

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

1º TRIMESTRE de 2017 | janeiro a março

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

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 DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)**, obtidos a partir da realização de 598 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	2
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	3
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	6
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	9

01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



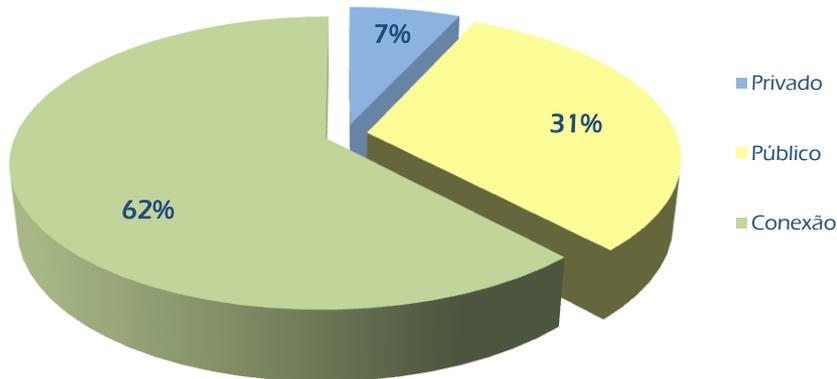
02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



03 – Média por agrupamento de indicadores

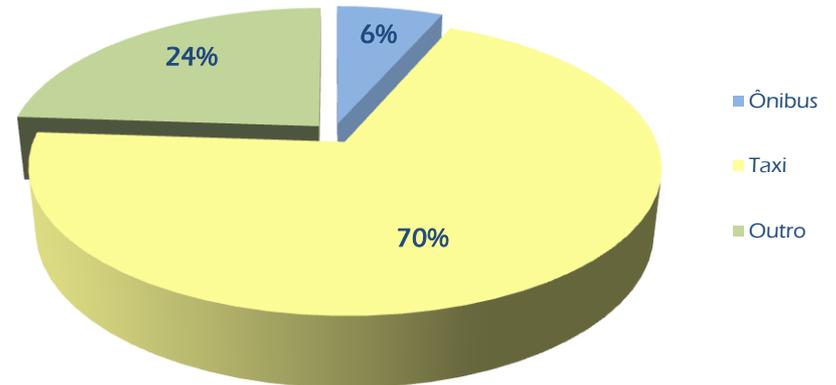


04 – Tipo de transporte para o aeroporto



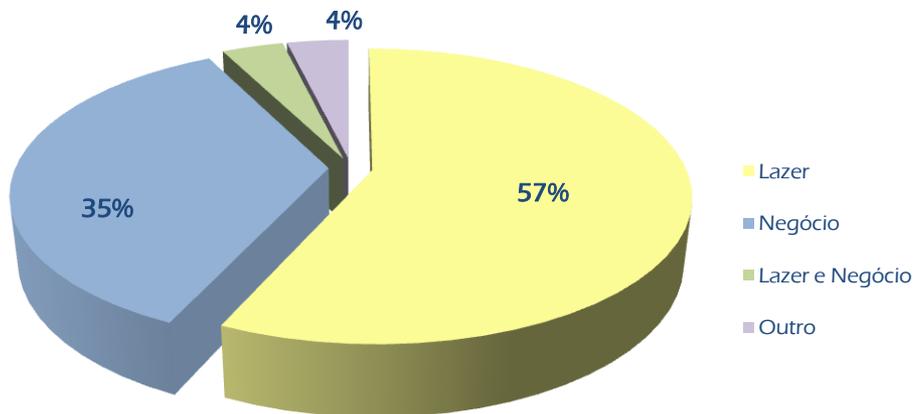
