

RELATÓRIO GERAL DOS INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL EM AEROPORTOS

JANEIRO - MARÇO

ENTIDADES ENVOLVIDAS NA EXECUÇÃO DA PESQUISA

COORDENAÇÃO DA PESQUISA



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA



SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL DA
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

INTEGRANTES DO COMITÊ DE DESEMPENHO OPERACIONAL



CASA CIVIL DA PRESIDÊNCIA DA
REPÚBLICA



SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL DA
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL



MINISTÉRIO DA DEFESA

COMANDO DA AERONÁUTICA

ESTADO-MAIOR DA AERONÁUTICA



DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO
ESPAÇO AÉREO

COLABORADORES



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE AERONÁUTICA

OPERADORES AEROPORTUÁRIOS:



EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA
AEROPORTUÁRIA



AEROPORTO DE GUARULHOS



AEROPORTO DE BRASÍLIA



AEROPORTO DE CAMPINAS



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA,
PECUÁRIA E ABASTECIMENTO



SISTEMA DE VIGILÂNCIA AGROPECUÁRIA
INTERNACIONAL



MINISTÉRIO DA FAZENDA



Receita Federal
RECEITA FEDERAL DO BRASIL



MINISTÉRIO DA SAÚDE



AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA
SANITÁRIA

EXECUÇÃO DAS COLETAS



MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO



PRAXIAN CONSULTORIA LTDA

1. INFORMAÇÕES GERAIS

Objetivando a organização e coordenação das atividades públicas nos aeroportos, foi instituída a Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (CONAERO), integrada por diversos órgãos/entidade públicos 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, é integrado por diversos órgãos/entidade públicos envolvidos na prestação de serviços aeroportuários, 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 aeroportuários ao passageiro.

Dentre as medidas adotadas no âmbito do referido Comitê, destaca-se a proposição de indicadores de desempenho operacional e a contratação de empresa especializada para a realização de pesquisa, *in loco*, mediante a coleta de dados em alguns dos principais aeroportos brasileiros. Conduzidas pela Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República (SAC/PR), tais medidas representam um suporte à gestão aeroportuária brasileira, por meio das quais é possível apresentar dados gerais sobre a percepção dos passageiros a respeito de cada um dos aeroportos contemplados na pesquisa.

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.

2. A PESQUISA

A pesquisa dos indicadores aeroportuários de percepção dos passageiros nos aeroportos é coordenada por equipe técnica da SAC/PR, com o apoio do Comitê de Desempenho Operacional da CONAERO e da Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pela SAC/PR mediante licitação pública, para a coleta de dados.

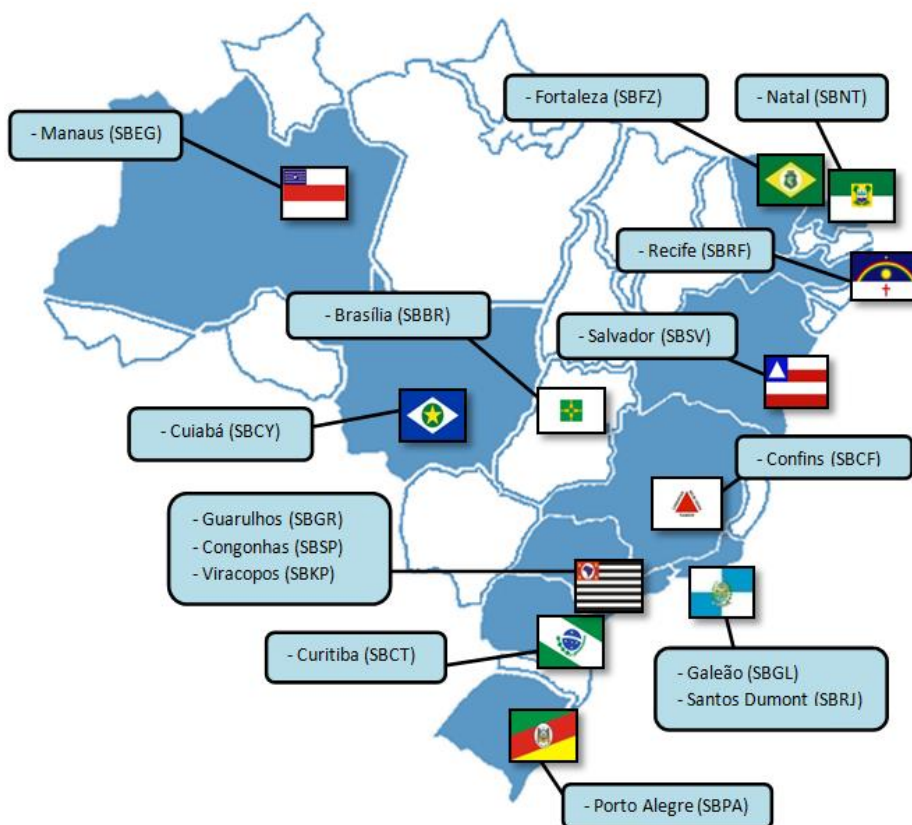
A construção das diretrizes para a realização da coleta de dados, bem como todos os seus produtos, tais como questionários aplicados, metodologia utilizada e seleção dos indicadores a serem avaliados, foi realizada pela SAC/PR e devidamente validada pelo Comitê Técnico de Desempenho Operacional da CONAERO.

2.1. ESCOPO

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, 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 a melhoria do nível dos serviços prestados.

Nesse contexto, a princípio foram selecionados 15 aeroportos objeto da coleta de dados, conforme o seu envolvimento nos referidos eventos e a sua área de influência, ou seja, todos os aeroportos internacionais das cidades-sede da Copa do Mundo, bem como aqueles que, mesmo em municípios distintos dos das cidades-sede, vinculam-se diretamente a estas cidades. Vejamos:



2.2. PERÍODO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados ocorreu durante o ano de 2013 e continuará no ano de 2014, os resultados são apresentados trimestralmente. Este relatório refere-se ao primeiro trimestre de 2014, que contempla os meses de janeiro a março.

2.3. METODOLOGIA UTILIZADA

A coleta de dados consiste na realização de entrevista presencial, por meio de questionário padrão, com os passageiros em espera nas salas de embarque dos 15 aeroportos citados anteriormente. As perguntas formuladas no questionário contemplam os indicadores qualitativos listados na Tabela 1, apresentada a seguir. 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.

TABELA 1 – LISTA DE INDICADORES QUALITATIVOS COLETADOS		
ELEMENTO	INDICADOR	
1.	ACESSO	Transporte público
		Instalações de estacionamento de veículos
		Custo do estacionamento
		Disponibilidade de carrinhos de bagagem
		Disponibilidade de meio-fio
2.	CHECK IN	Disponibilidade de táxi
		Tempo de fila no check-in (autoatendimento)
		Tempo fila no check-in (guichê)
		Eficiência dos funcionários do check-in
3.	EMIGRAÇÃO	Atendimento/cordialidade dos funcionários do check-in
		Tempo de fila na emigração
4.	INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	Atendimento/cordialidade dos funcionários da emigração
		Atendimento/cortesia dos funcionários da inspeção de segurança
		Rigor na inspeção de segurança
		Tempo de fila na inspeção de segurança
5.	IMIGRAÇÃO	Sensação de proteção e segurança
		Tempo de fila na imigração
6.	ADUANA	Atendimento/cordialidade dos funcionários da imigração
		Tempo de fila na aduana
7.	INSTALAÇÃO AEROPORTUARIA	Atendimento/cordialidade dos funcionários da aduana
		Facilidade de encontrar o caminho no aeroporto
		Painéis de informação de voo
		Distância de caminhada no terminal de passageiros
		Facilidade para realizar conexões
		Atendimento/cordialidade dos funcionários do aeroporto
		Instalações de alimentação
		Valor pago nas instalações de alimentação
		Disponibilidade de bancos/caixas eletrônicos/câmbio
		Estabelecimentos comerciais
		Valor pago nos estabelecimentos comerciais
		Internet / Wi-Fi
		Negócios/Sala VIP
		Disponibilidade de Sanitários
Limpeza dos Sanitários		
8.	AMBIENTE AEROPORTO	Conforto na sala de embarque
		Velocidade da restituição de bagagem
		Integridade da bagagem
9.	SATISFAÇÃO GERAL	Limpeza geral do aeroporto
		Conforto térmico do aeroporto
		Conforto acústico do aeroporto
Satisfação geral do passageiro com o aeroporto		

Adicionalmente, foram coletados dados gerais do perfil do passageiro, tais como: tipo de voo; tipo de transporte utilizado até o aeroporto; motivo de viagem; forma de realização do check-in; frequência da viagem e tempo de antecedência para o voo, demonstrados na Tabela 2, a seguir.

