

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeropor~~to~~s

4º Trimestre de 2019 | Outubro a Dezembro

**AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO
GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)**

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO

GRUAIRPORT AEROPORTO
INTERNACIONAL
DE SÃO PAULO

INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



Neste anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)**, obtidos a partir da realização de **1584** entrevistas ao longo do 4º trimestre de 2019.

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.

Í N D I C E

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

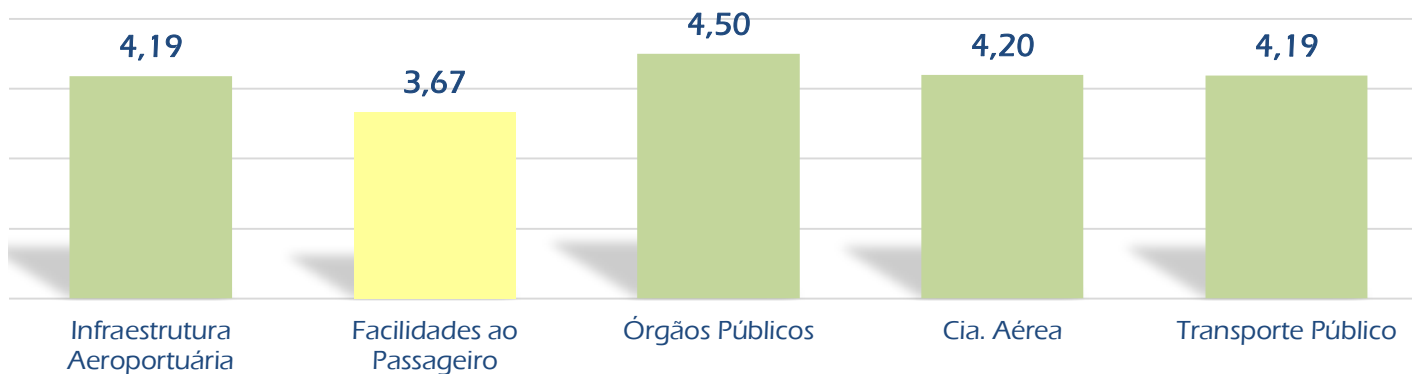
01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