N: 294 Entrevistas/1º trimestre 2017

05 – Meio de transporte público utilizado



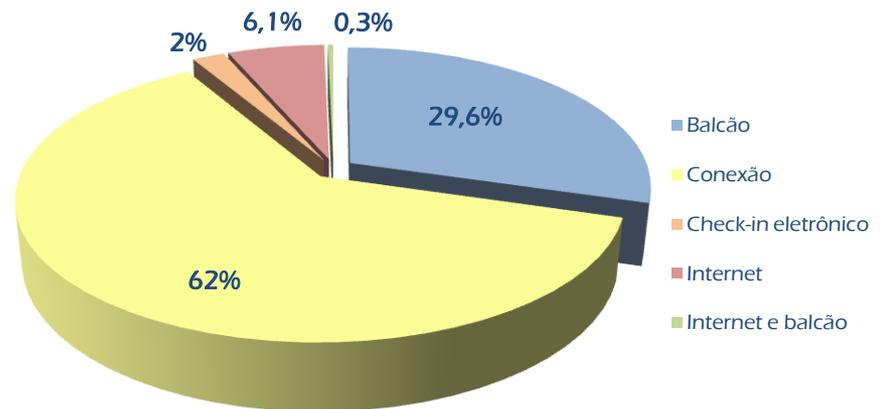
N: 92 Entrevistas/1º trimestre 2017

06 – Motivo da viagem



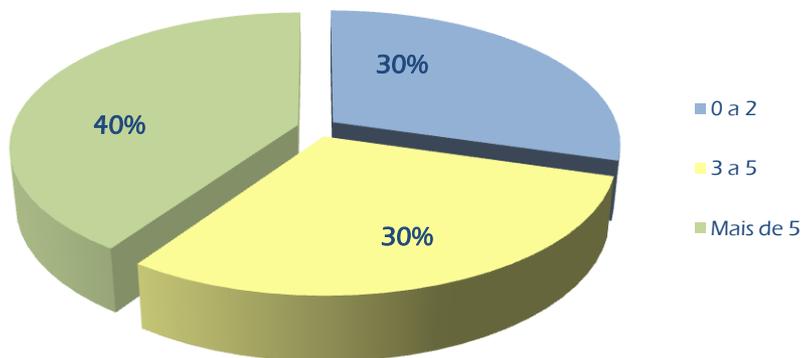
N: 294 Entrevistas/1º trimestre 2017

07 – Forma de check-in



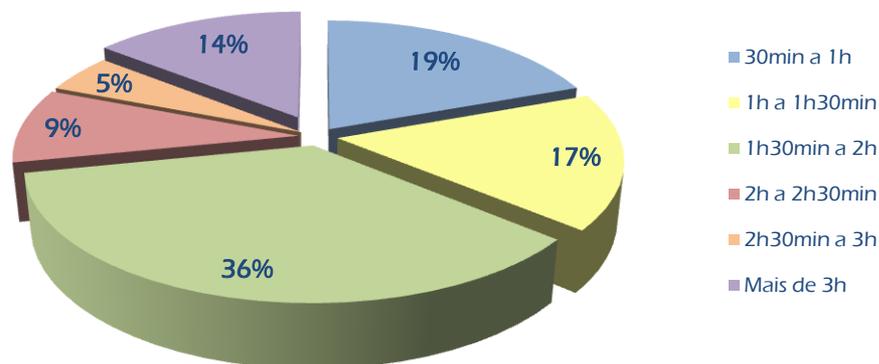
N: 294 Entrevistas/1º trimestre 2017

08 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



