

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

# Aeroporotos

**1º TRIMESTRE** de 2017 | janeiro a março

**AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)**

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



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

Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)**, obtidos a partir da realização de **971** entrevistas ao longo do 1º trimestre de 2017.

Os resultados gerais de todos os aeroportos pesquisados, bem como a comparação entre eles, podem ser verificados no Relatório principal, disponível no sítio eletrônico da Secretaria 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>

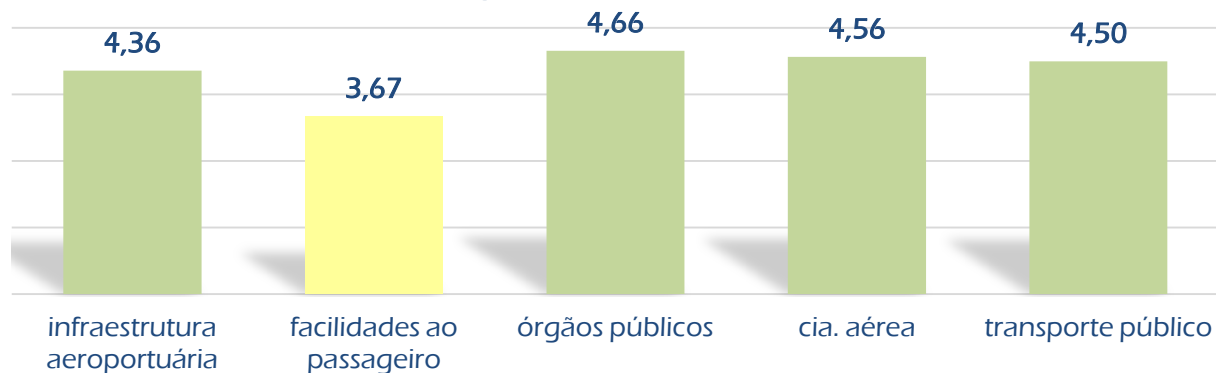
### 01 –Evolução da média da satisfação geral do passageiro



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

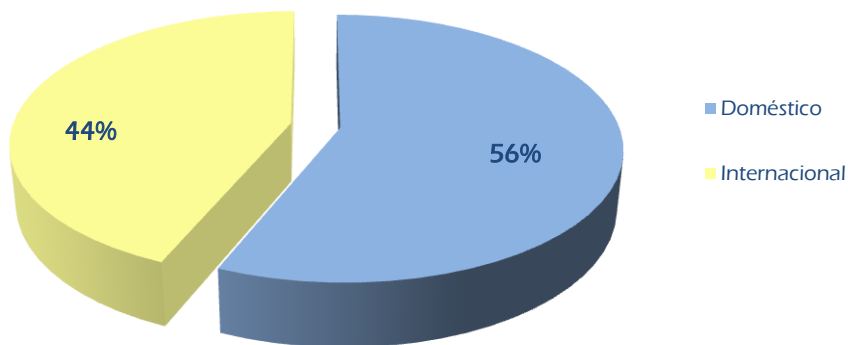


### 03 – Média por agrupamento de indicadores



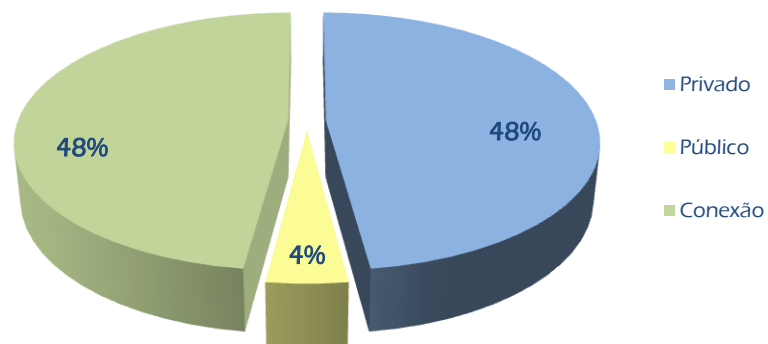
N: 971 Entrevistas/1º Trimestre 2017

### 04 – Distribuição amostral - Tipo de voo



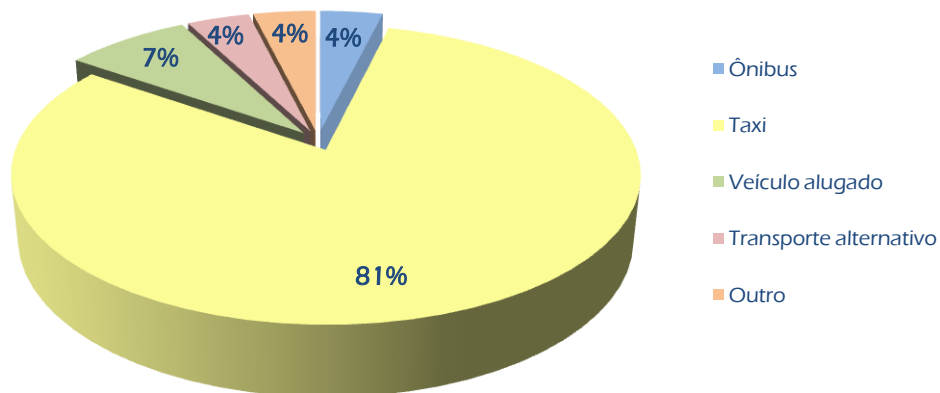
N: 971 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 05 – Tipo de transporte para o aeroporto