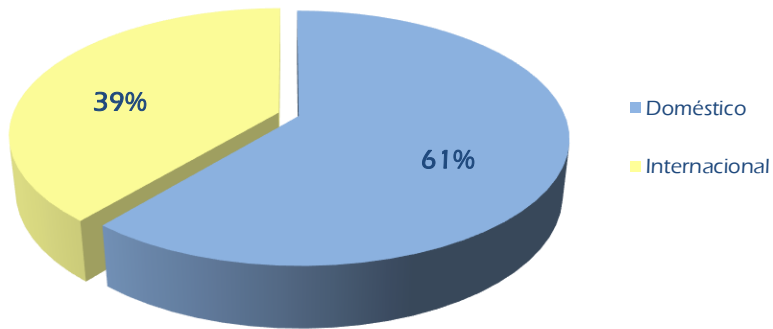


03 – Média por agrupamento de indicadores



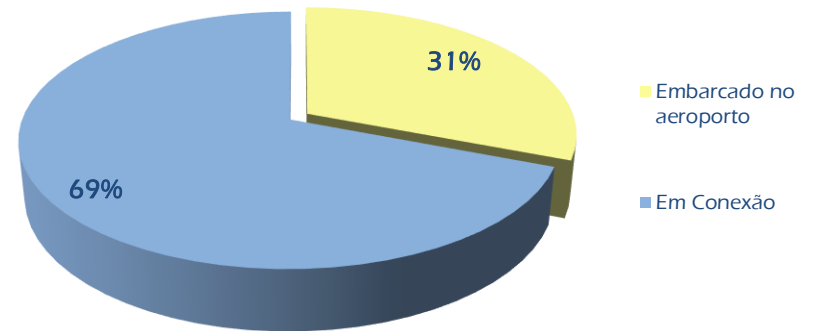
N: 1581 Entrevistas/4º Trimestre 2019

04 – Tipo de voo



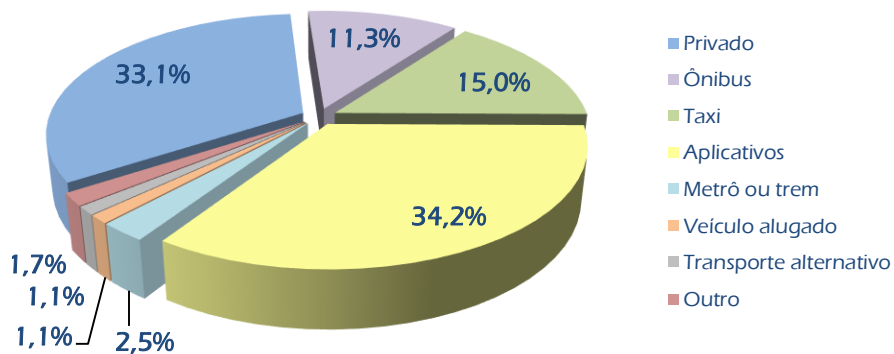
N: 1584 Entrevistas/4º Trimestre 2019

05 – Tipo de passageiro



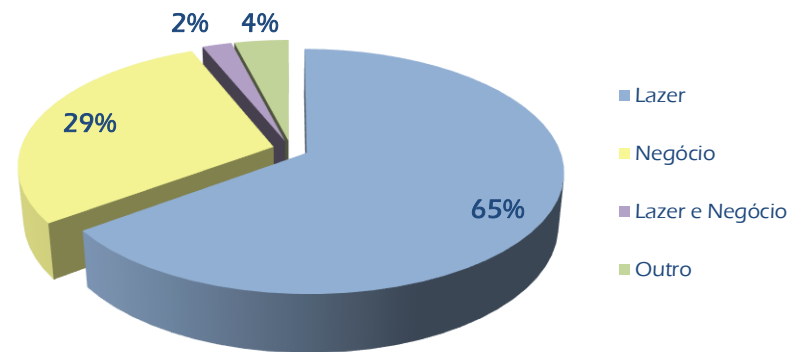
N: 1149 Entrevistas/4º Trimestre 2019

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



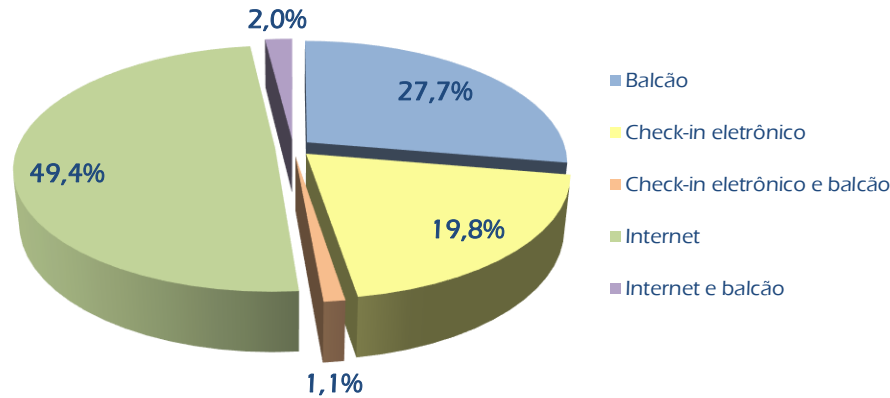