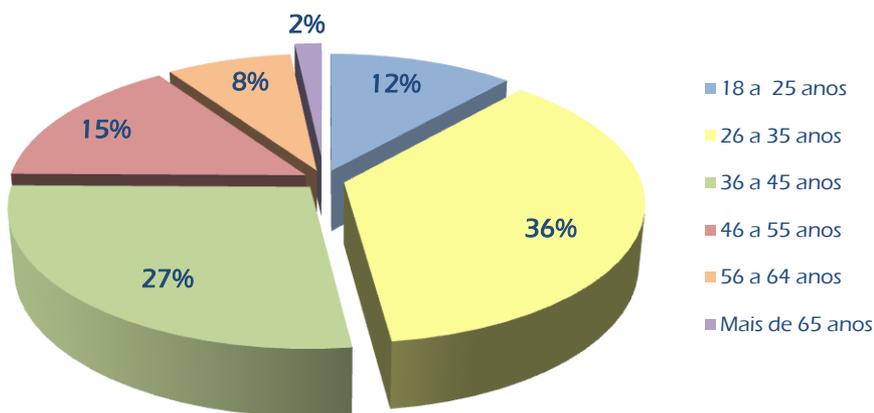
N: 294 Entrevistas/1º trimestre 2017

09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



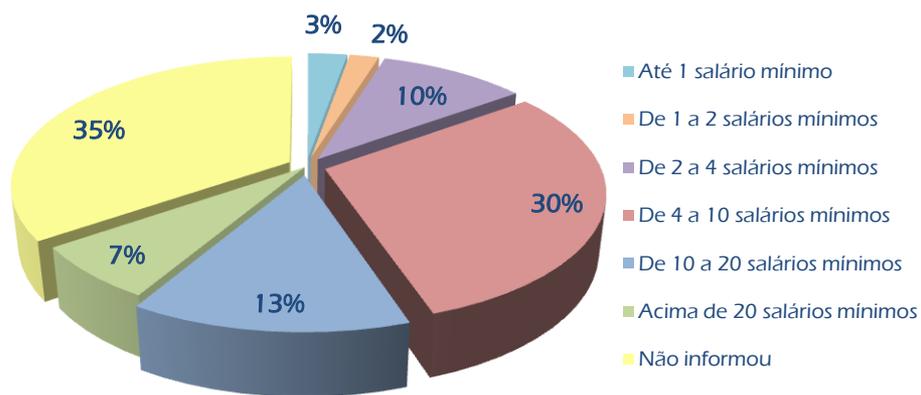
N: 294 Entrevistas/1º trimestre 2017

10 – Idade



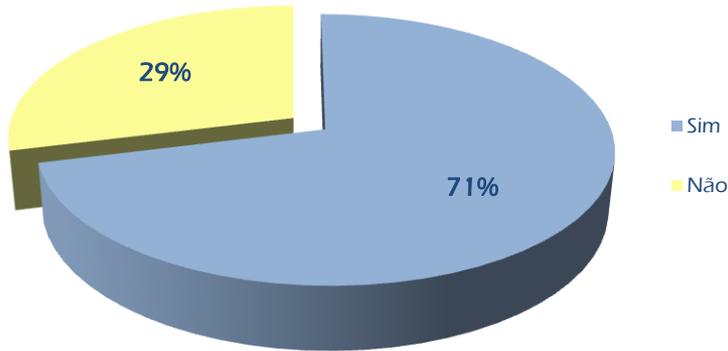
N: 294 Entrevistas/1º trimestre 2017

11 – Renda



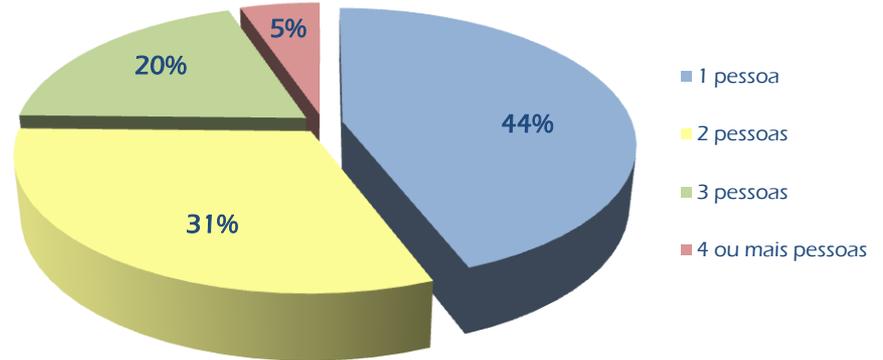
N: 294 Entrevistas/1º trimestre 2017

12 – Viajando sozinho



