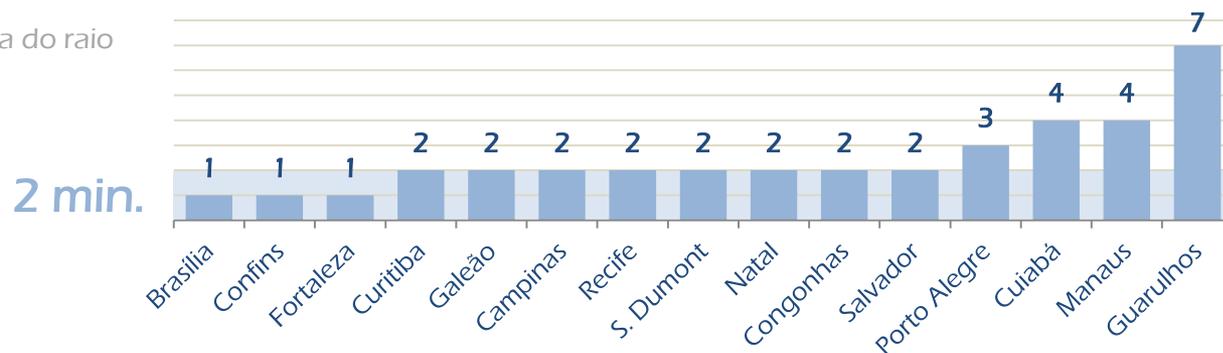
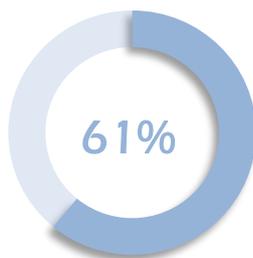
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 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



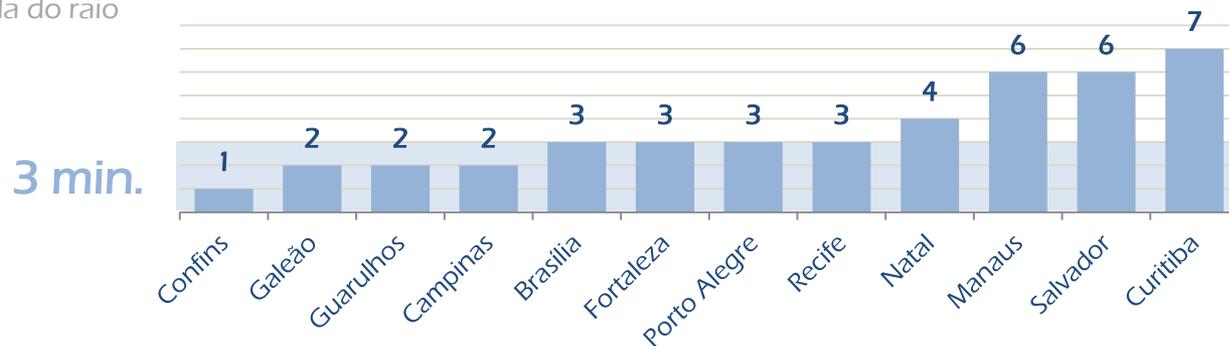
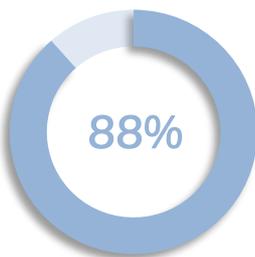
N: 2.266 medições



## 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: 1.349 medições

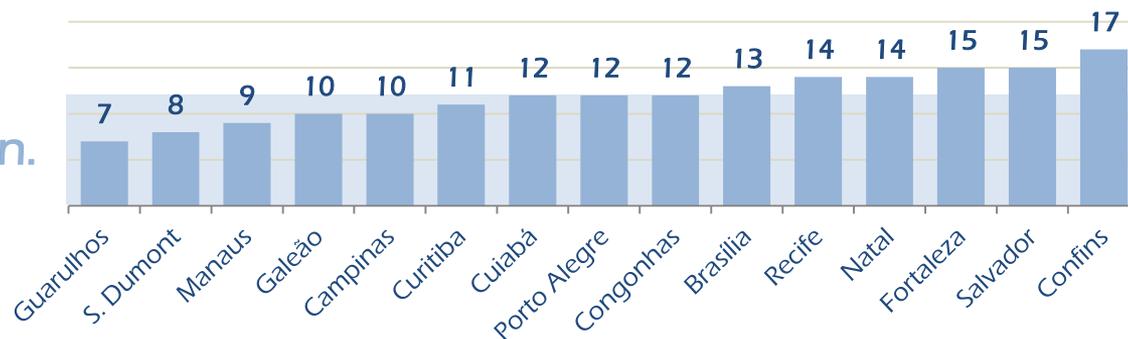
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 05 – Embarque Doméstico

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

12 min.