N: 354 Entrevistas/4º Trimestre 2019

07 – Motivo da viagem



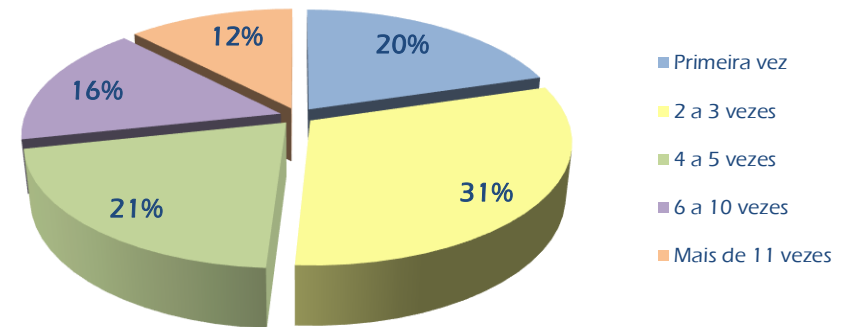
N: 1149 Entrevistas/4º Trimestre 2019

08 – Forma de check-in



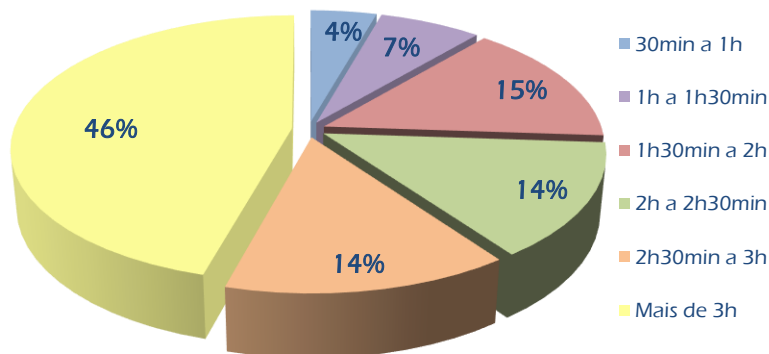
N: 354 Entrevistas/4º Trimestre 2019

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



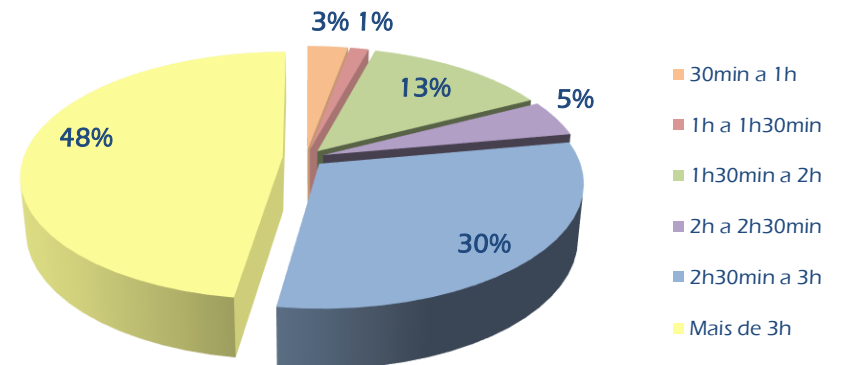
N: 1149 Entrevistas/4º Trimestre 2019

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