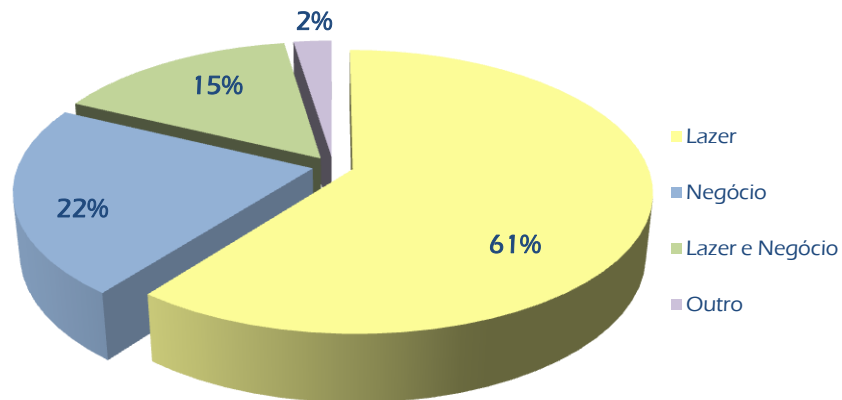
N: 661 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 06 – Meio de transporte público utilizado



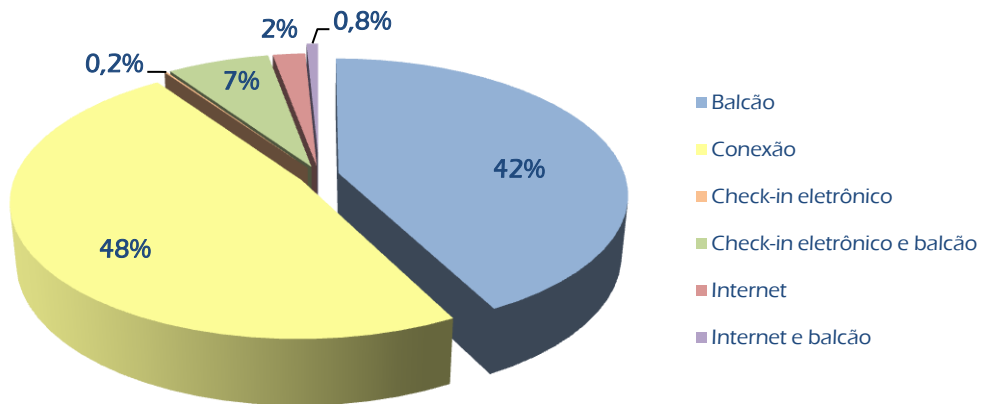
N: 26 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 07 – Motivo da viagem



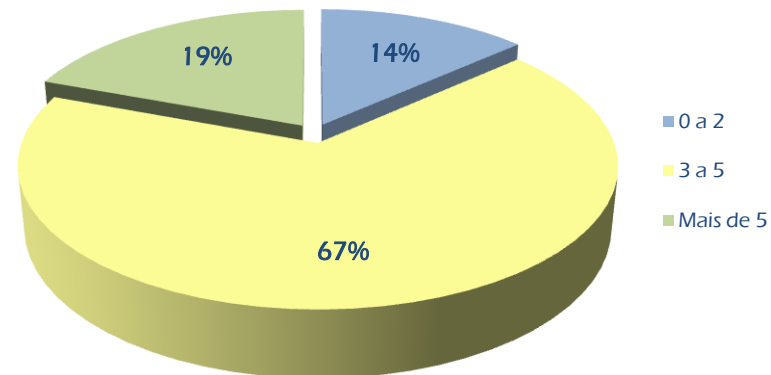
N: 661 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 08 – Forma de check-in