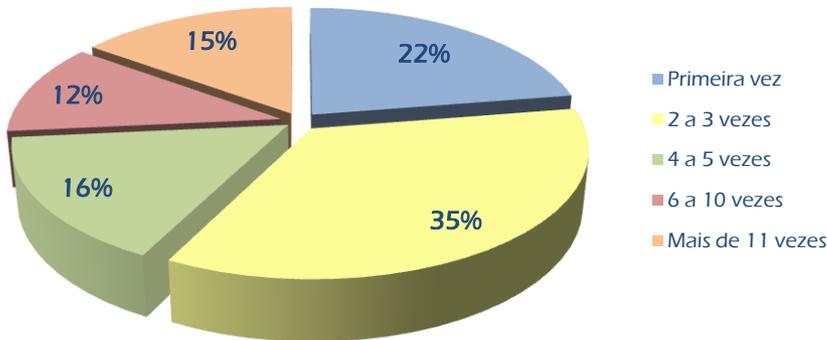
N: 294 Entrevistas/1º trimestre 2017

13 – Número de acompanhantes



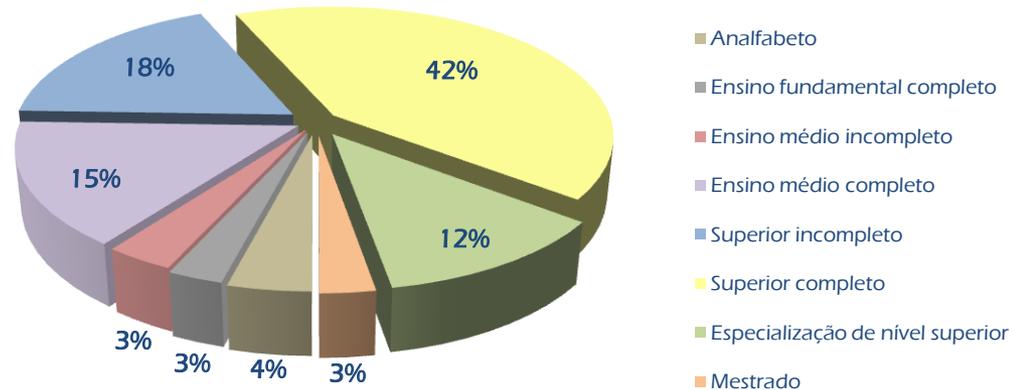
N: 77 Entrevistas/1º trimestre 2017

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



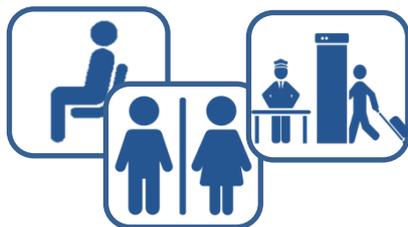
N: 294 Entrevistas/1º trimestre 2017

15 - Escolaridade

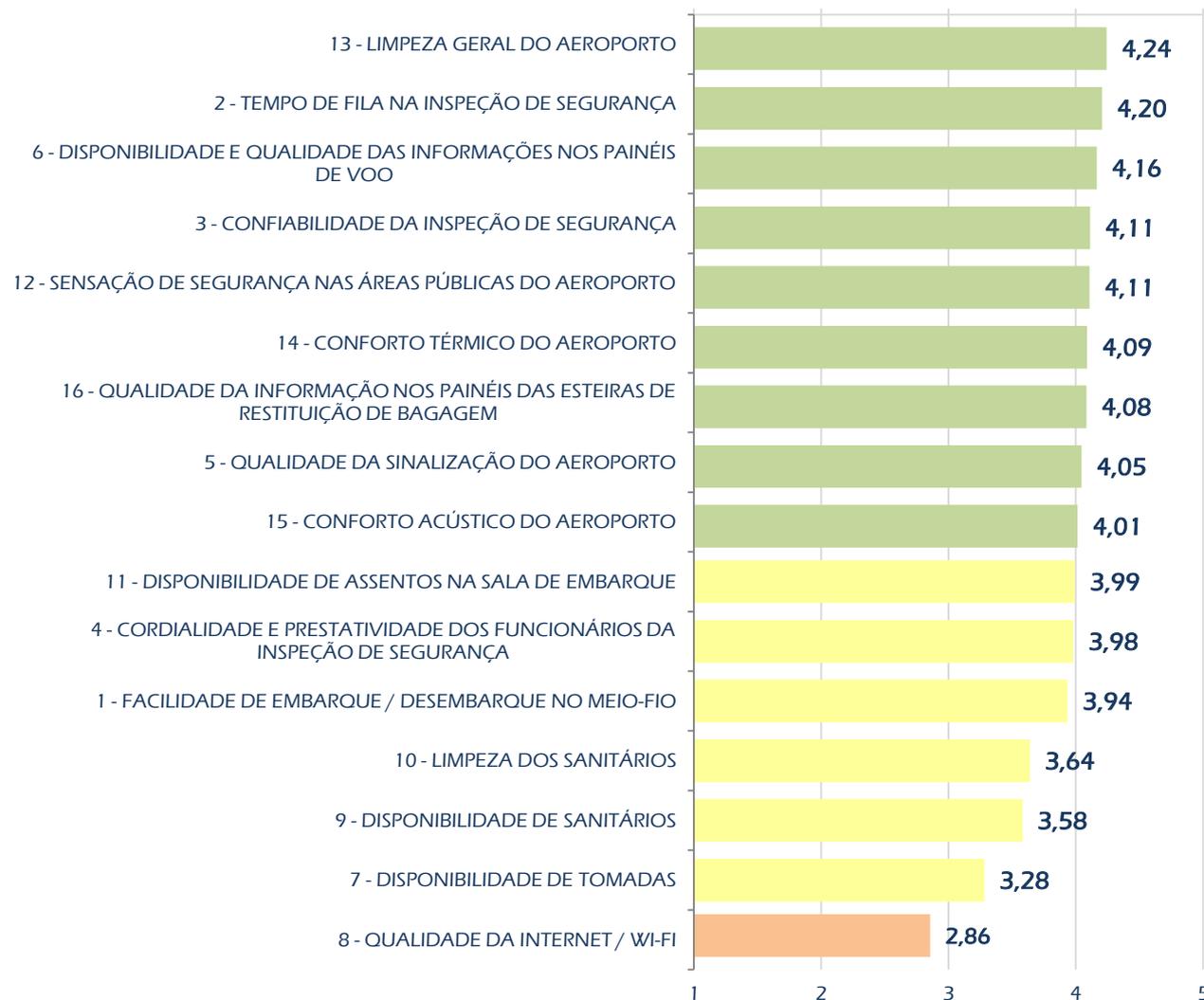


N: 294 Entrevistas/1º trimestre 2017

16 – Média geral dos indicadores