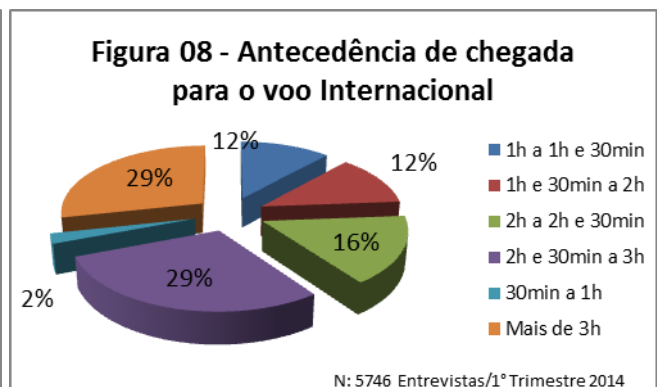
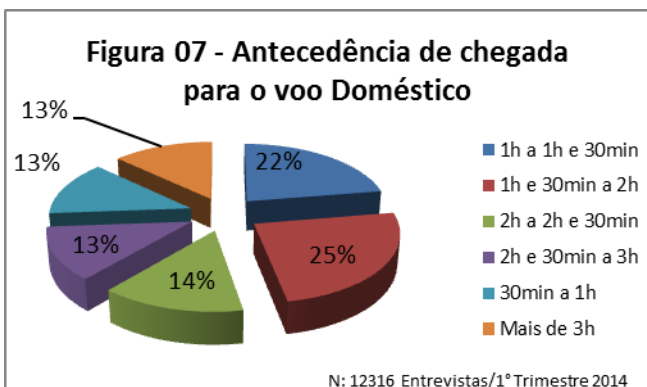
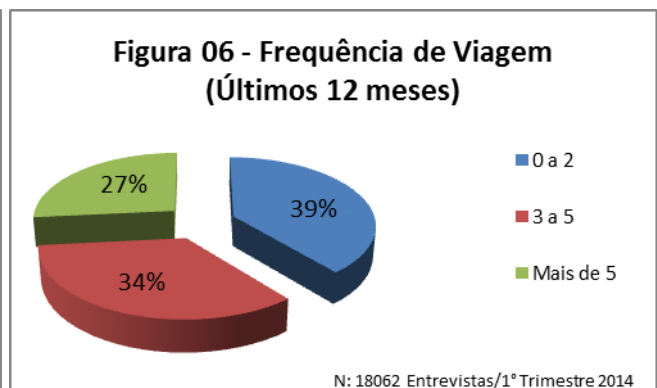
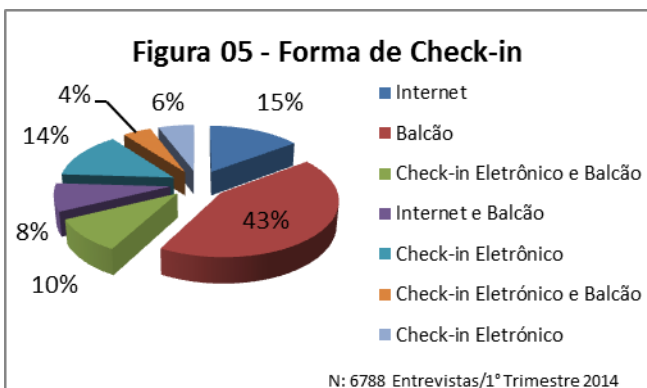
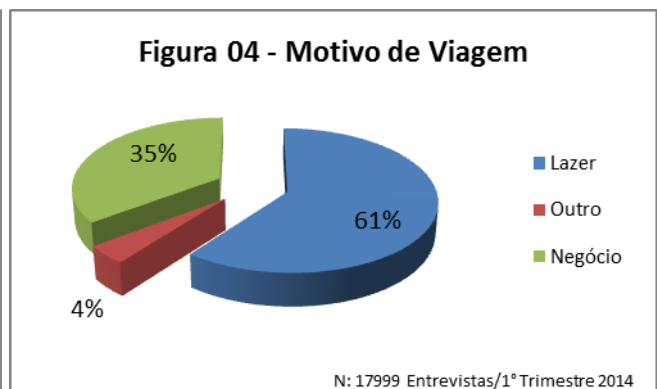
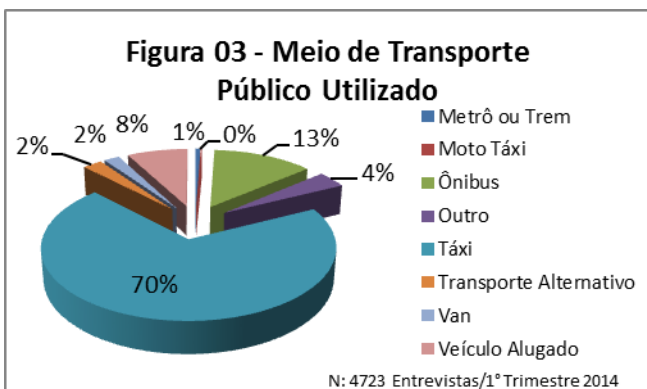
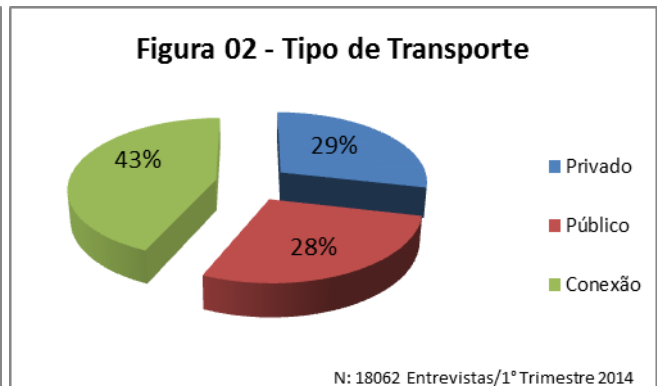
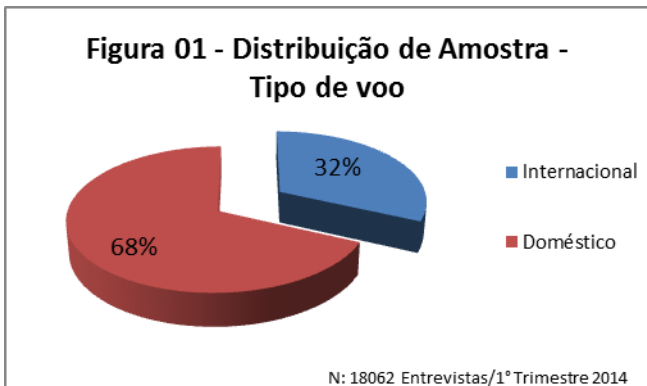
TABELA 2 – INDICADORES RELATIVOS AO PERFIL DO PASSAGEIRO	
ELEMENTO	INDICADOR
1.DADOS GERAIS DO PERFIL DO PASSAGEIRO	1.1. Tipo de voo doméstico internacional
	1.2. Tipo de transporte utilizado até o aeroporto público privado
	1.3. Motivo da viagem lazer trabalho outro
	1.4. Forma de realização do Check-in internet autoatendimento (totem) balcão (guichê) internet e balcão (guichê) autoatendimento e balcão (guichê)
	1.5. Frequência da Viagem (últimos 12 meses) de 0 a 2 viagens de 3 a 5 viagens mais de 5 viagens ao ano Obs.: 1 viagem = 1 ida + 1 volta
	1.6. Tempo de Antecedência para o voo: de 30min a 1h de 1h a 1h30min de 1h30min a 2h de 2h a 2h30min de 2h30min a 3h mais de 3h de antecedência

A distribuição amostral das entrevistas foi realizada em função do fluxo de passageiros nos extratos de embarque doméstico e embarque 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 usualmente nos intervalos de horários com maior fluxo de passageiros nos aeroportos a fim de que seja coletada a opinião do passageiro no momento em que o aeroporto apresenta maior concentração de atividades em operação.

2.4. RESULTADOS GERAIS

No primeiro trimestre de 2014, a coleta de dados foi distribuída ao longo dos meses de janeiro, fevereiro e março, totalizando 18.062 entrevistas. Desse total, foram realizadas 12.316 entrevistas nas salas de embarque doméstico e 5.746 entrevistas nas salas de embarque internacional dos aeroportos envolvidos na pesquisa, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

A seguir, são apresentados os resultados gerais dos indicadores relativos ao perfil do passageiro, a percepção do passageiro e um comparativo desses resultados entre os aeroportos envolvidos na pesquisa.



Com o objetivo de se realizar uma análise comparativa entre aeroportos, calculou-se a média geral, por aeroporto, de todos os indicadores da tabela 01 obtidos nas entrevistas com os passageiros no primeiro trimestre de 2014 nos quinze aeroportos.

A fim de permitir uma análise entre aeroportos com semelhanças operacionais e que ponderasse as respectivas grandezas físicas, separou-se os aeroportos em categorias, baseadas no número de passageiros processados por ano. Dessa forma, foram definidas 3 categorias, a saber: até 5 milhões de passageiros/ano; de 5 a 15 milhões de passageiros/ano e mais de 15 milhões de passageiros/ano.

Sendo assim, considerando-se o número de passageiros processados em 2013, distribuiu-se os aeroportos nessas categorias, sendo obtidos os seguintes grupos:

➤ até 5 milhões de passageiros/ano:

- Cuiabá (SBCY),
- Manaus (SBEG),
- Natal (SBNT).

➤ de 5 a 15 milhões de passageiros/ano:

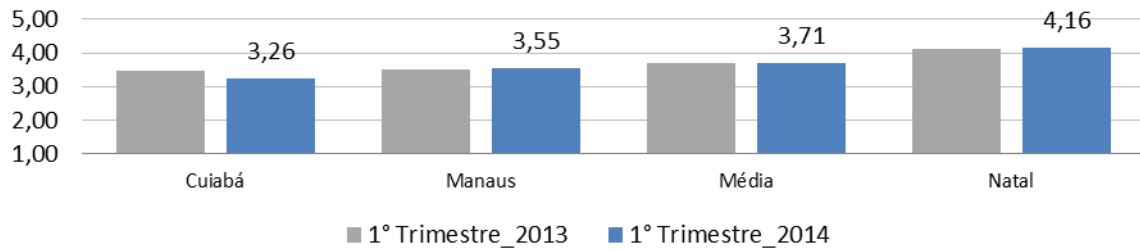
- Campinas (SBKP),
- Confins (SBCF),
- Curitiba (SBCT),
- Fortaleza (SBFZ),
- Porto Alegre (SBPA),
- Recife (SBRF),
- Santos Dumont (SBRJ),
- Salvador (SBSV).

➤ mais de 15 milhões de passageiros/ano:

- Brasília (SBBR),
- Congonhas (SBSP),
- Galeão (SBGL),
- Guarulhos (SBGR).

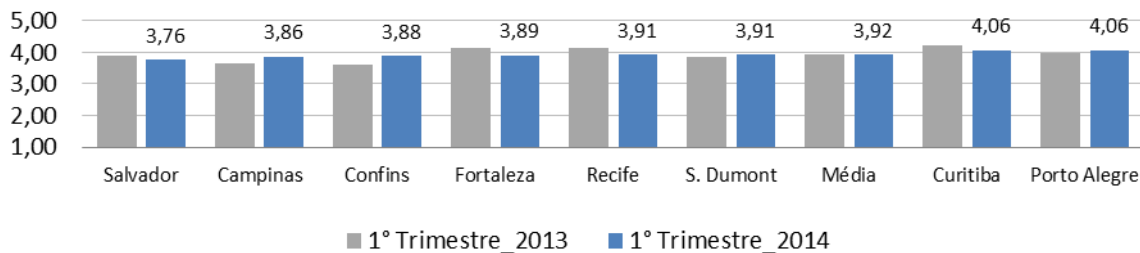
Dessa forma, nas figuras 9, 10, e 11 são apresentadas as médias dos indicadores, por aeroporto, dentro das respectivas categorias, e na figura 12, um compilado geral contendo todos os aeroportos pesquisados em ordem crescente em relação ao trimestre de referência.

Figura 09 - Média geral dos indicadores - Percepção do passageiro - Categoria até 5 milhões Pax/Ano



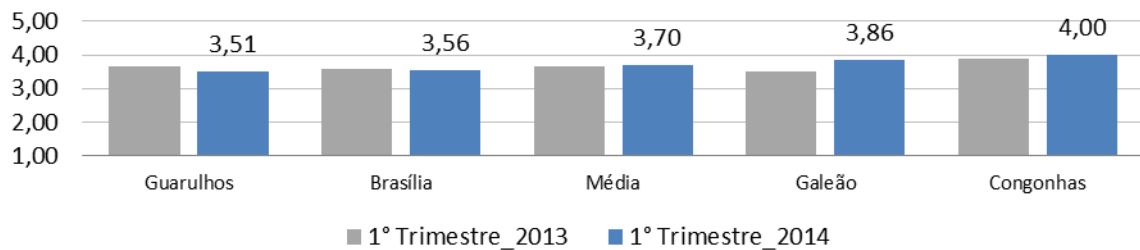
N: 2733 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 10 - Média geral dos indicadores - Percepção do passageiro - Categoria até 5 a 15 milhões Pax/Ano



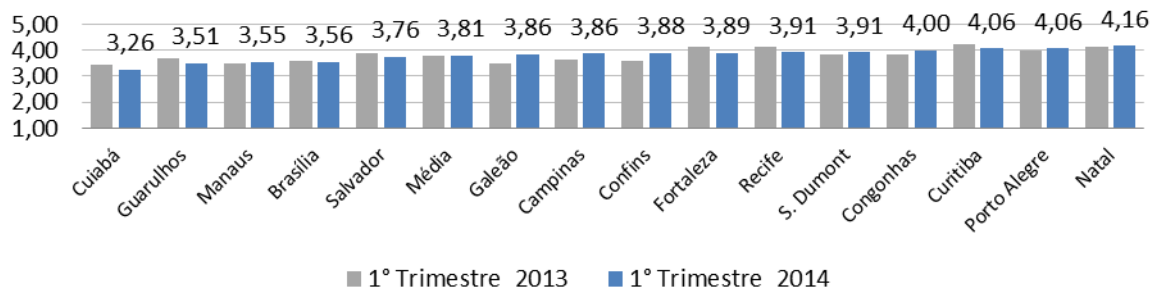
N: 8243 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 11 - Média geral dos indicadores - Percepção do passageiro - Categoria mais de 15 milhões Pax/Ano



N: 7086 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 12 - Média geral dos indicadores - Percepção do passageiro