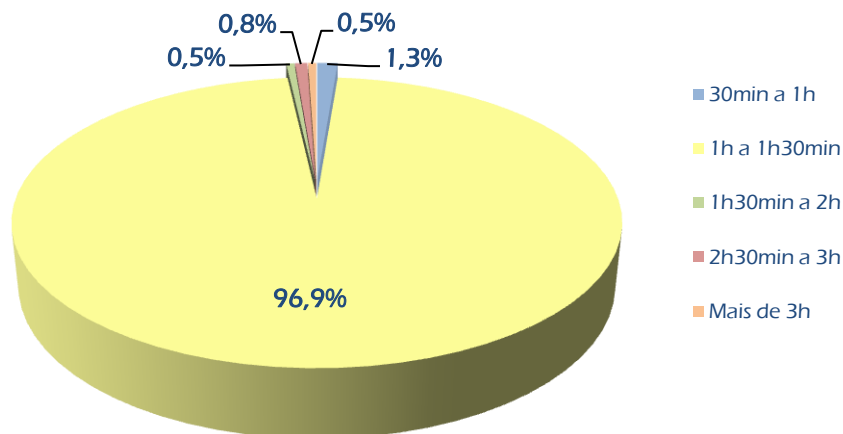
N: 661 Entrevistas/1º trimestre 2017

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



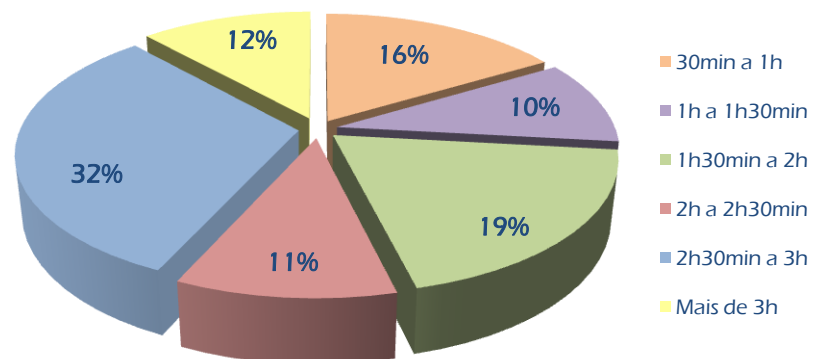
N: 661 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



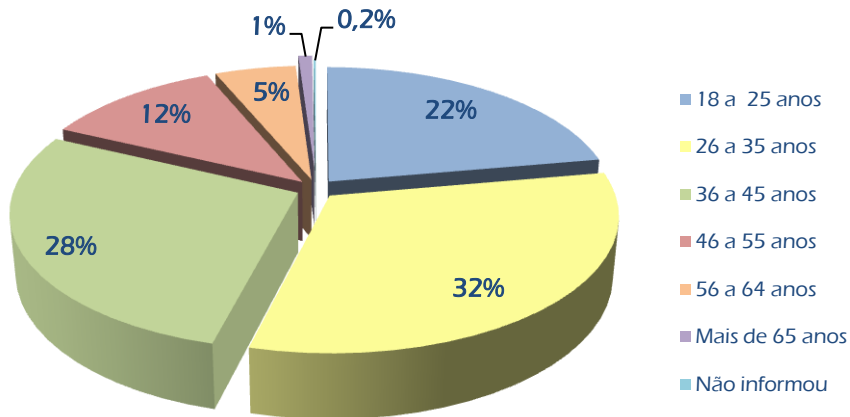
N: 388 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 11 – Antecedência de chegada para voo internacional



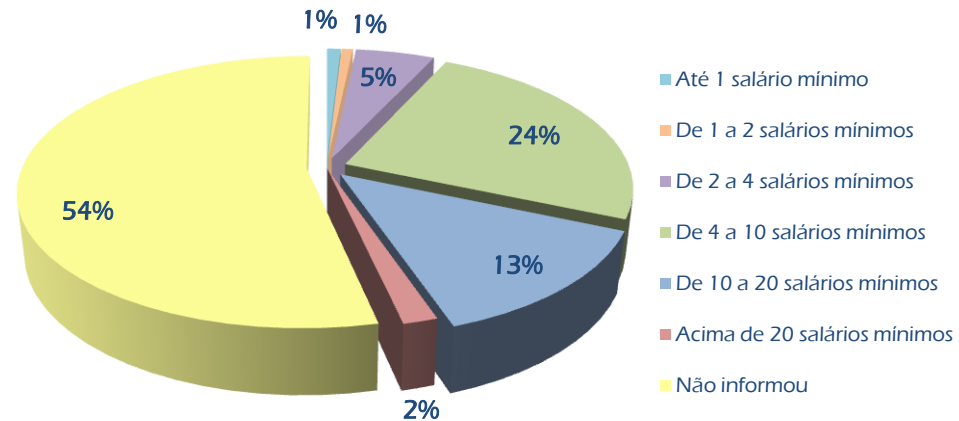
N: 273 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 12 – Idade



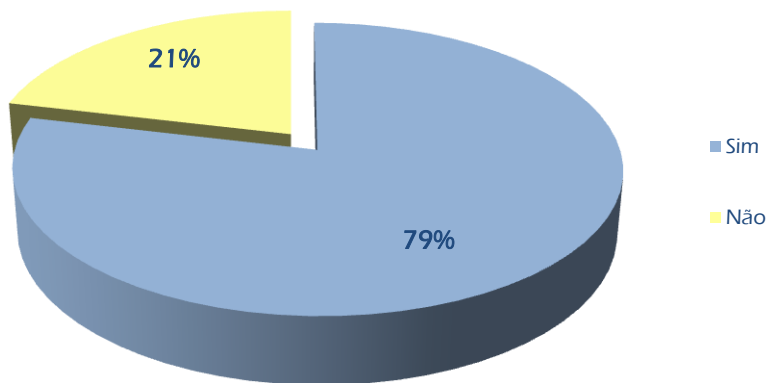
N: 661 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 13 – Renda