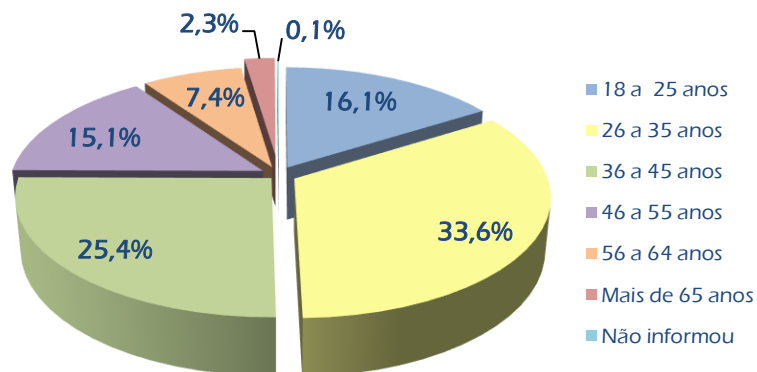
N: 702 Entrevistas/4º Trimestre 2019

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



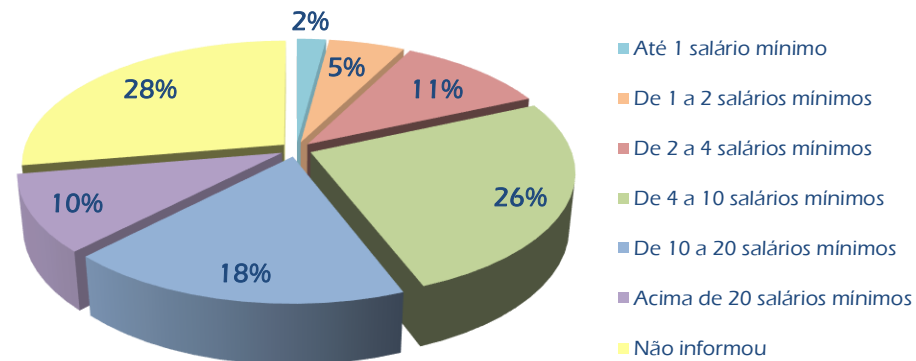
N: 447 Entrevistas/4º Trimestre 2019

12 – Idade do entrevistado



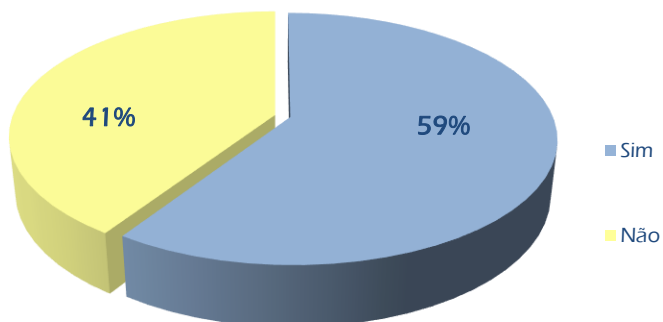
N: 1149 Entrevistas/4º Trimestre 2019

13 – Renda do entrevistado



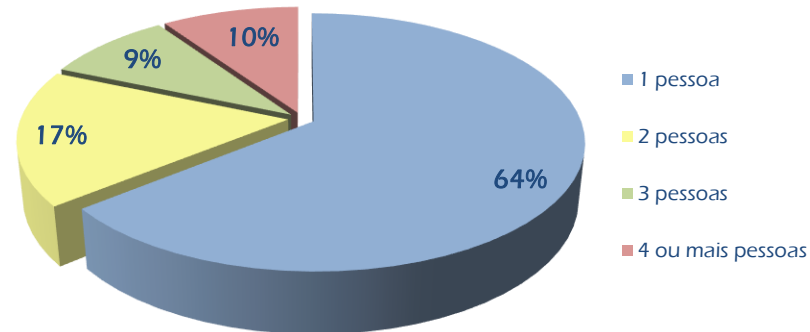
N: 1149 Entrevistas/4º Trimestre 2019

14 – Viajando sozinho