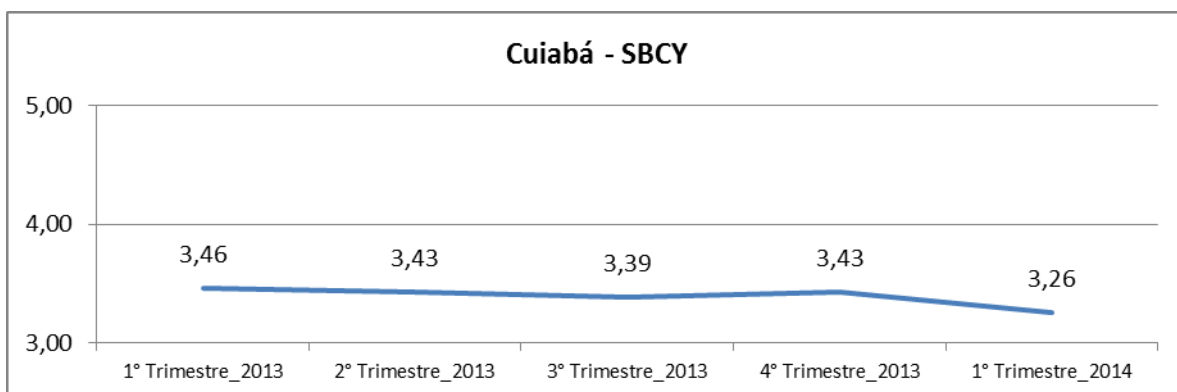
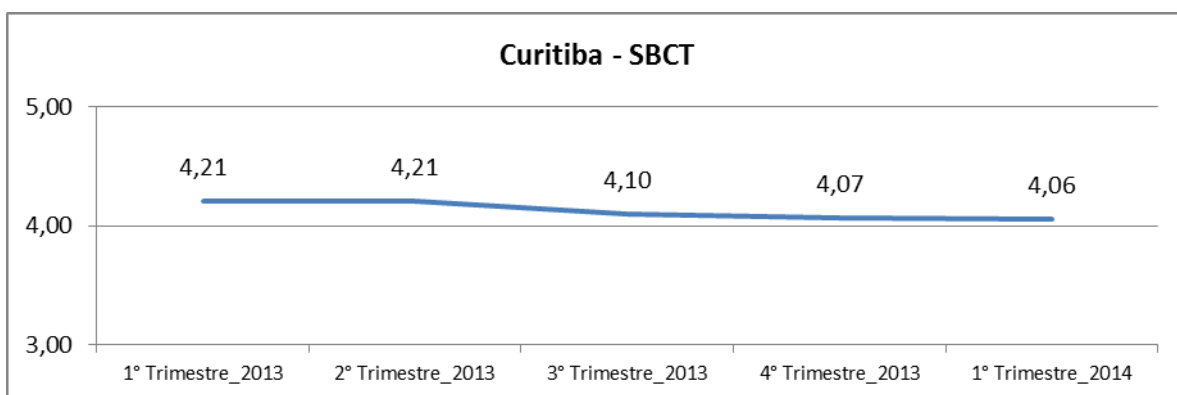
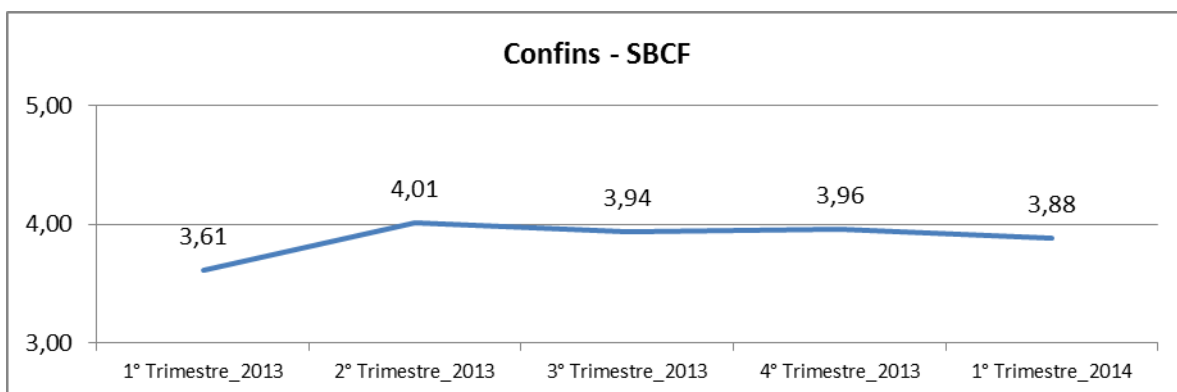
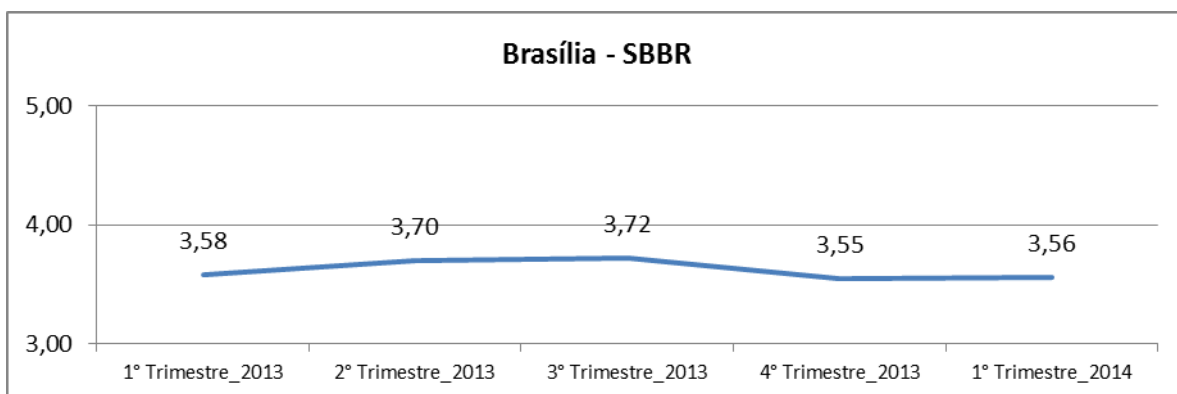


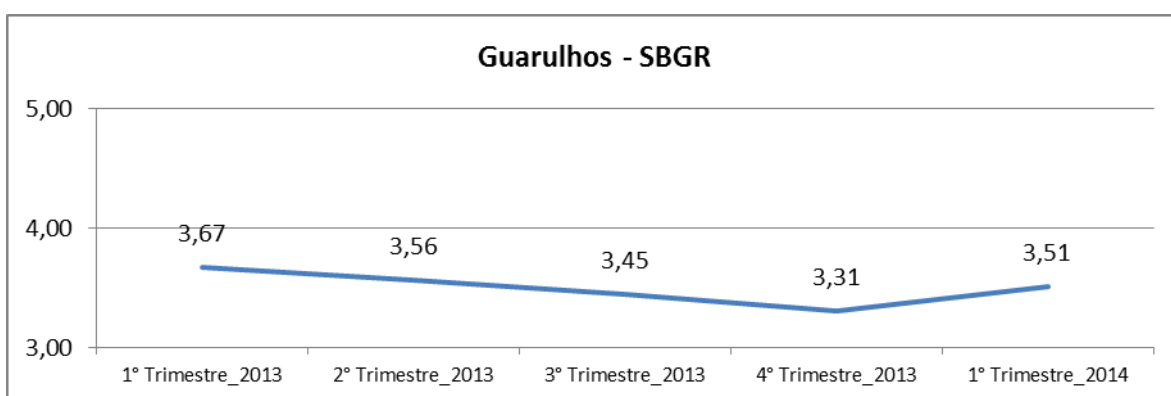
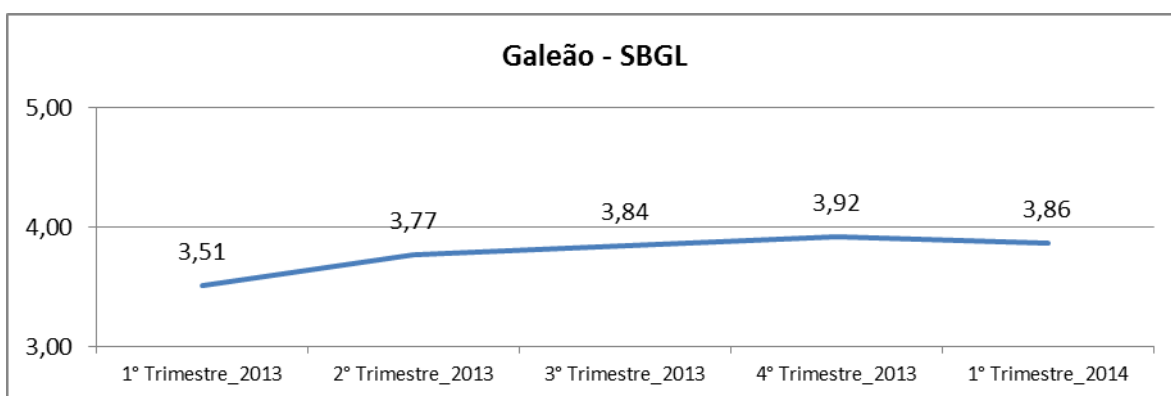
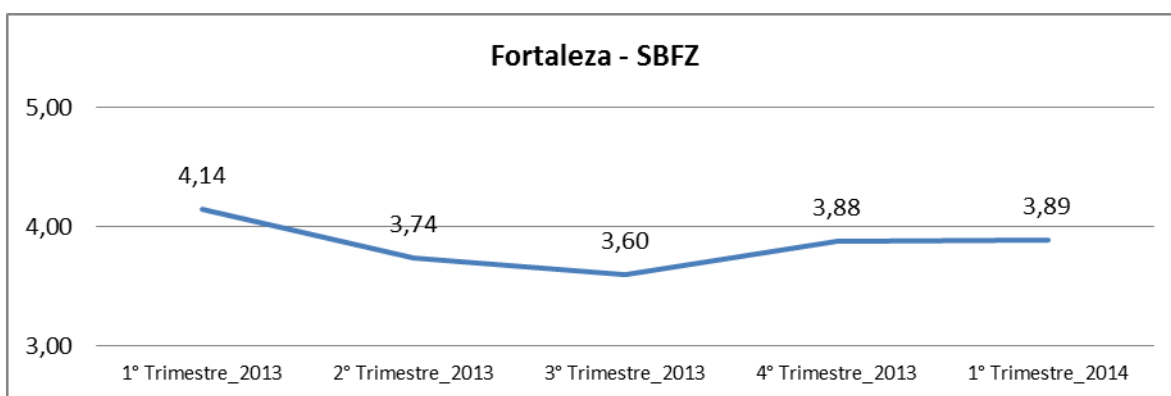
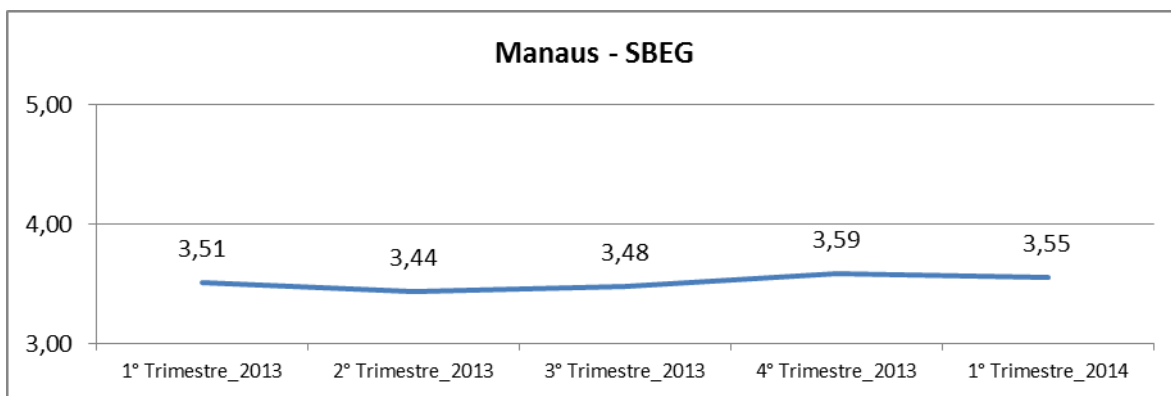
N: 18062 Entrevistas/1º Trimestre 2014