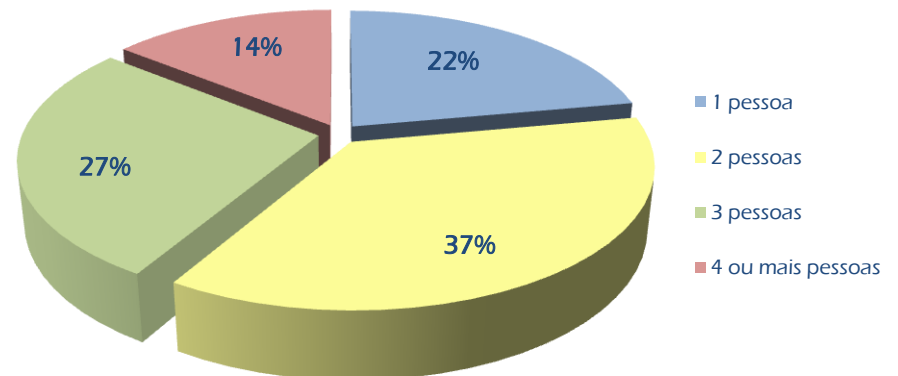
N: 661 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 14 – Viajando sozinho



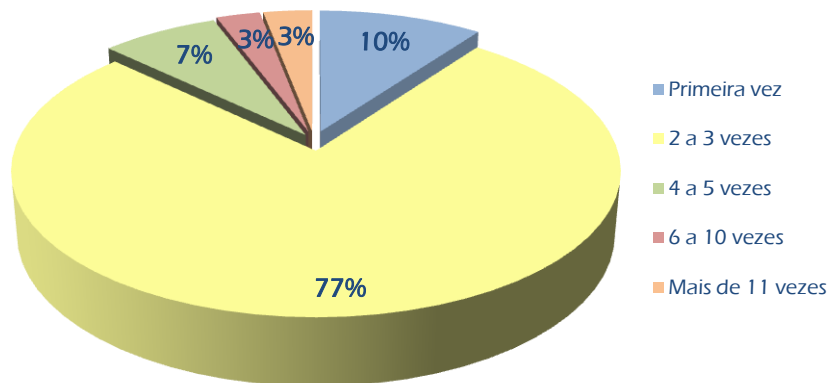
N: 661 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 15 – Número de acompanhantes