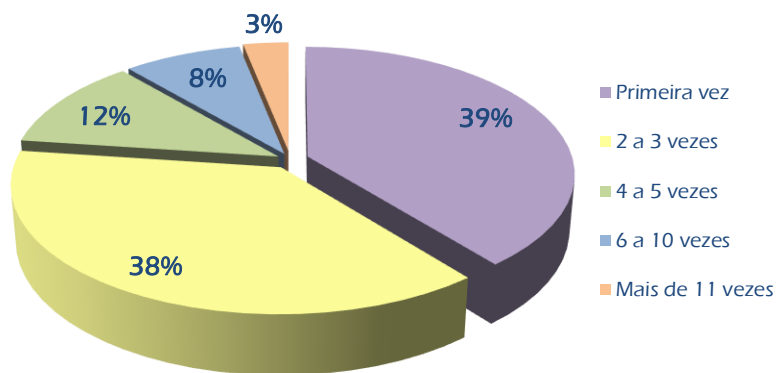
N: 1149 Entrevistas/4º Trimestre 2019

15 – Número de acompanhantes



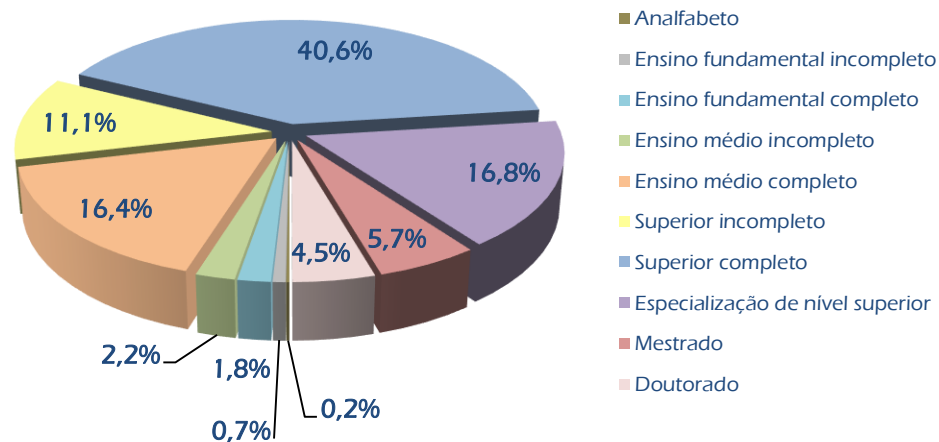
N: 467 Entrevistas/4º Trimestre 2019

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



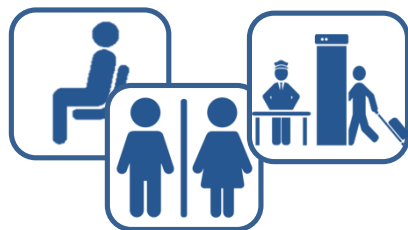
N: 1149 Entrevistas/4º Trimestre 2019

17 – Escolaridade do entrevistado

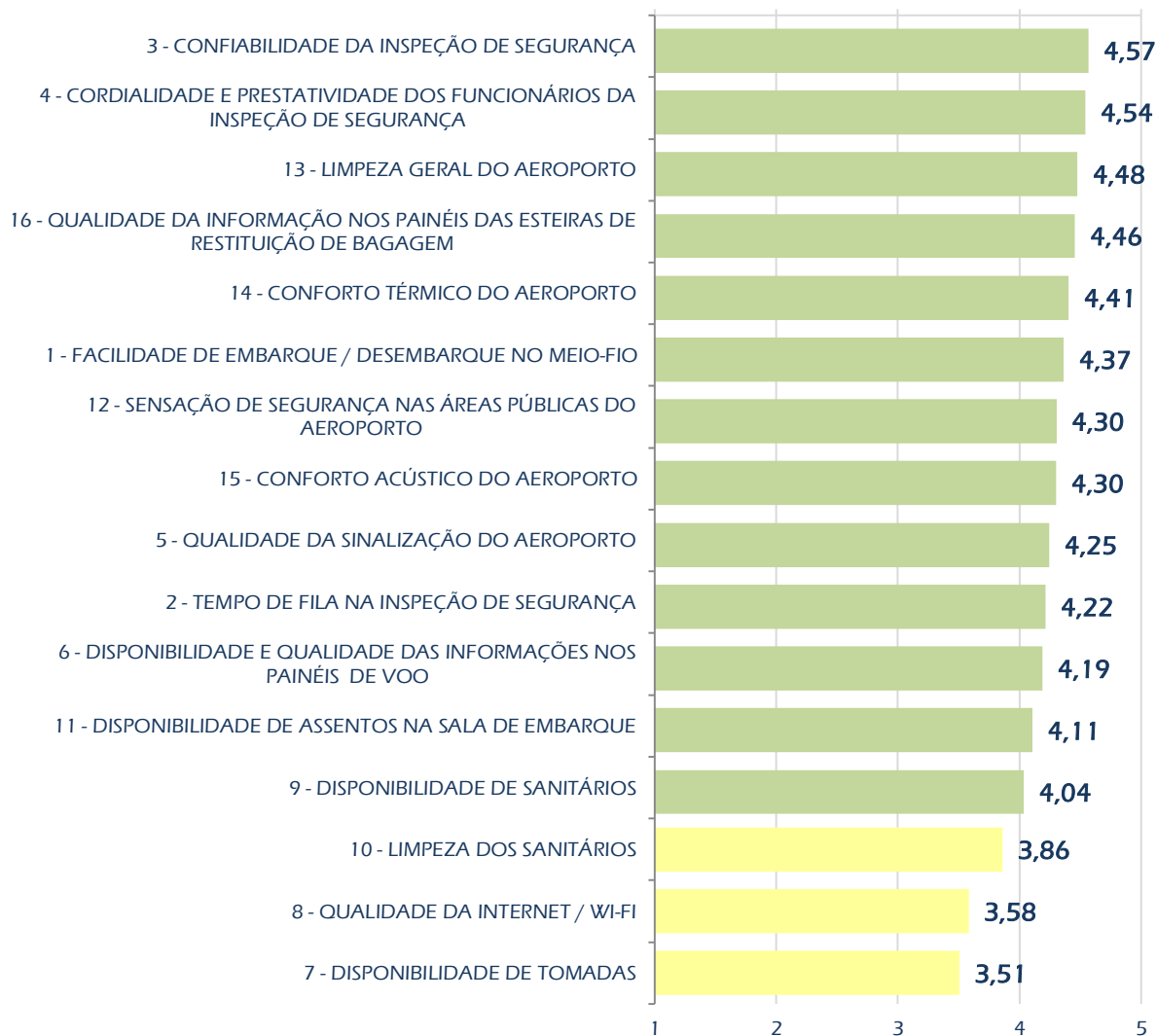


N: 1149 Entrevistas/4º Trimestre 2019

18 – Média geral dos indicadores