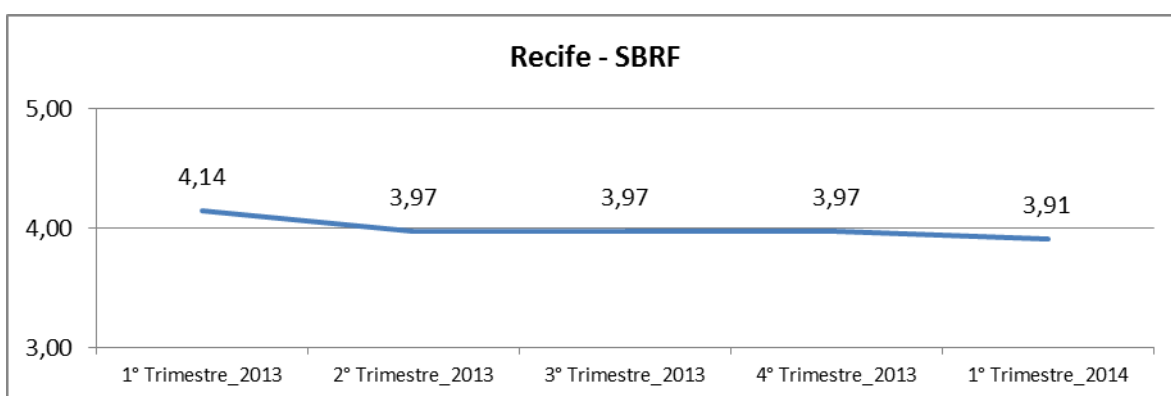
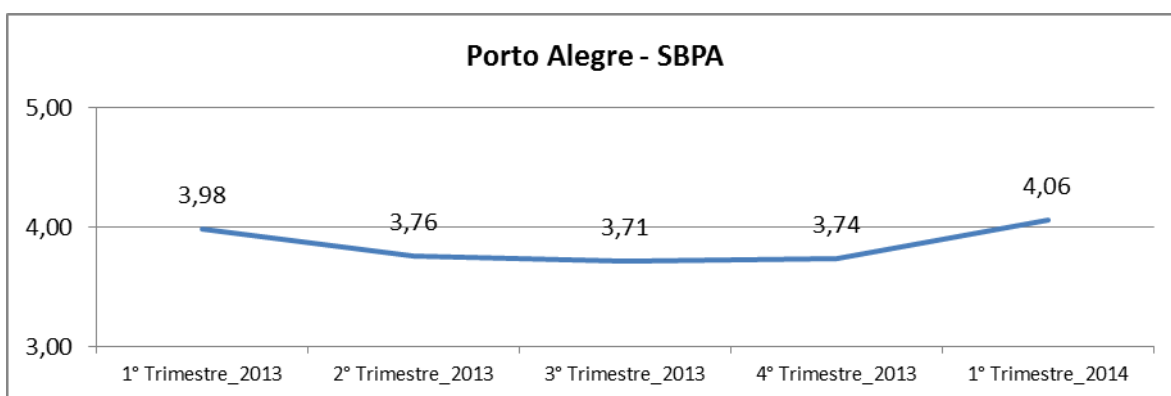
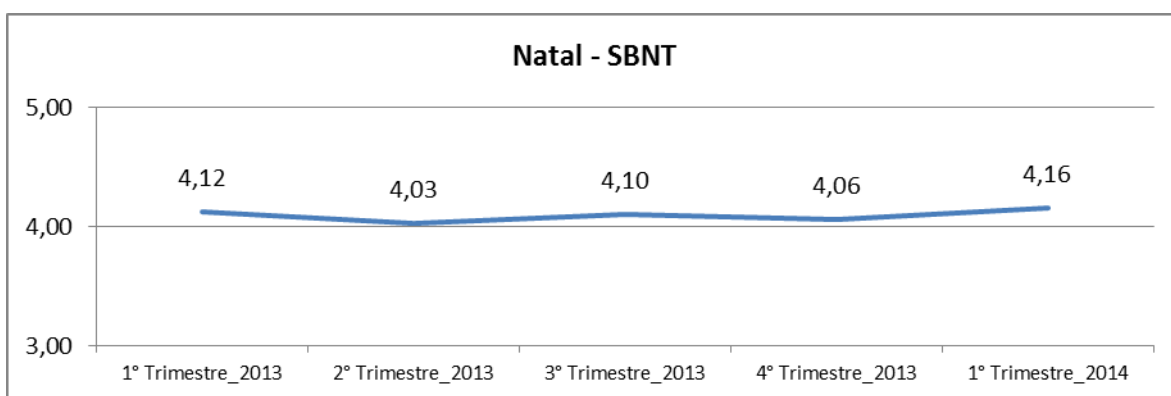
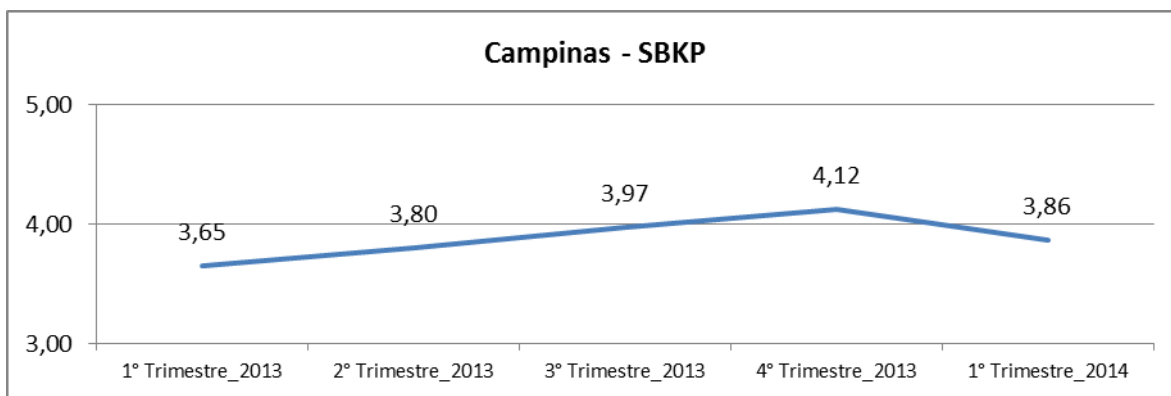
Figura 13 - Média Geral dos Indicadores - Percepção dos Passageiros

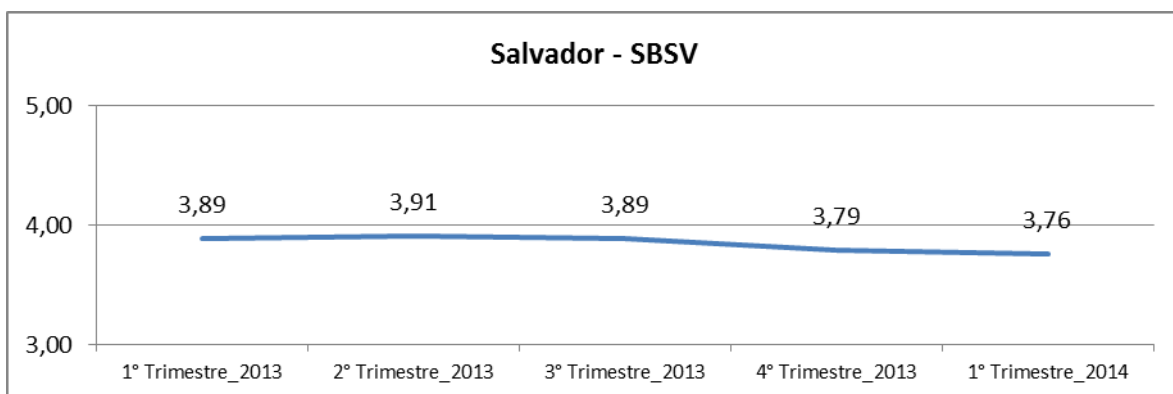
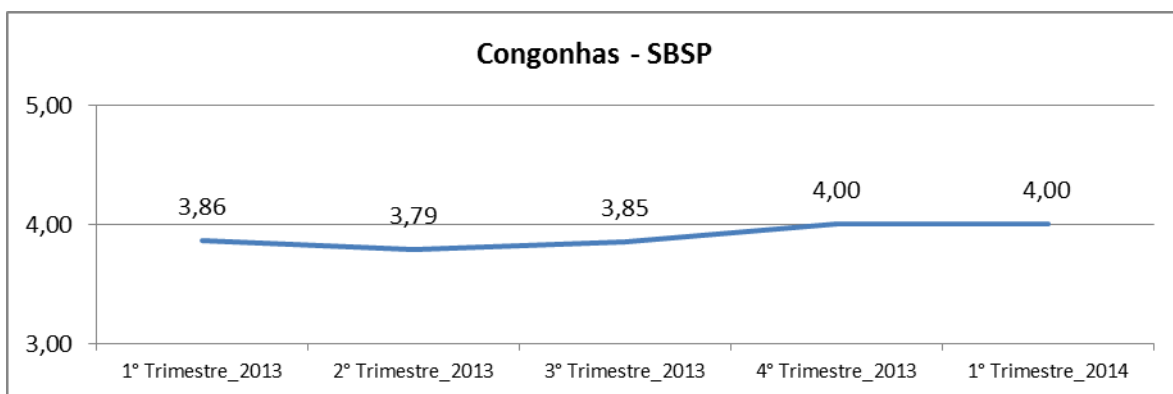
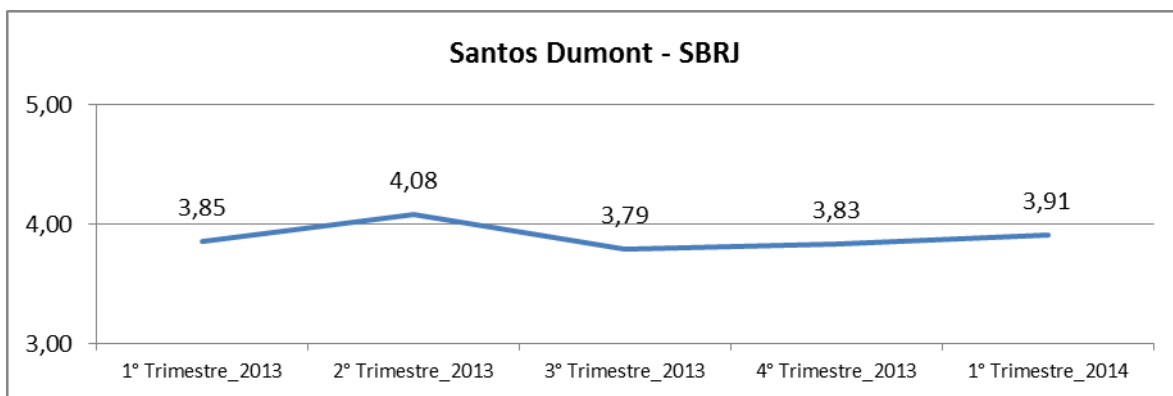


I.1. Evolução da média geral dos indicadores – Percepção do passageiro – por Aeroporto