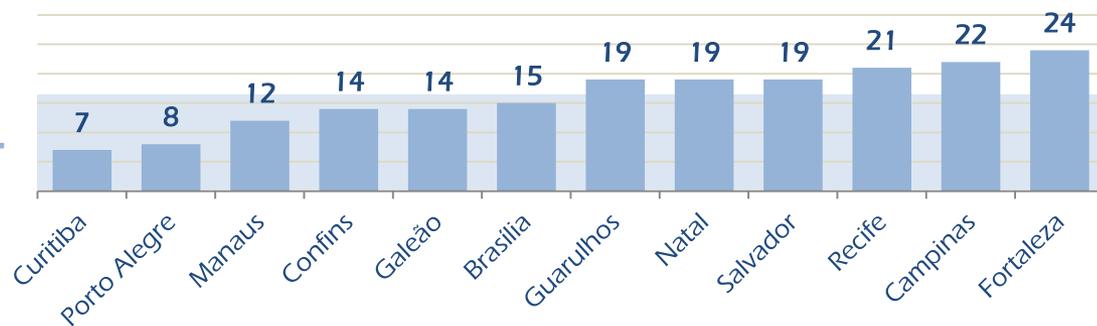
N: 4.425 medições



## 06 – Embarque Internacional

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

16 min.



N: 1.027 medições

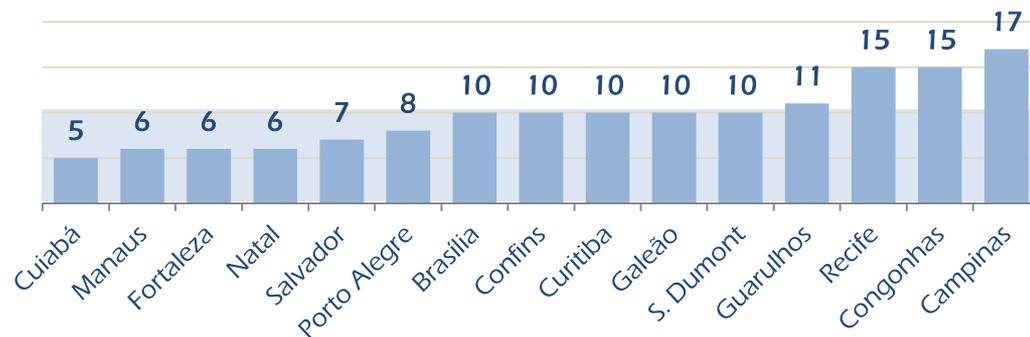
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 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)

10 min.



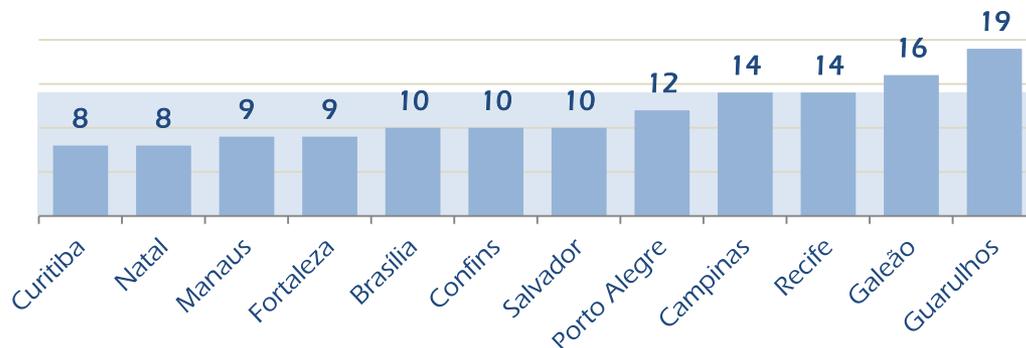
N: 4.412 medições



## 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)

14 min.