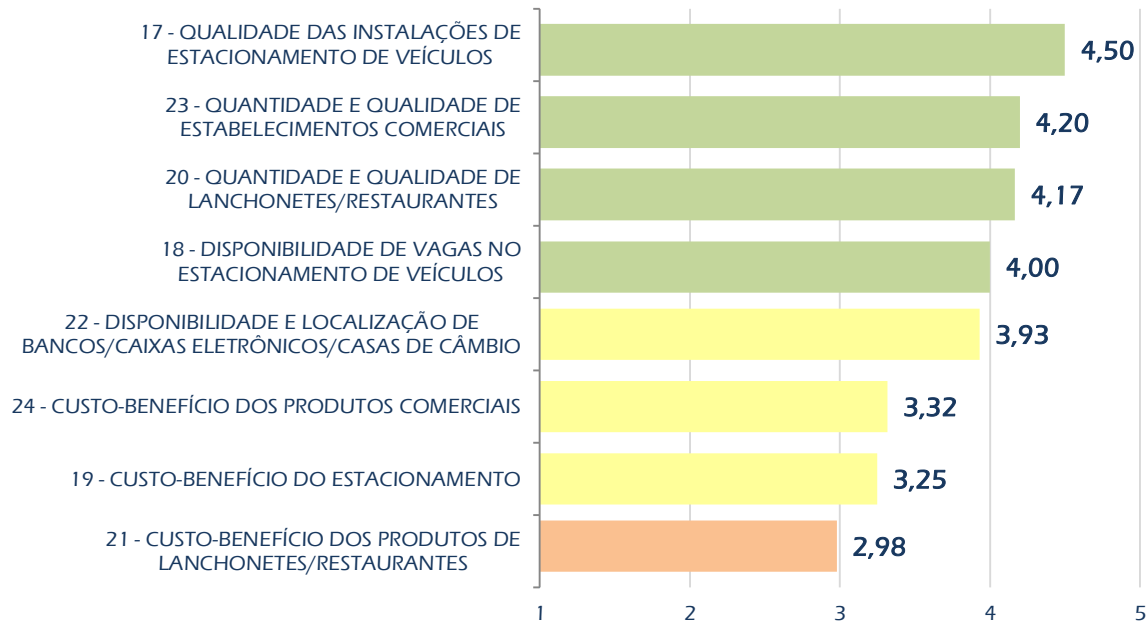


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

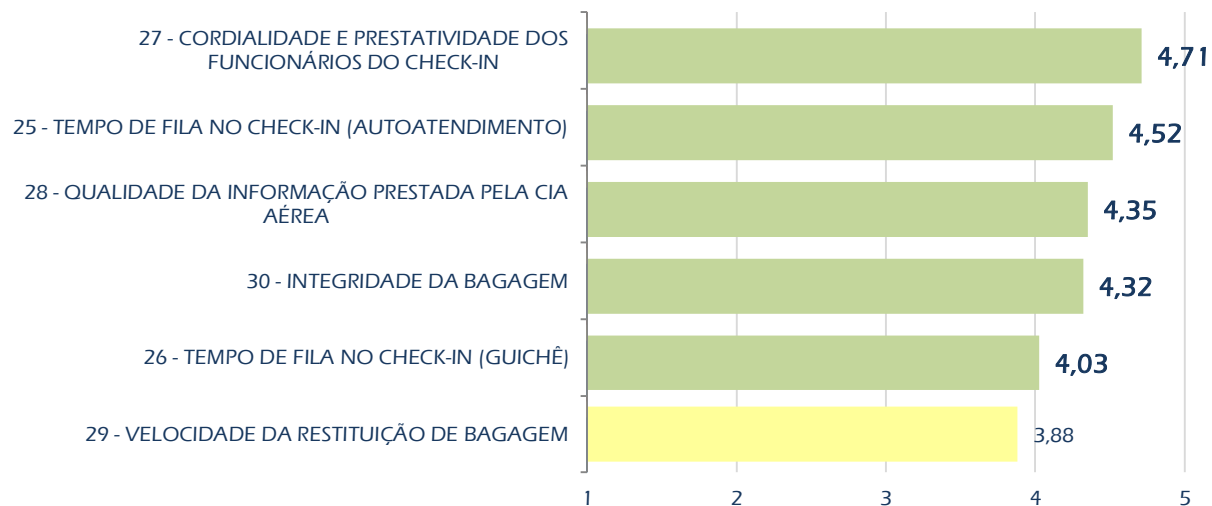




FACILIDADES AO PASSAGEIRO

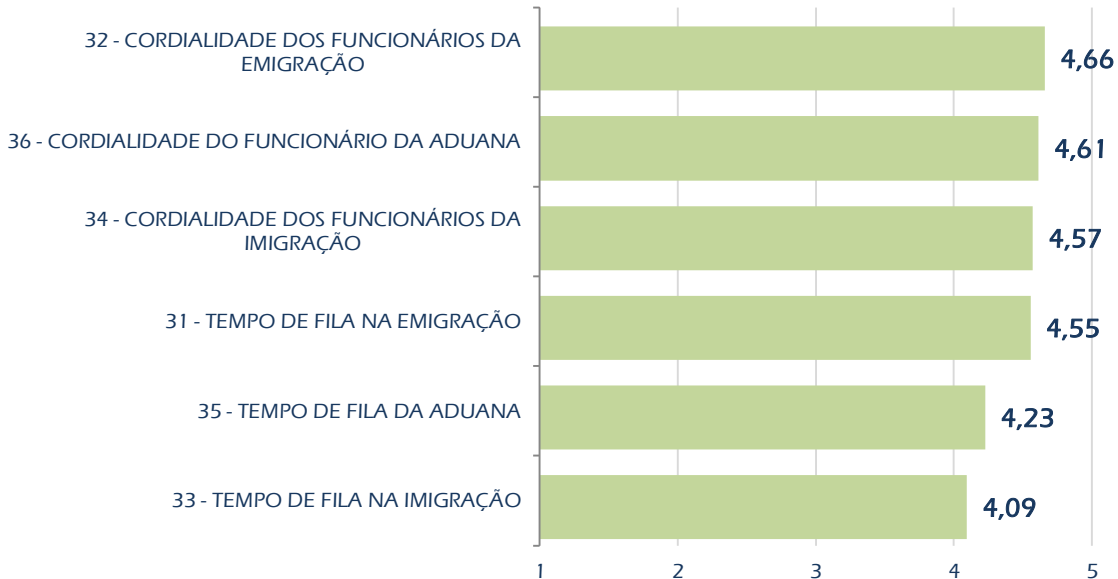


CIAS. AÉREAS

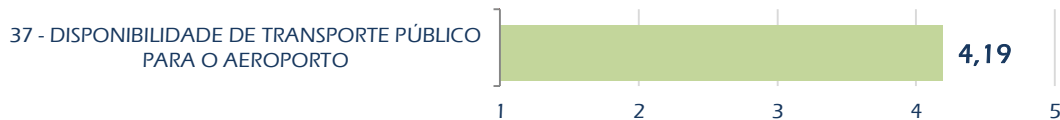




ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO



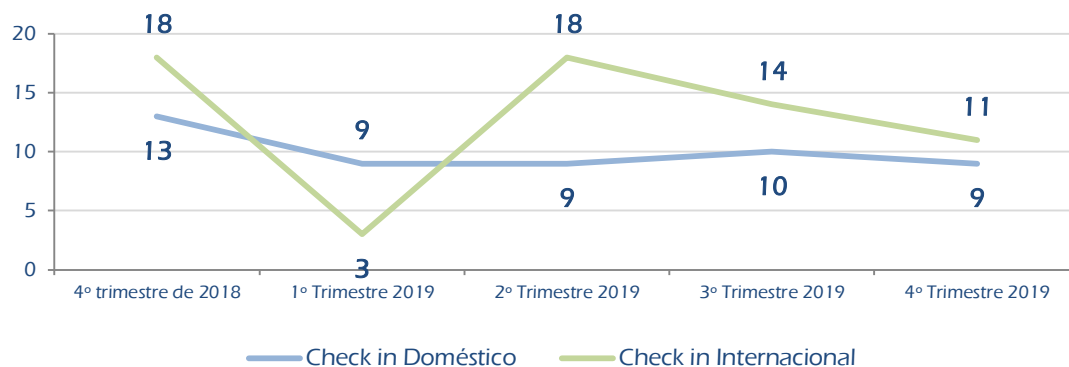
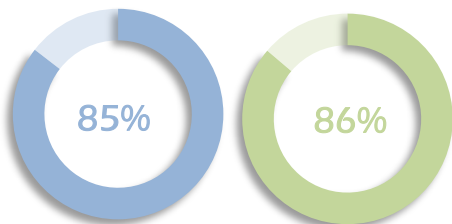
AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)