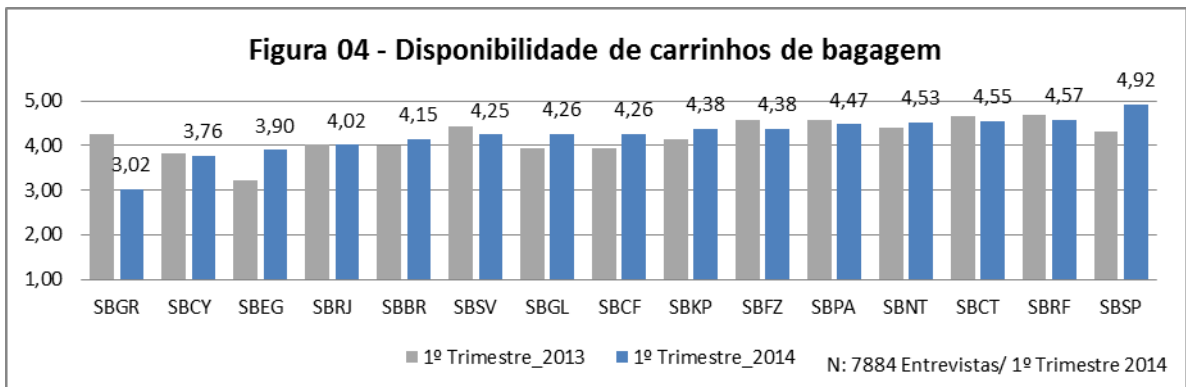
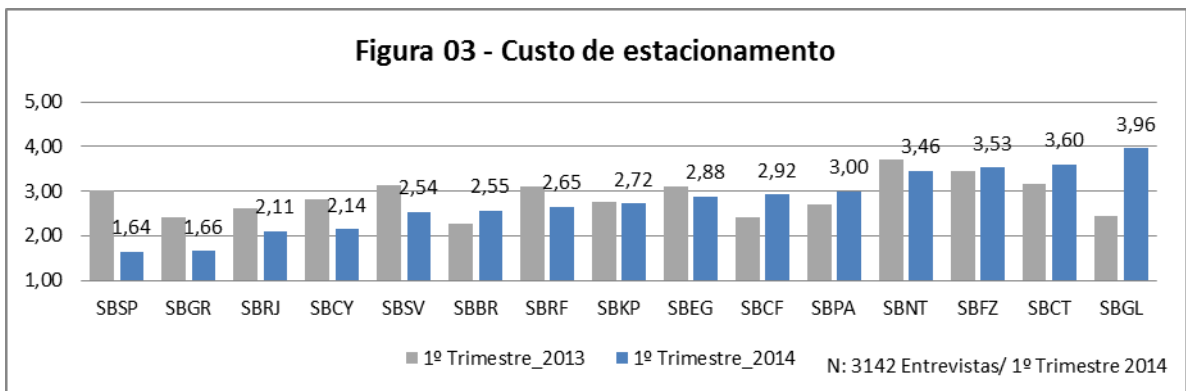
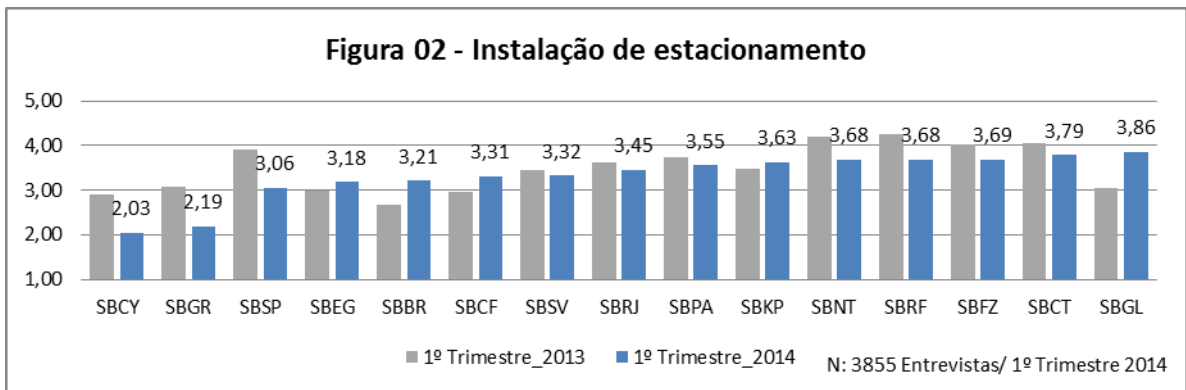
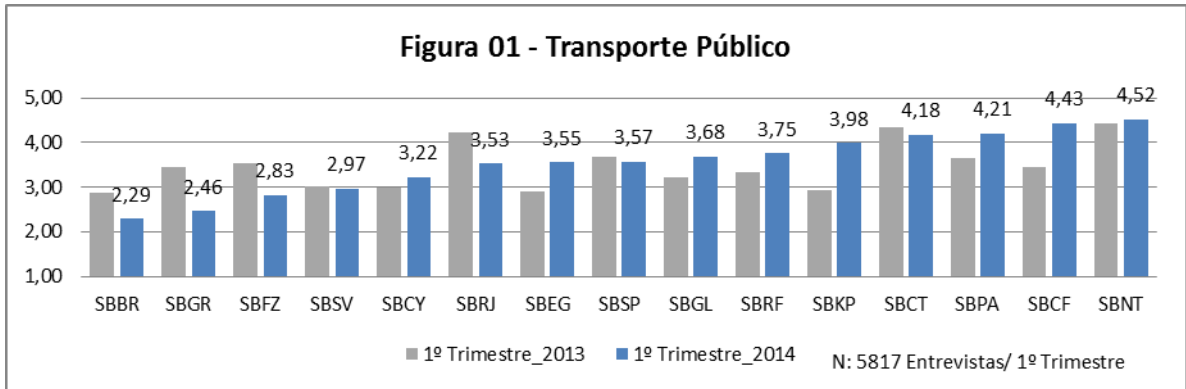


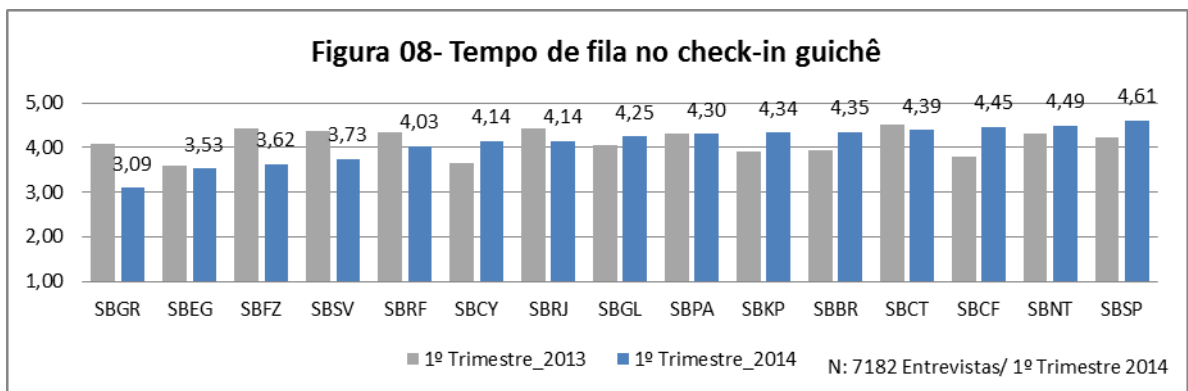
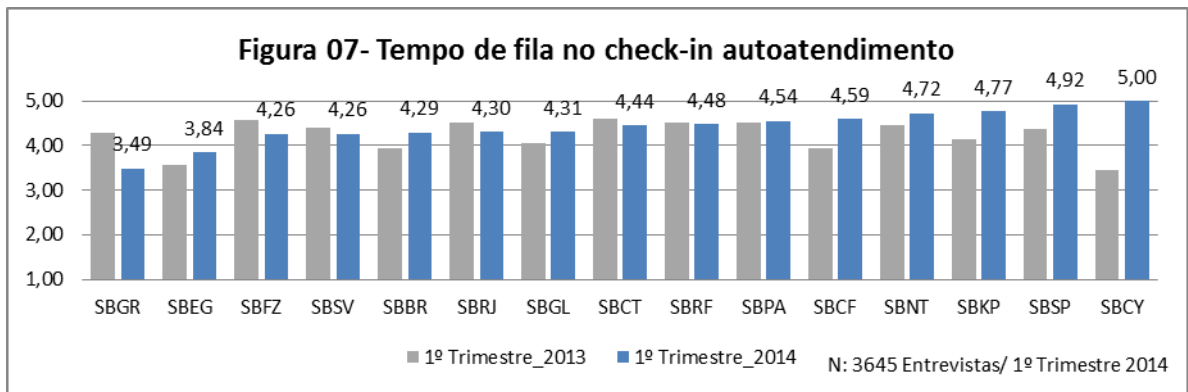
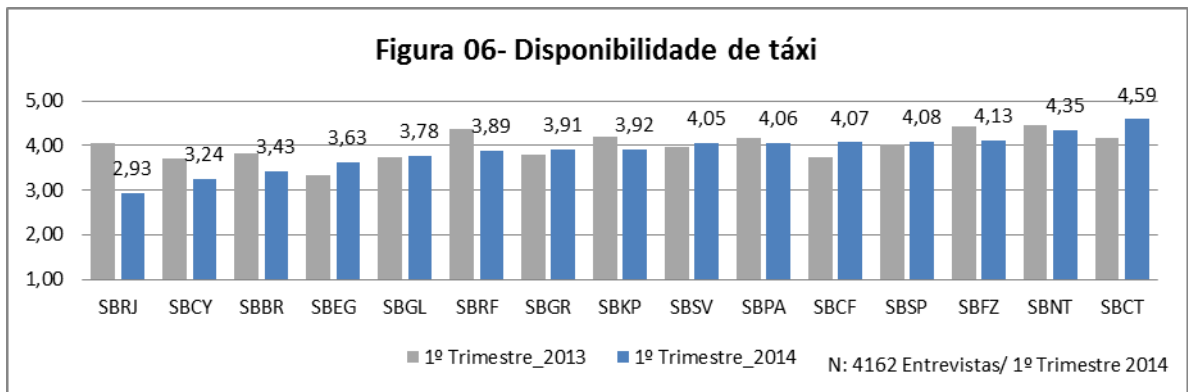
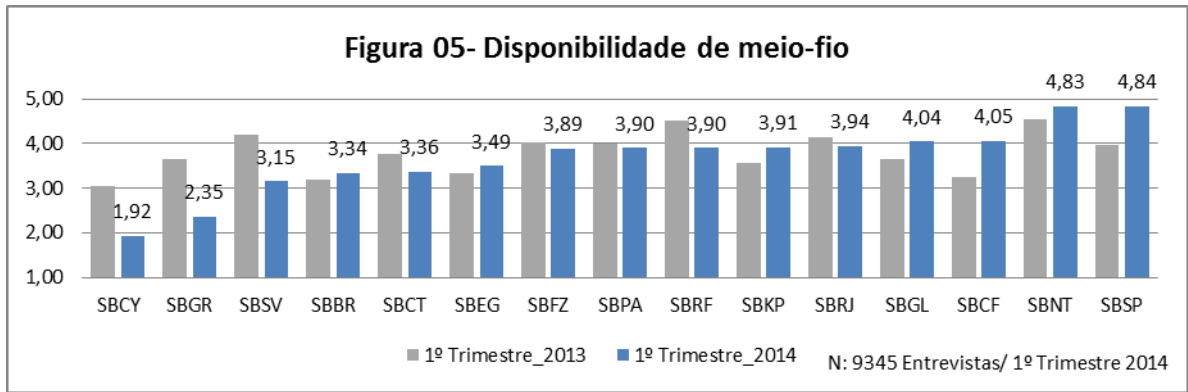