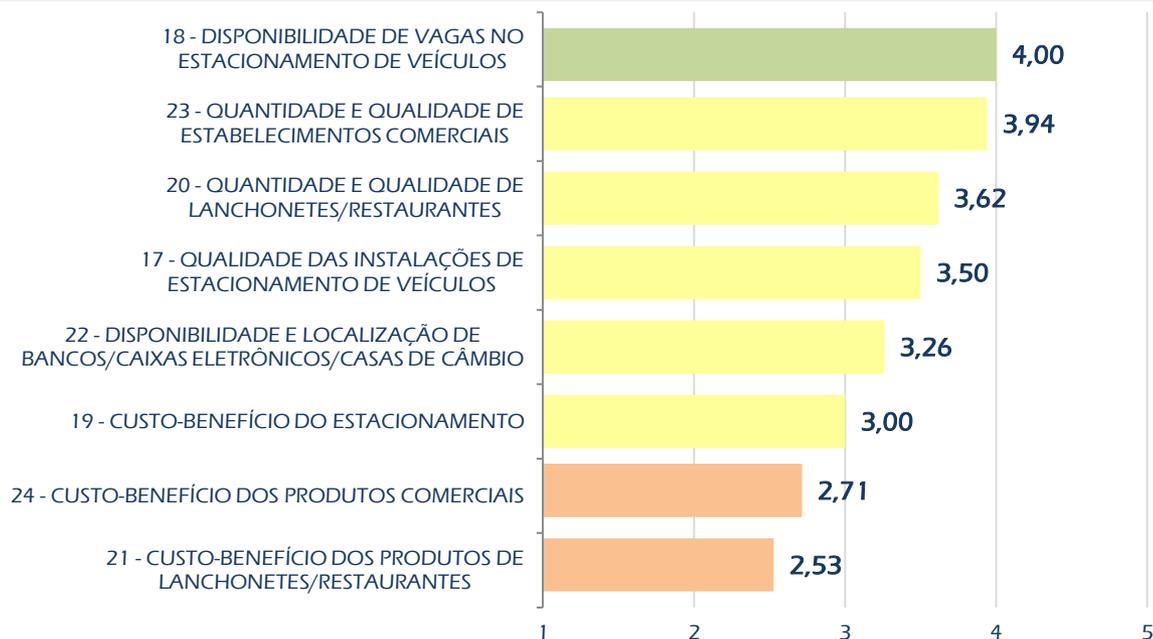


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

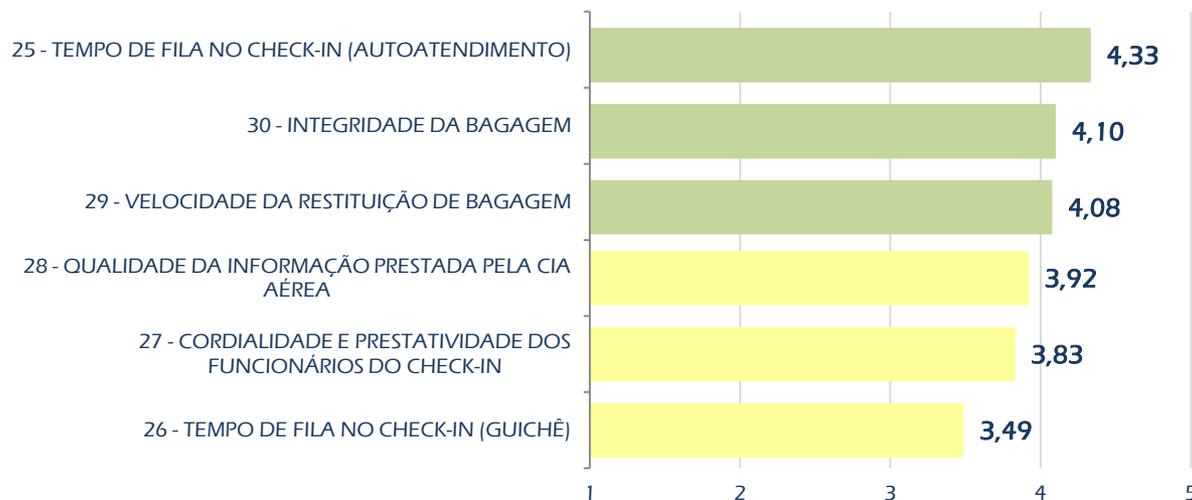




FACILIDADES AO PASSAGEIRO



CIA. AÉREAS





TRANSPORTE
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO
PARA O AEROPORTO



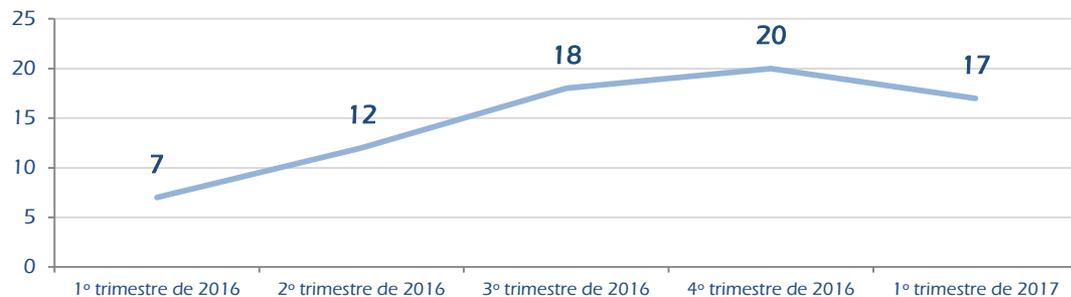
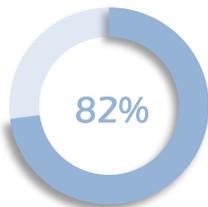
AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