19 – Check-in

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

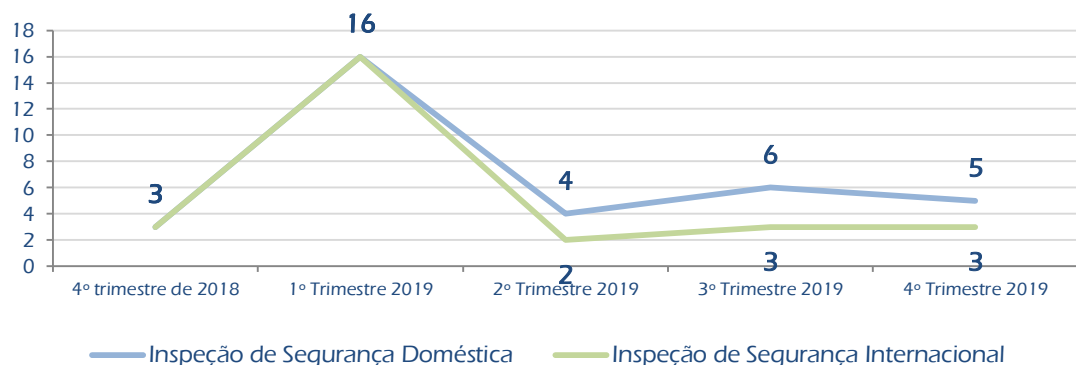
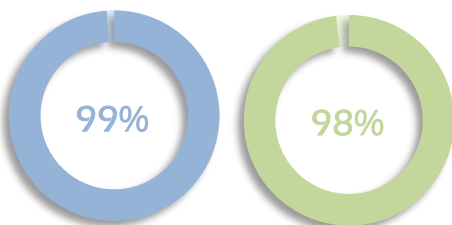
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

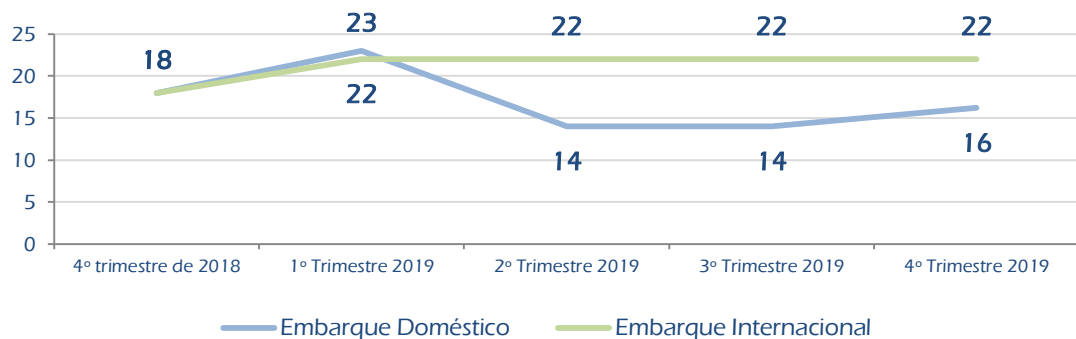
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