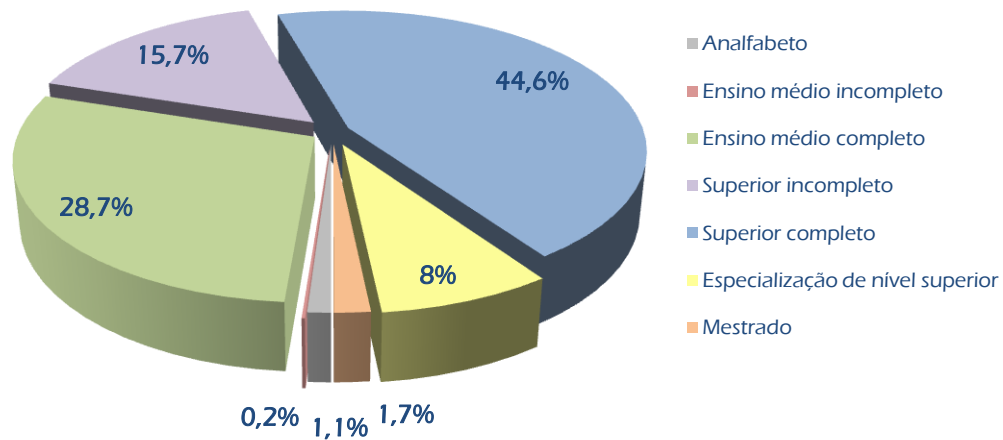
N: 140 Entrevistas/1º trimestre 2017

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



N: 661 Entrevistas/1º trimestre 2017

### 17 - Escolaridade



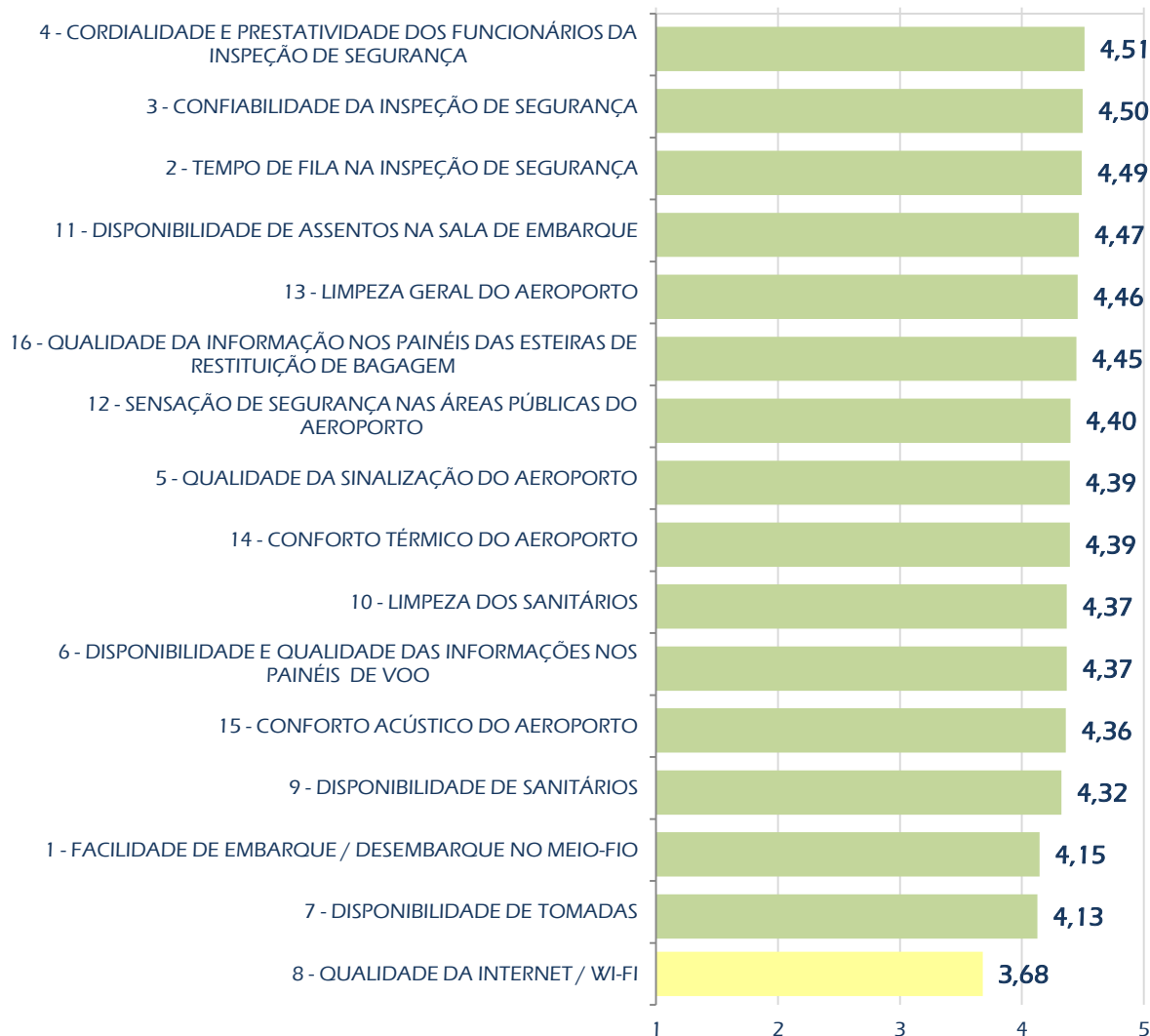
N: 661 Entrevistas/1º trimestre 2017



## 18 – Média geral dos indicadores

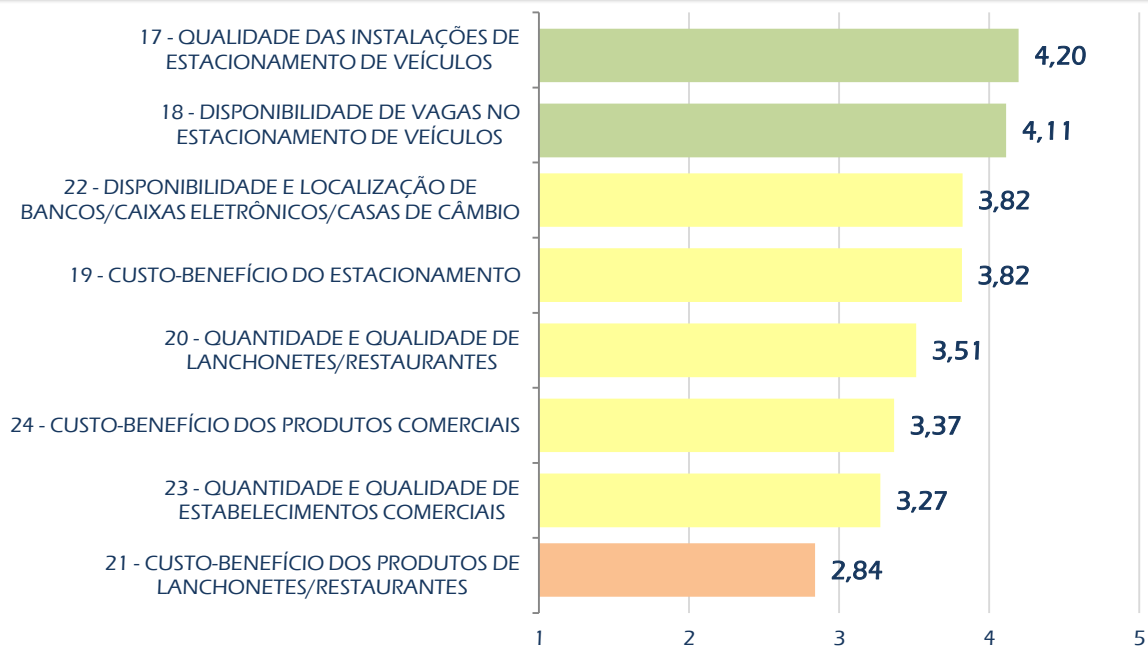


### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

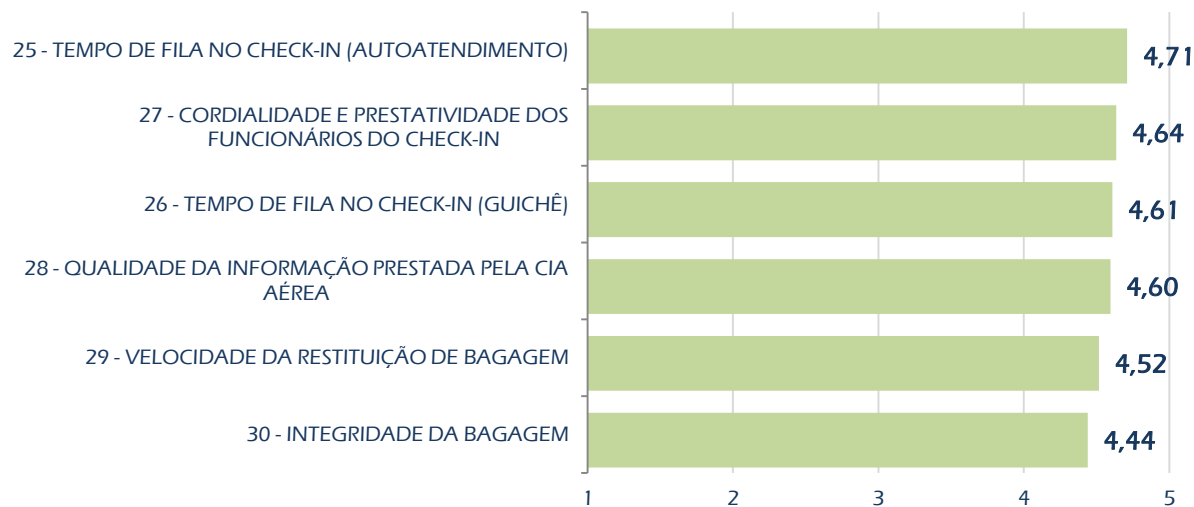




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO

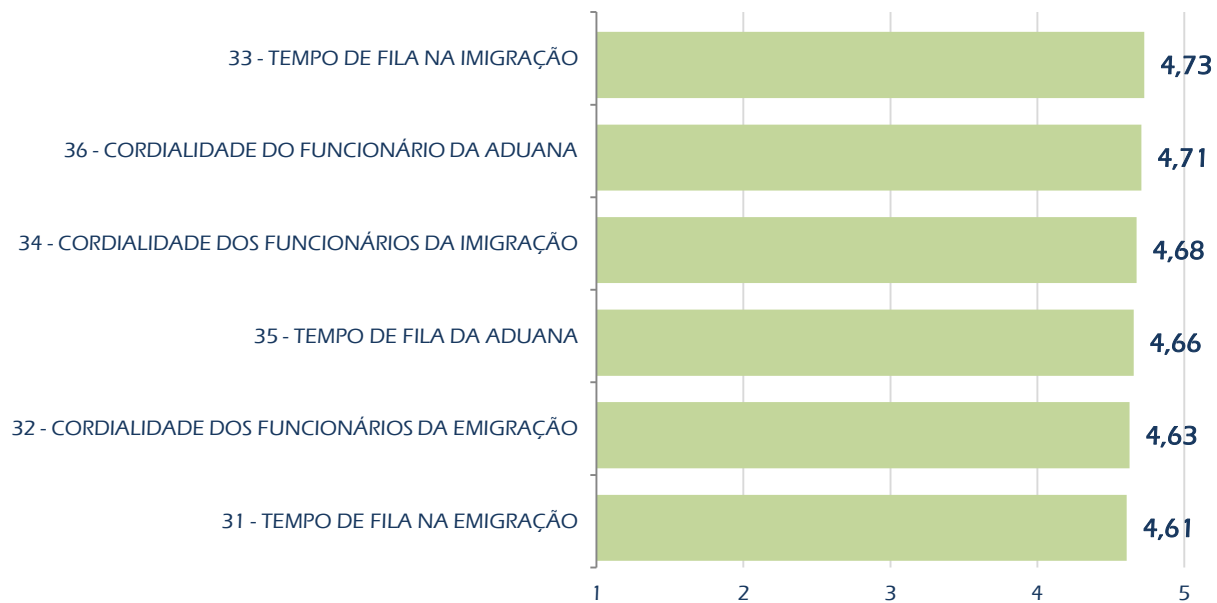


## CIA. AÉREAS





## ÓRGÃOS PÚBLICOS



## TRANSPORTE PÚBLICO



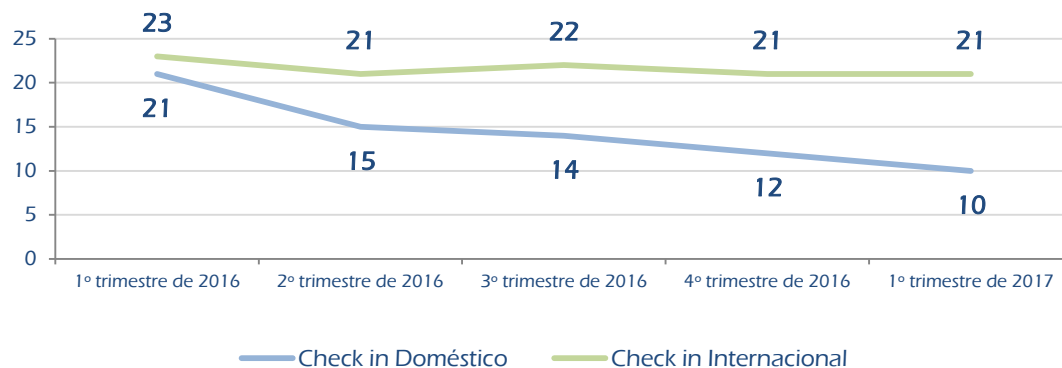
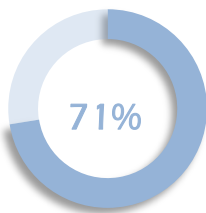
# AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)