N: 1.073 medições

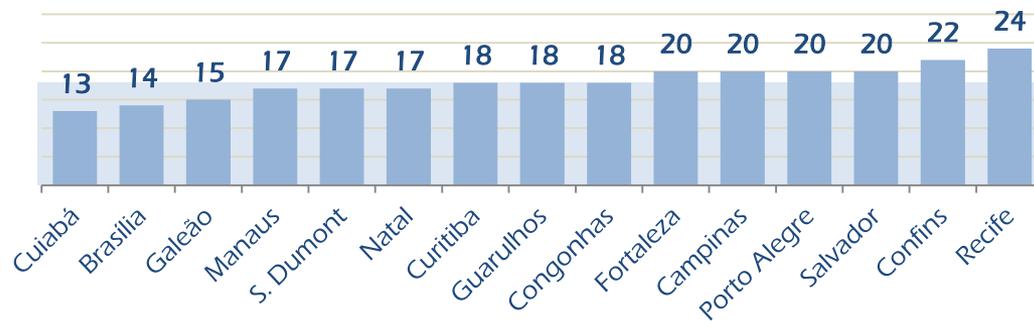
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 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)

18 min.



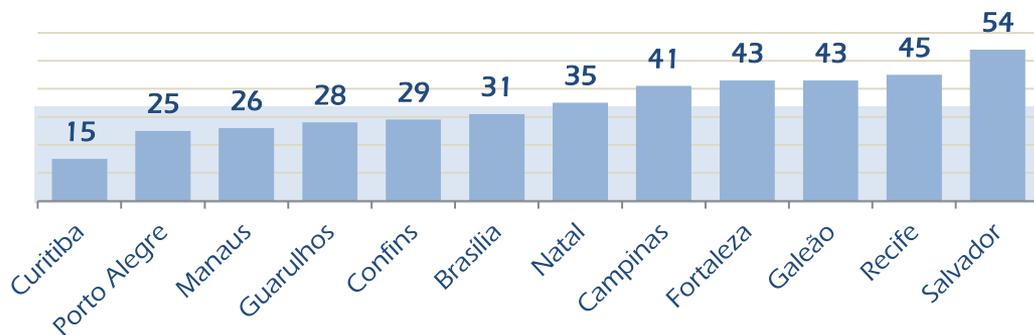
N: 4.412 medições



## 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)

34 min.



N: 1.073 medições

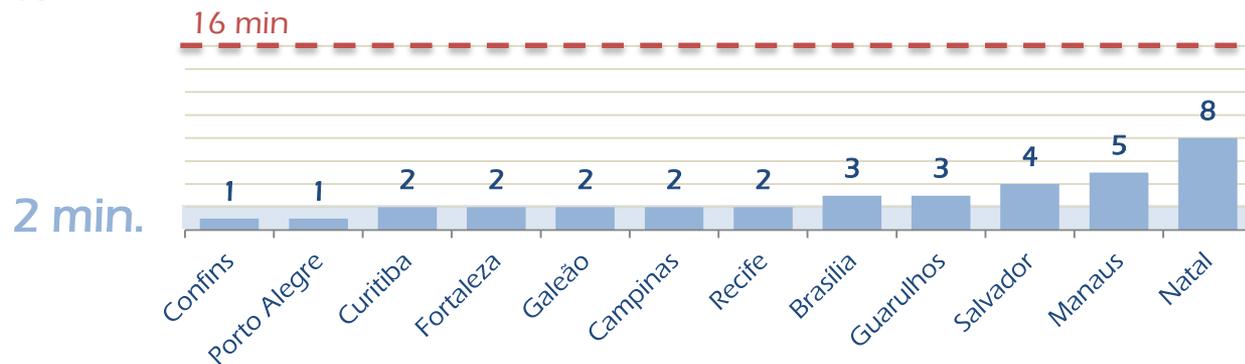
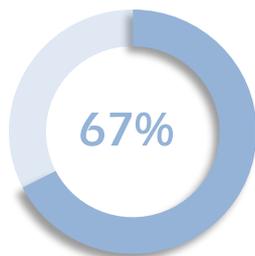
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 11 – Emigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