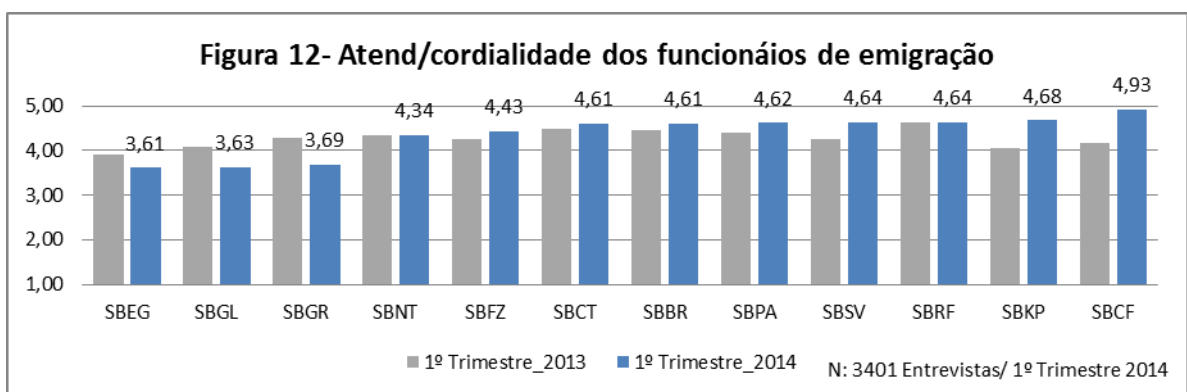
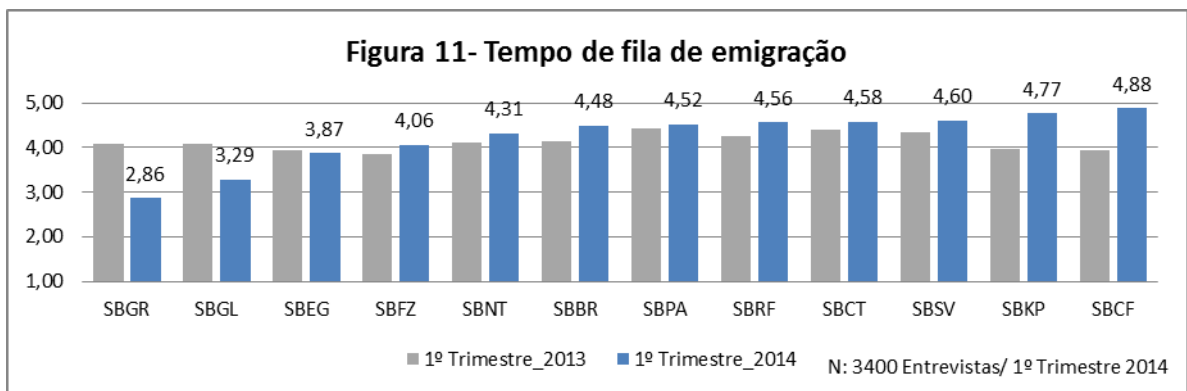
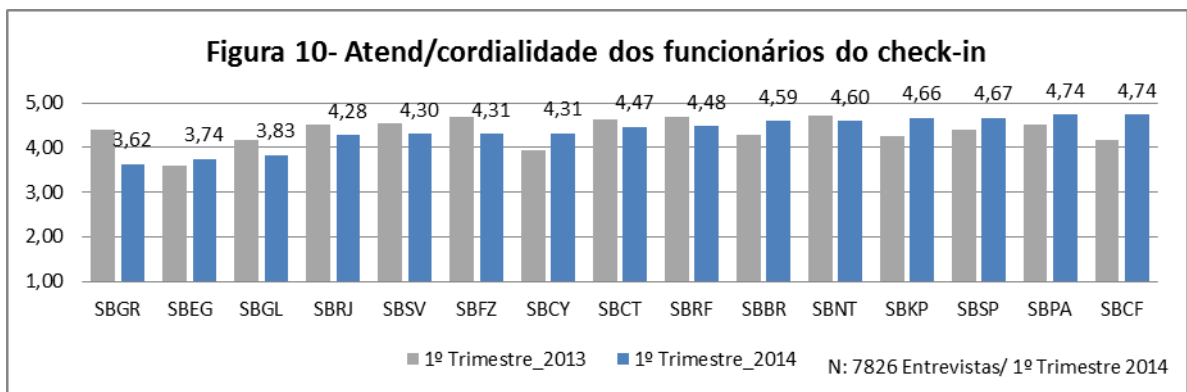
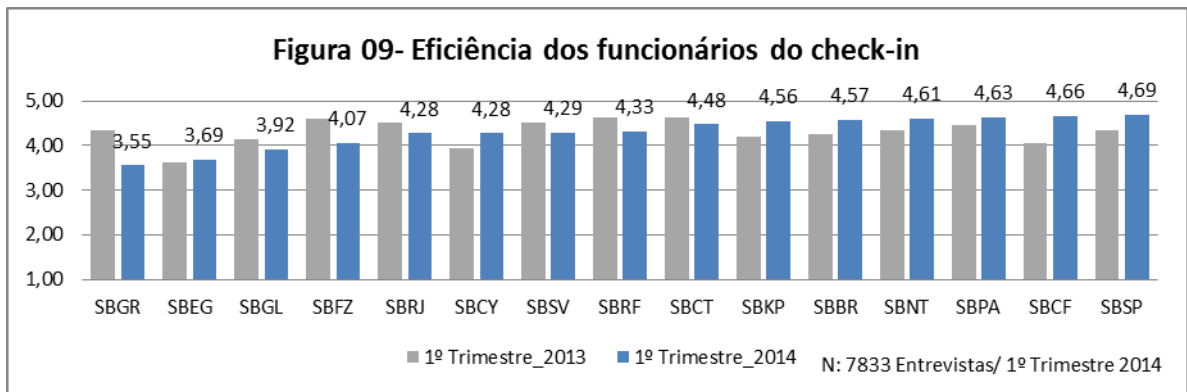


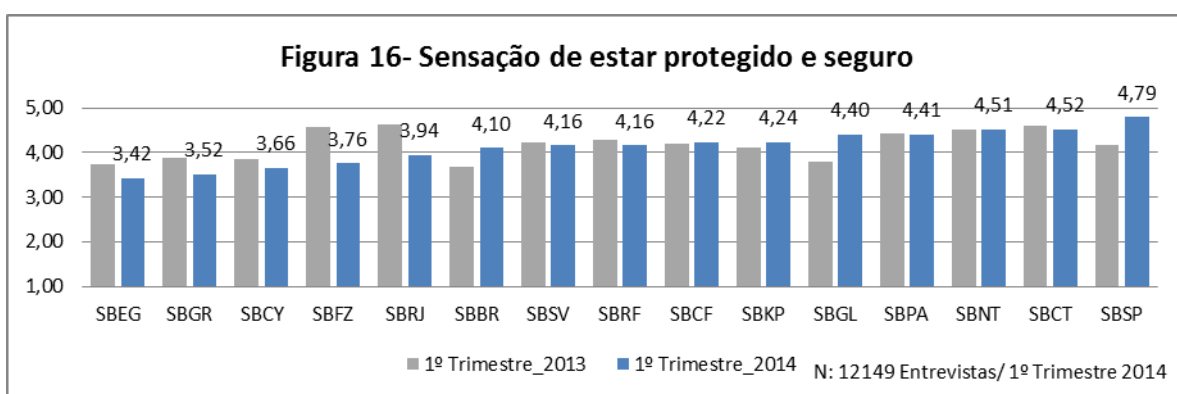
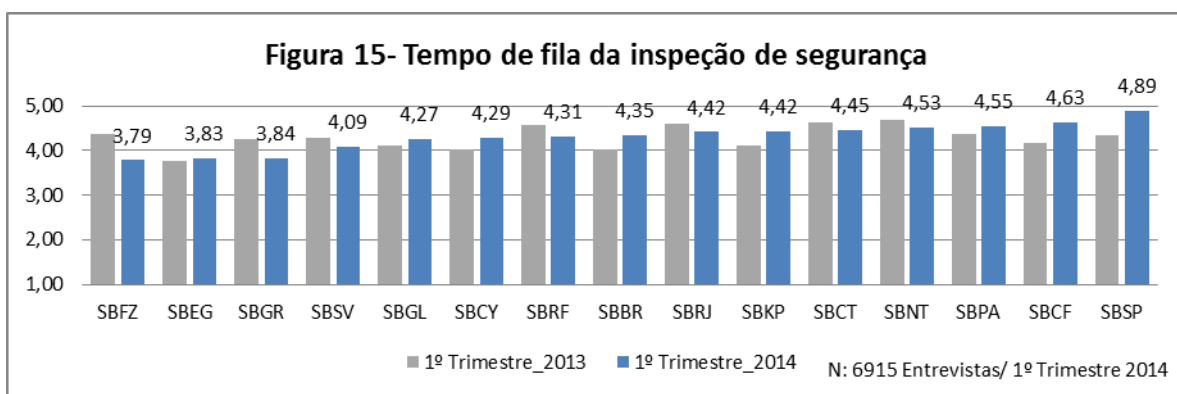
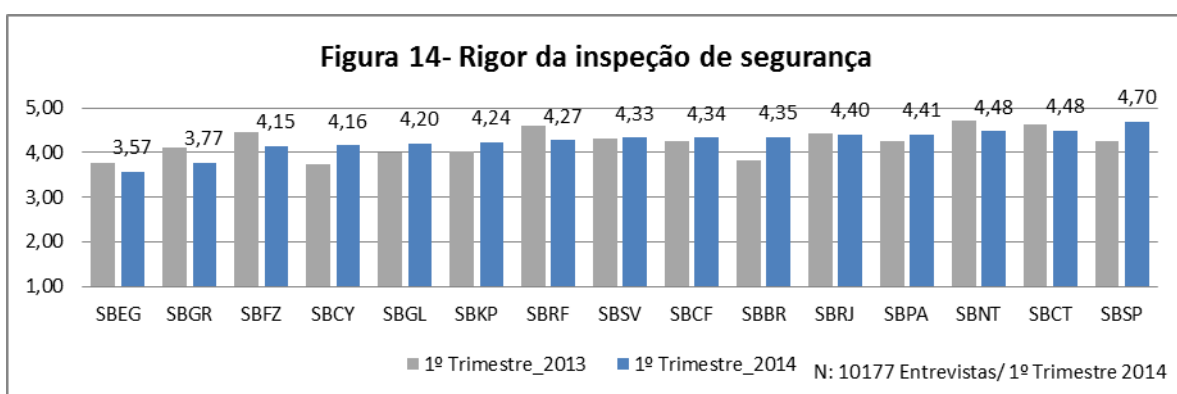
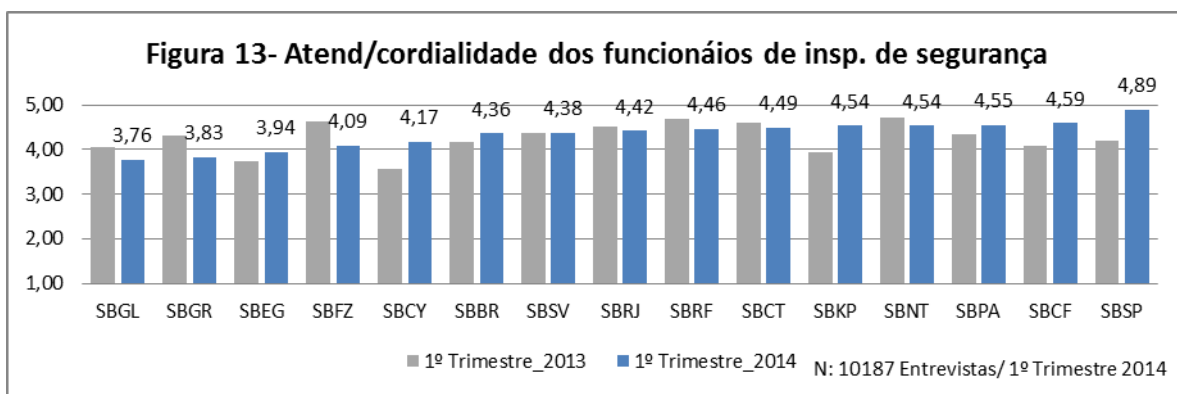