## 19 – Check-in

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

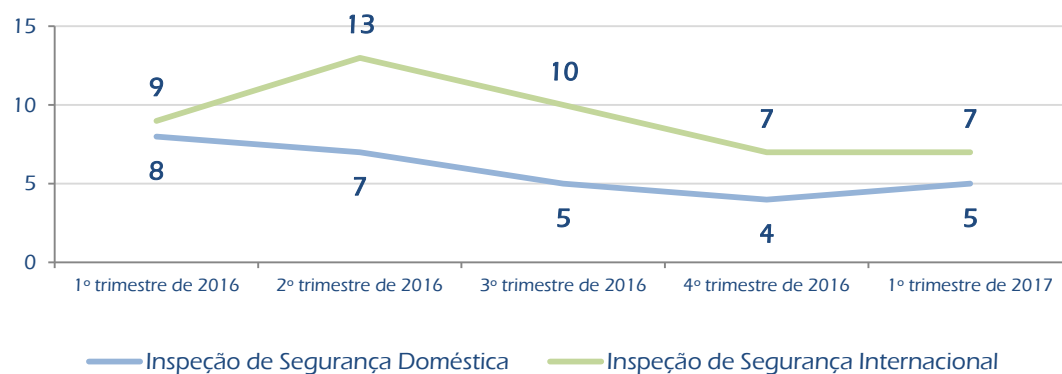
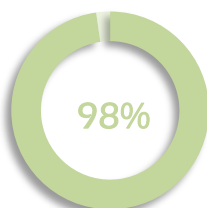
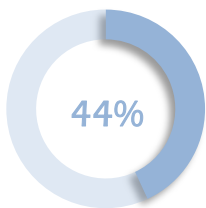
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 20 – Inspeção de segurança

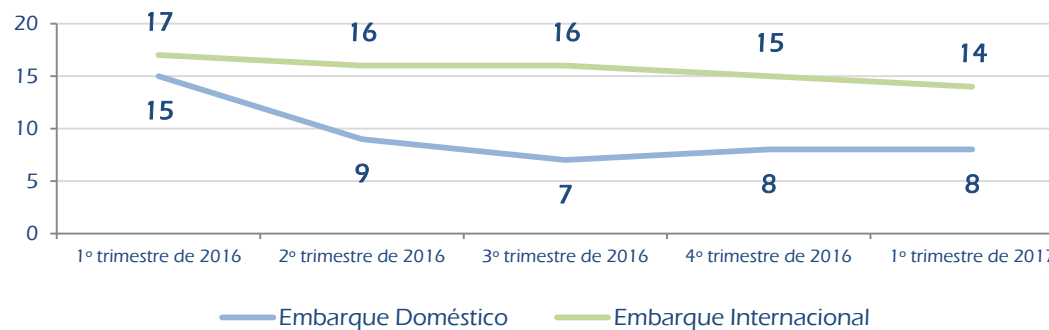
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 21 – Embarque