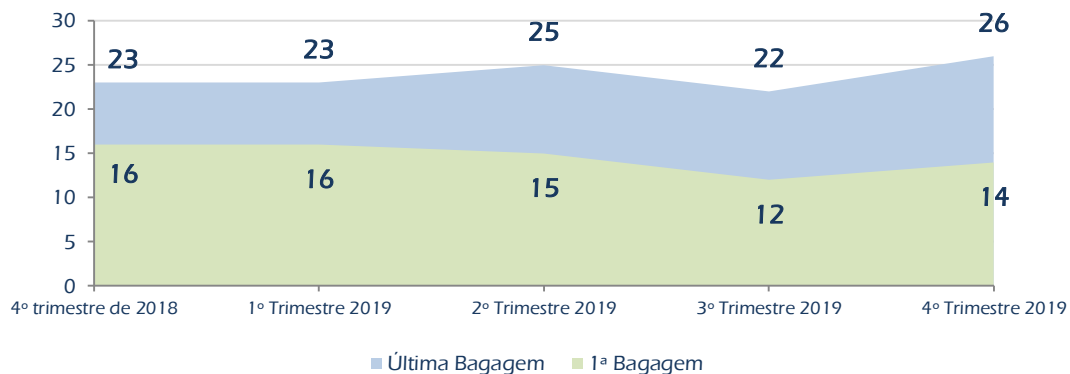


* - Em relação ao trimestre em referência



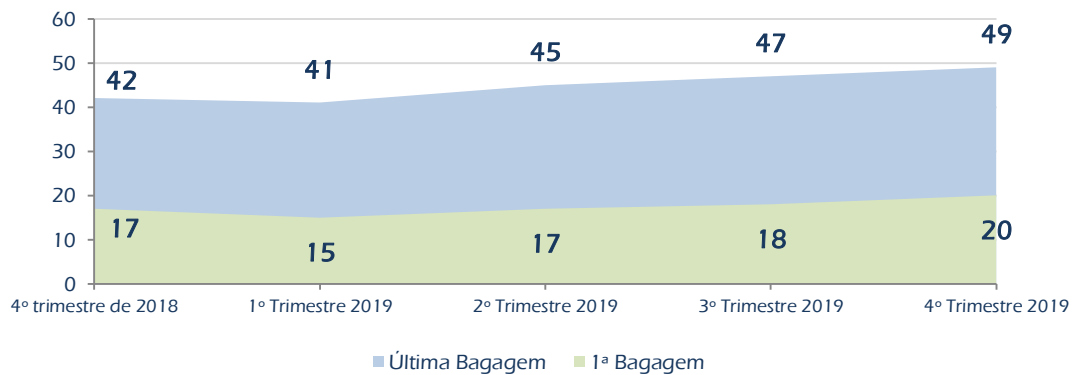
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



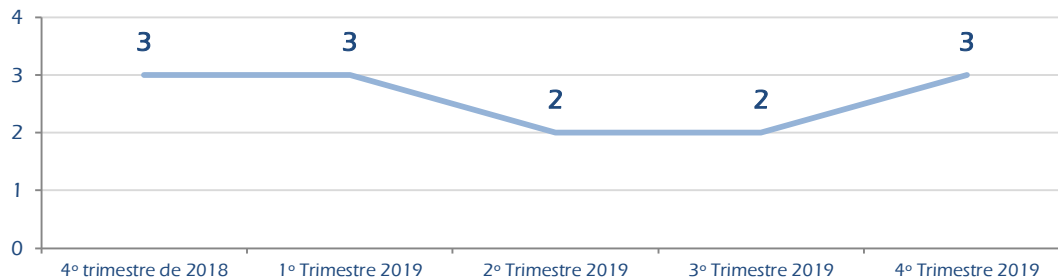
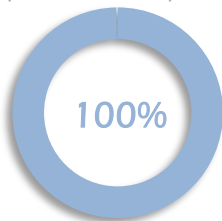
AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)



24 – Emigração

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

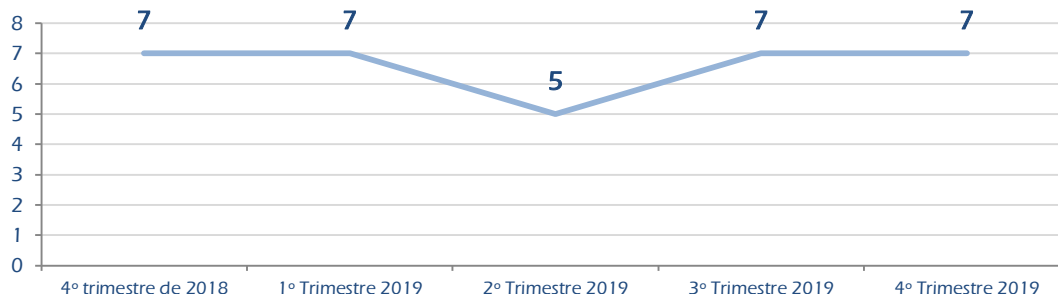
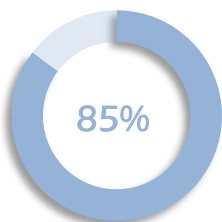
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

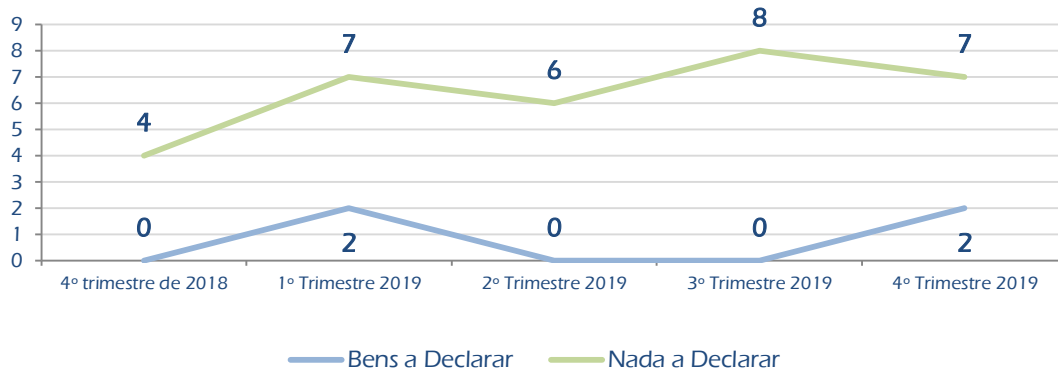
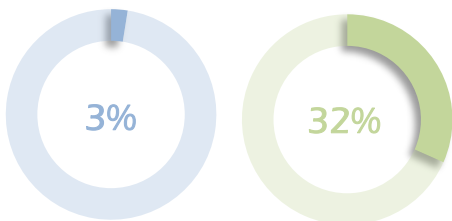
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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
Aeropor~~to~~s

4º Trimestre de 2019
Outubro a Dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS -
SÃO PAULO (SBGR)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil
Departamento de Planejamento e Gestão
Coordenação-Geral de Facilitação e Desempenho Aeroportuário

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