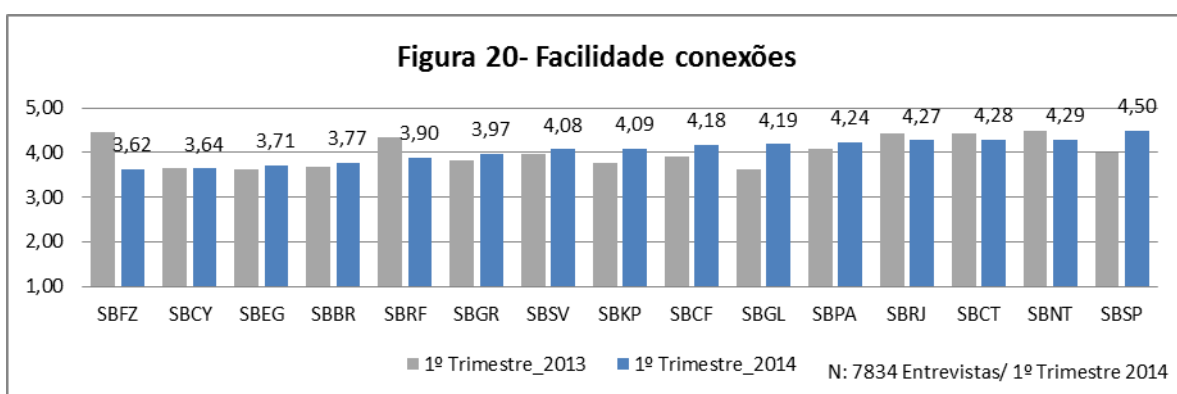
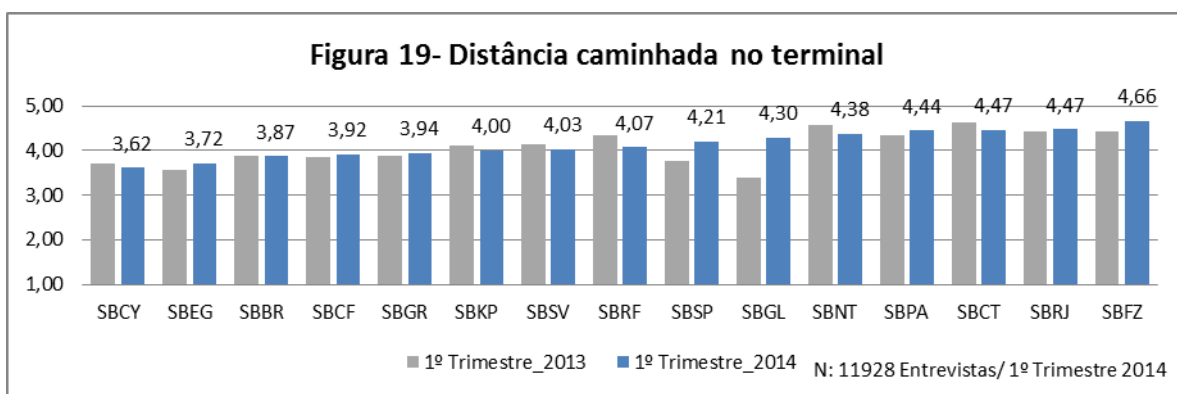
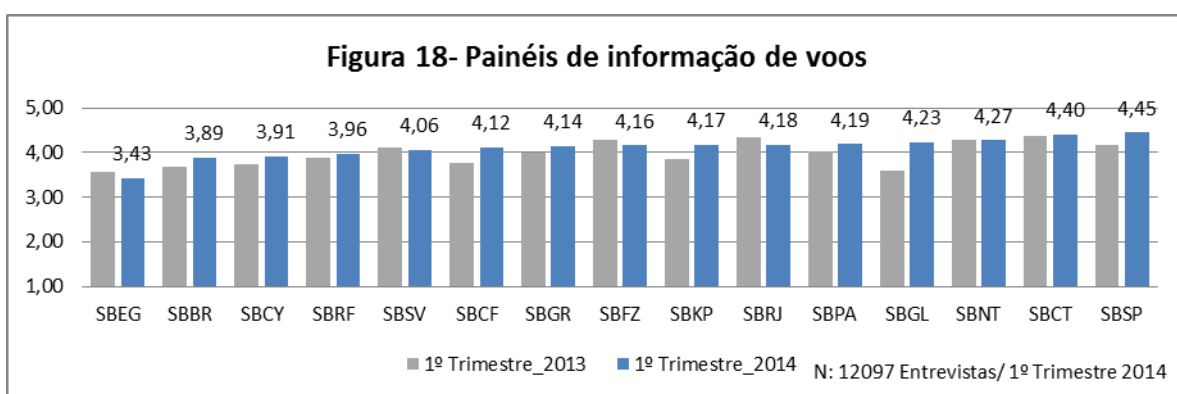
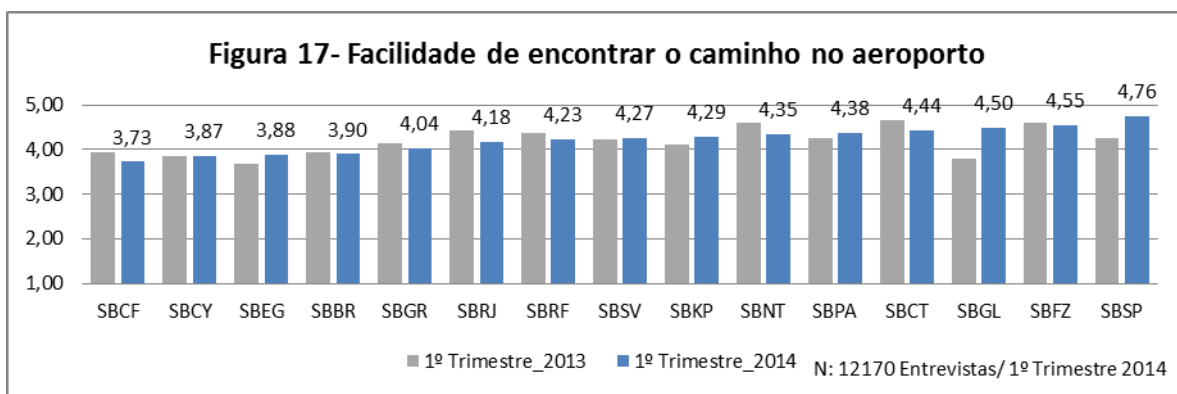
1.2. Avaliação dos Indicadores por Aeroporto

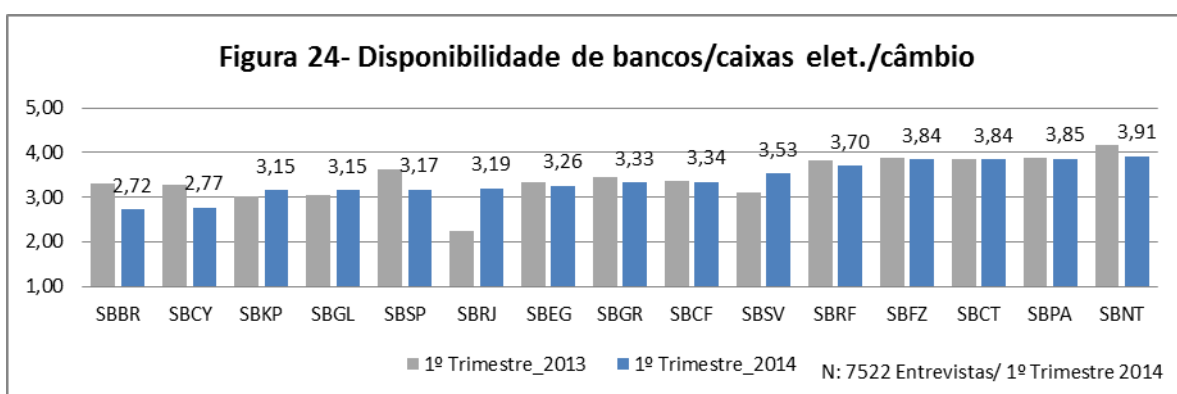
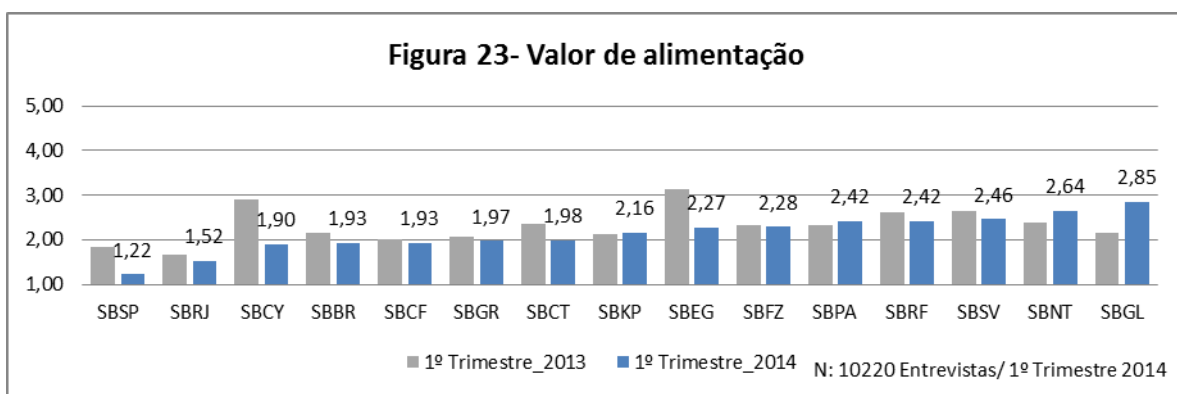
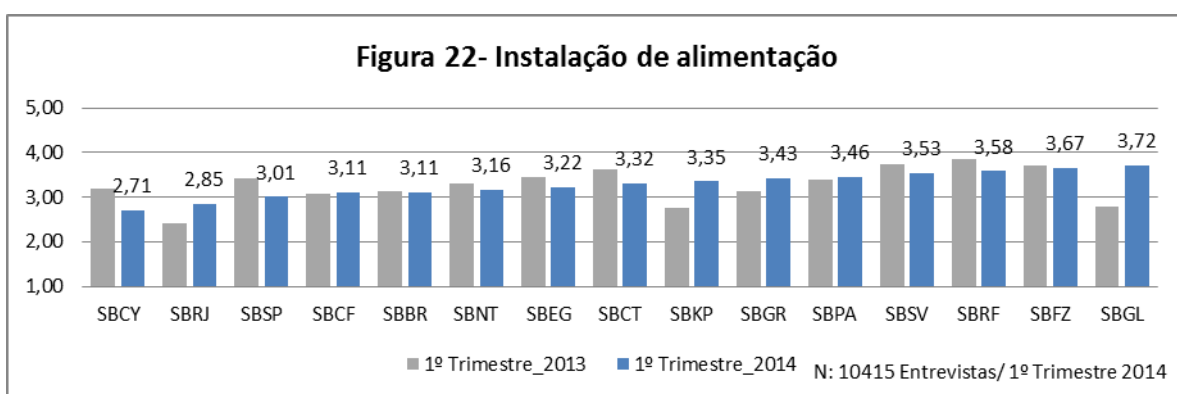
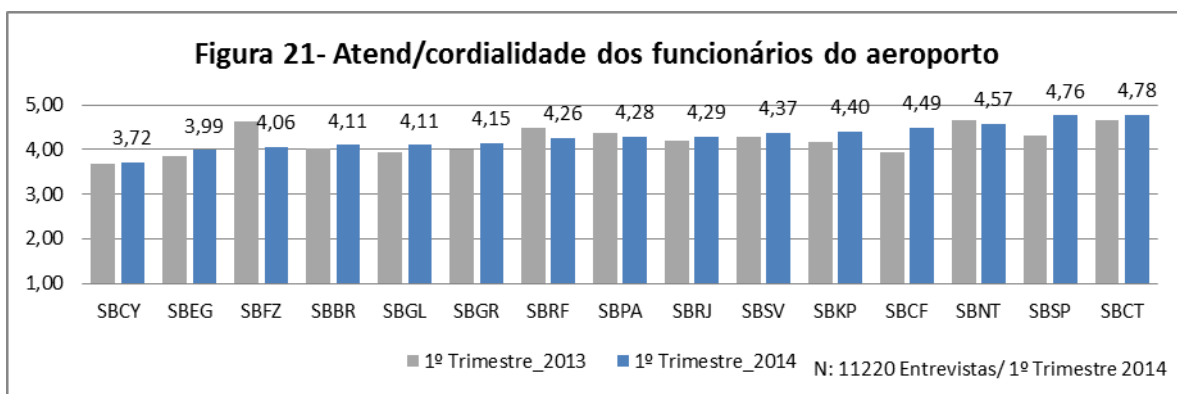