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

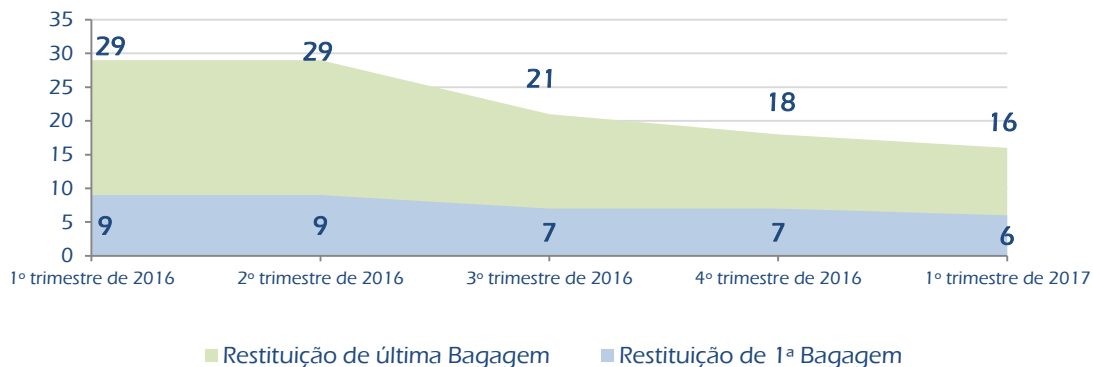


\* - Em relação ao trimestre em referência



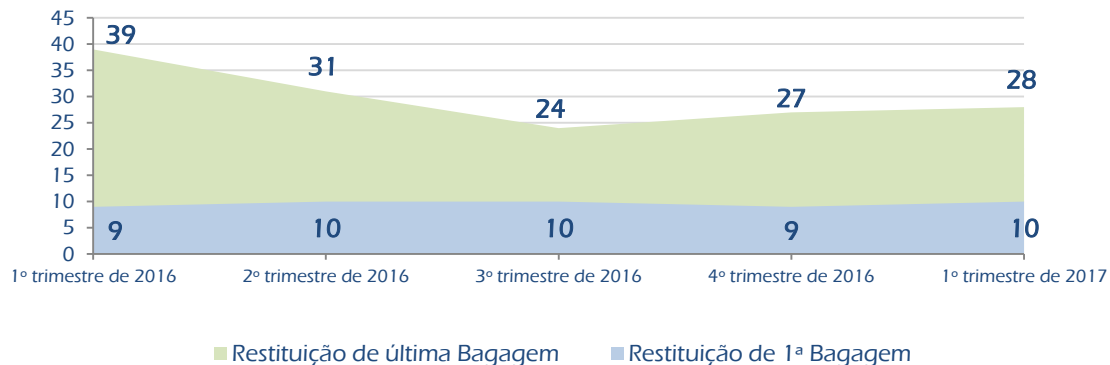
## 22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



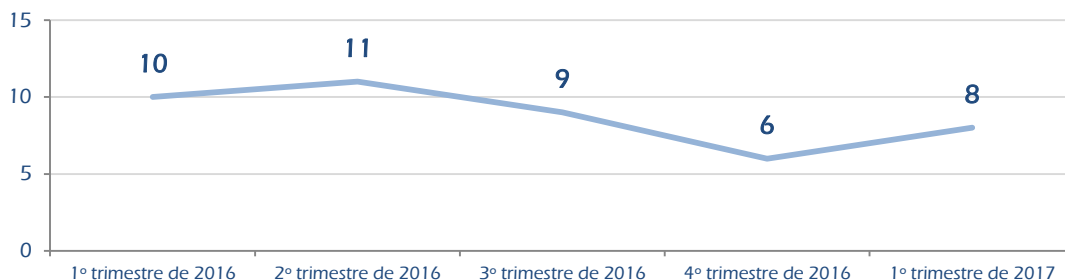
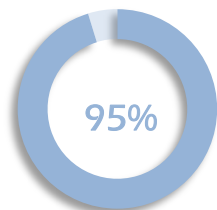
# AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)



## 24 – Emigração

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

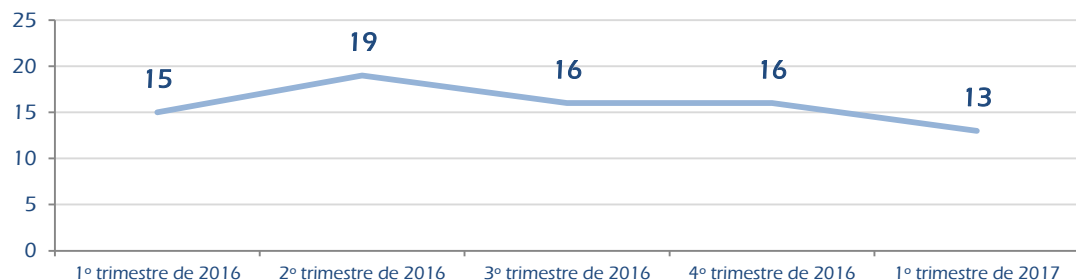
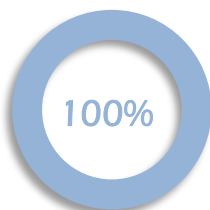
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 25 – Imigração

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

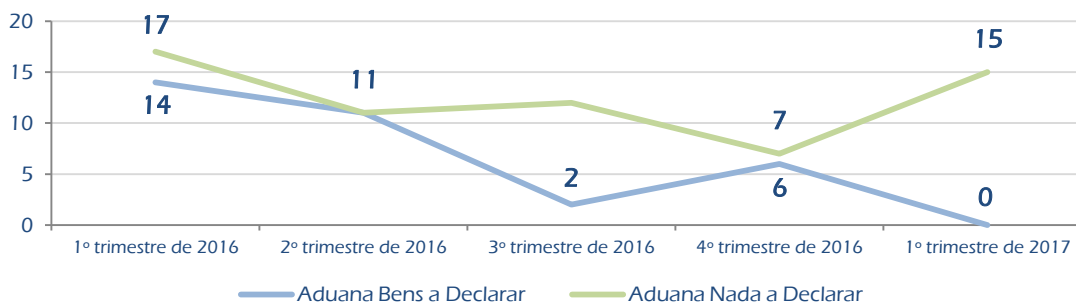
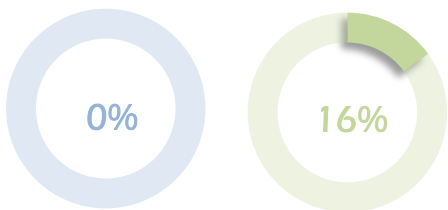
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 26 – Aduana

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



\* - Em relação ao trimestre em referência

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS  
*Aeroportos*  
1º TRIMESTRE de 2017  
janeiro a março

AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)

ELABORAÇÃO:

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

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL



A íntegra desse relatório pode ser obtida em [www.aviacao.gov.br](http://www.aviacao.gov.br)