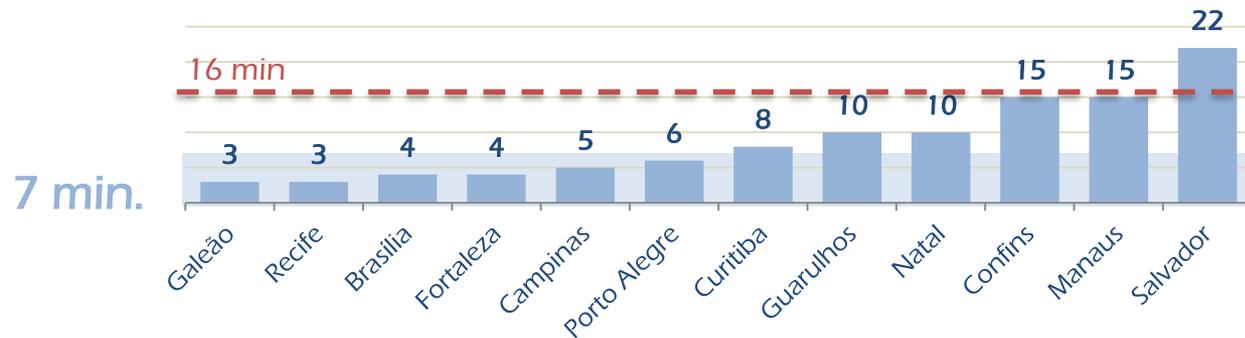
N: 1.305 medições



## 12 – Imigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 1.210 medições

Tempo de referência CONAERO

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

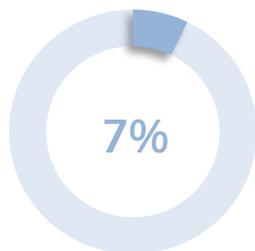
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



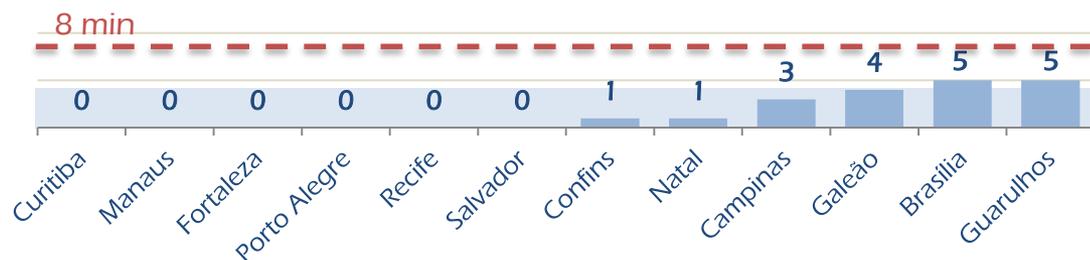
## 13 – Aduana – Bens a declarar

Tempo médio de espera na fila de aduana, no canal “bens a declarar” (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



4 min.



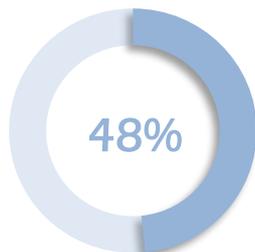
N: 841 medições



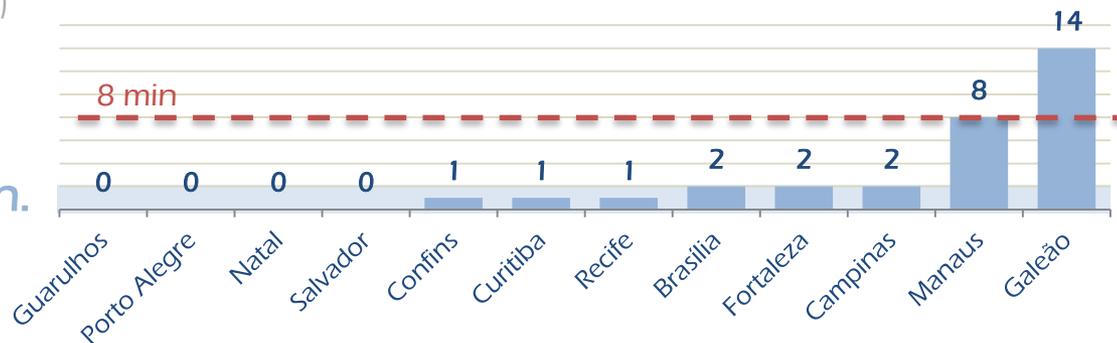
## 14 – Aduana – Nada a declarar

Tempo médio de espera na fila de aduana, no canal “nada a declarar” (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



2 min.