17 – Check-in

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

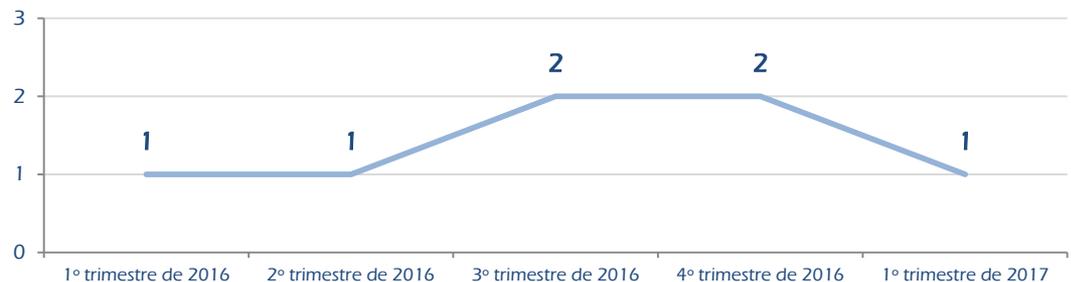
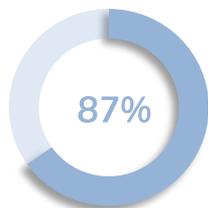
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



18 – Inspeção de segurança

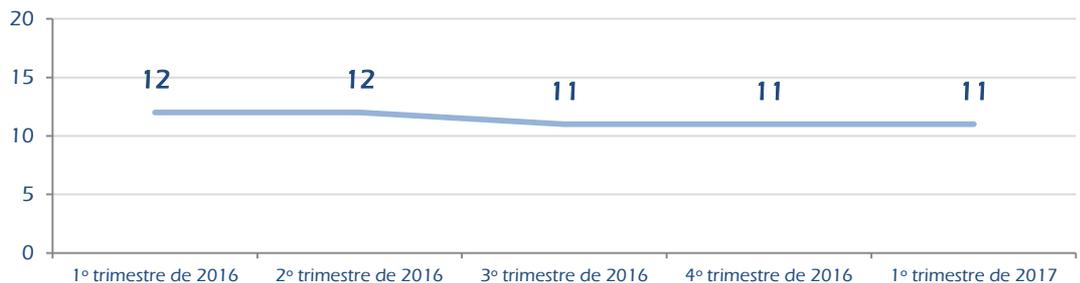
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



19 – Embarque

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

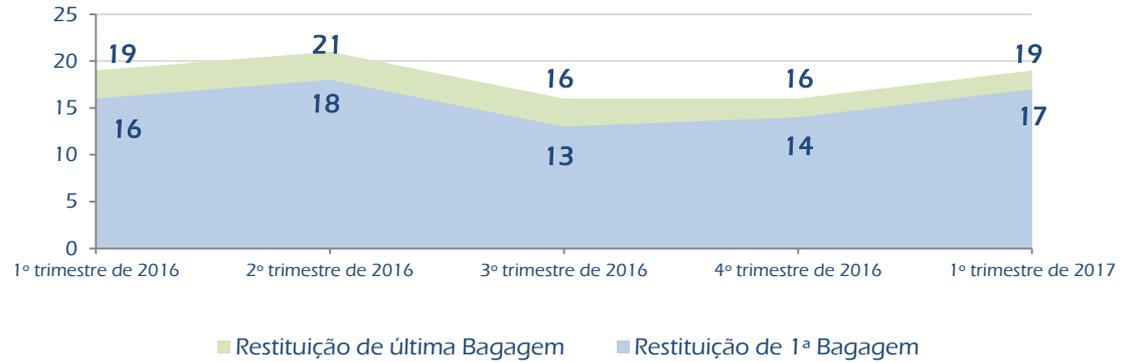


* - Em relação ao trimestre em referência



20 – 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)



RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS
Aeropor~~to~~s
1º TRIMESTRE de 2017
janeiro a março

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

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