N: 1.121 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)

9:03

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 757 medições



## Embarque Doméstico

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

12:51

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

N: 523 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)

11:49

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

9:20

N: 436 medições

# COMPANHIAS AÉREAS

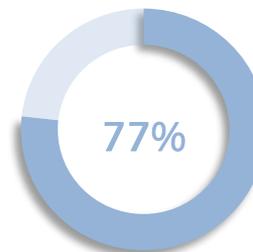


## Check-in Doméstico

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

7:28

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 799 medições



## Embarque Doméstico

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

10:01

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

N: 1.330 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)

11:49

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

6:38

N: 1.367 medições

# COMPANHIAS AÉREAS



Linhas aéreas inteligentes

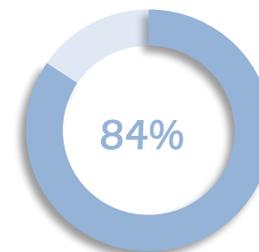


## Check-in Doméstico

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

9:53

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 1.071 medições



## Embarque Doméstico

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

12:43

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

N: 1.393 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)

9:41

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

8:03

N: 1.612 medições

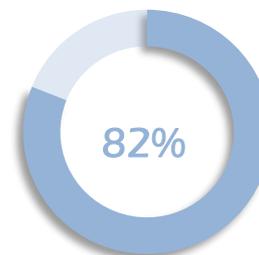


## Check-in Doméstico

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

9:28

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 959 medições



## Embarque Doméstico

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

12:35

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

N: 1.136 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)

9:33

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

9:08

N: 1.024 medições

# A PESQUISA EM NÚMEROS

---



**13.649**

Entrevistas realizadas no último trimestre



**92%**

De avaliações positivas (bom/muito bom)



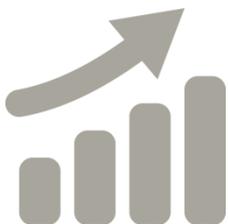
**4,38**

Média do indicador satisfação geral dos passageiros com os aeroportos



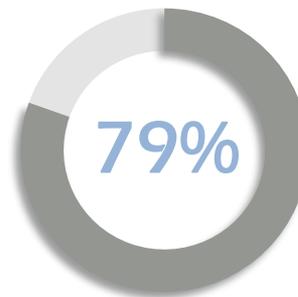
**4,78**

Média do indicador de satisfação geral do aeroporto com melhor avaliação (Campinas)



**19 %**

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



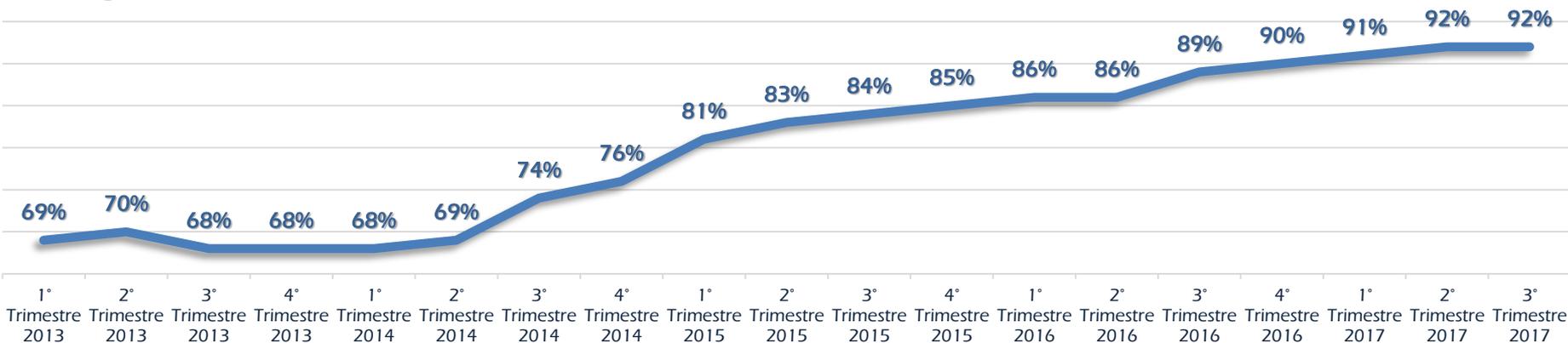
**79%**

Dos 38 indicadores avaliados, 79% (30) obtiveram média 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 2017  
julho a setembro

ELABORAÇÃO:

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

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL