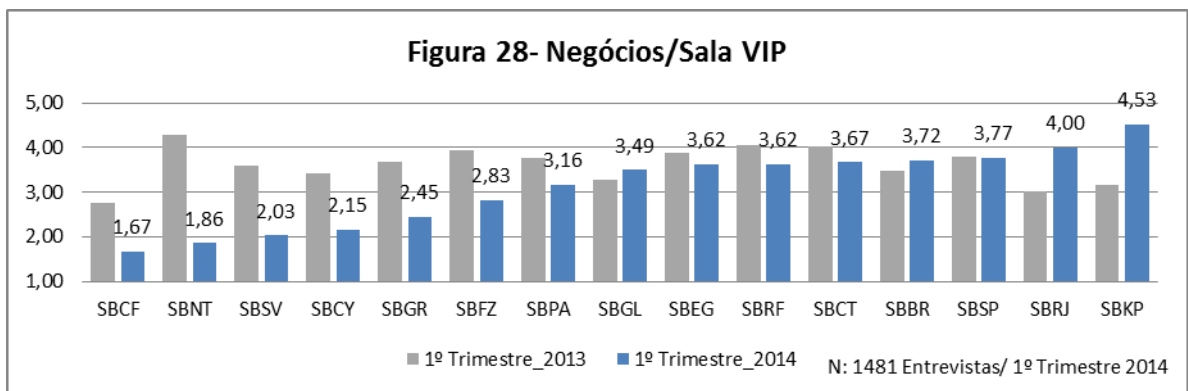
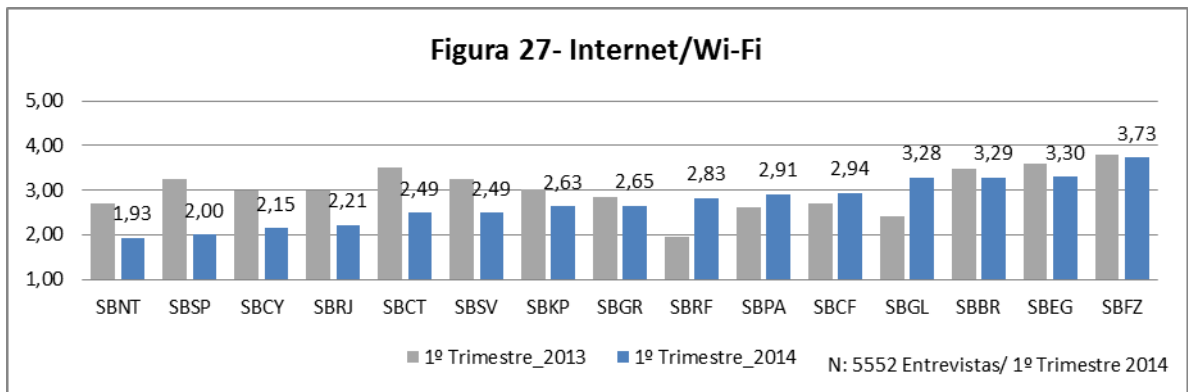
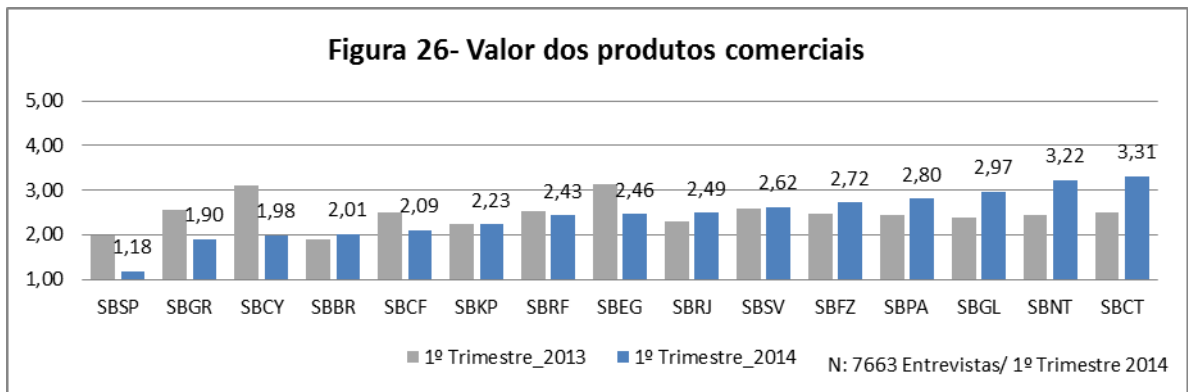
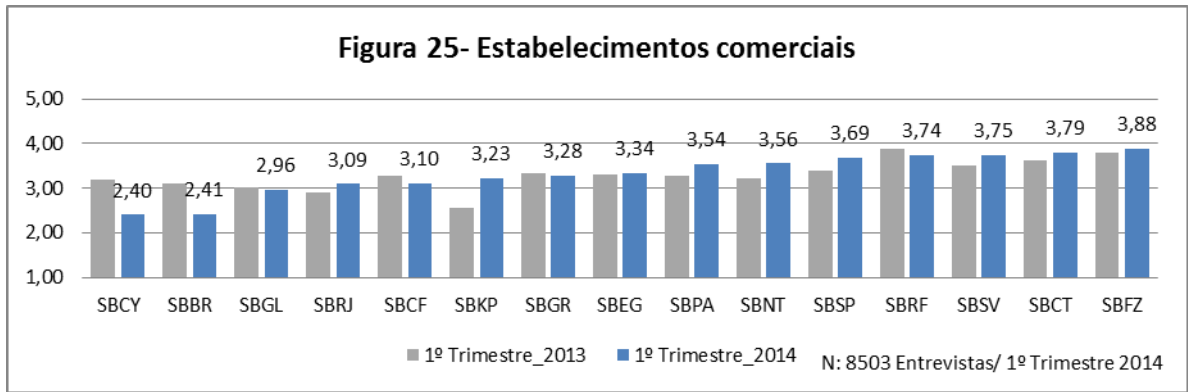


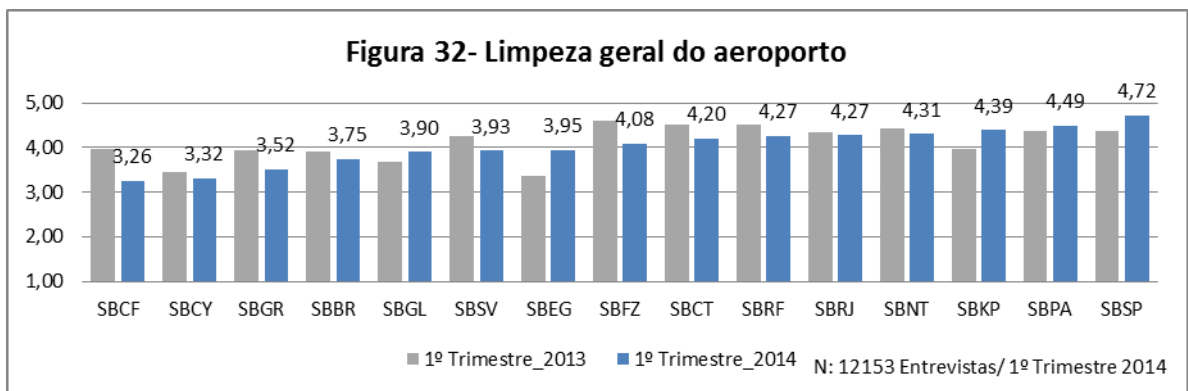
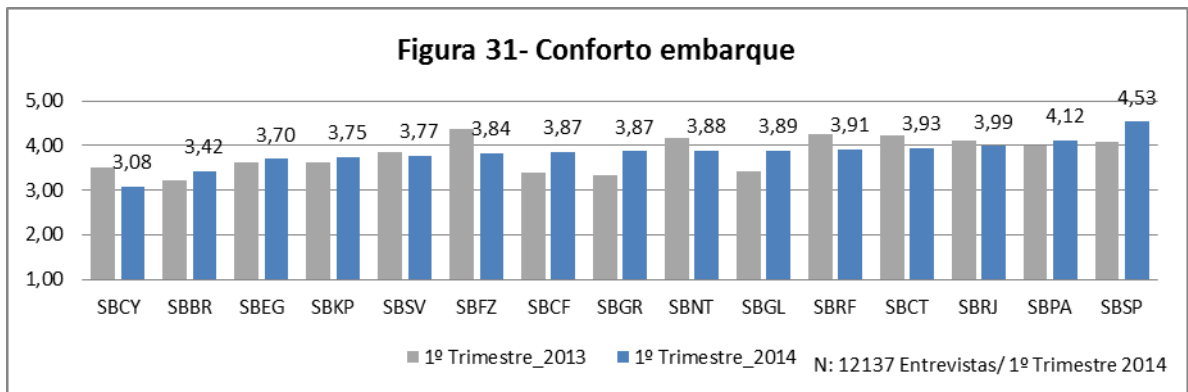
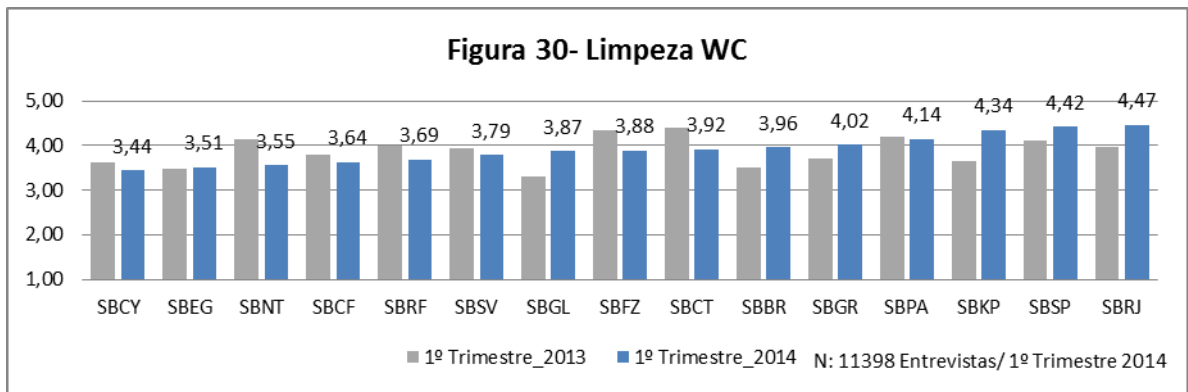
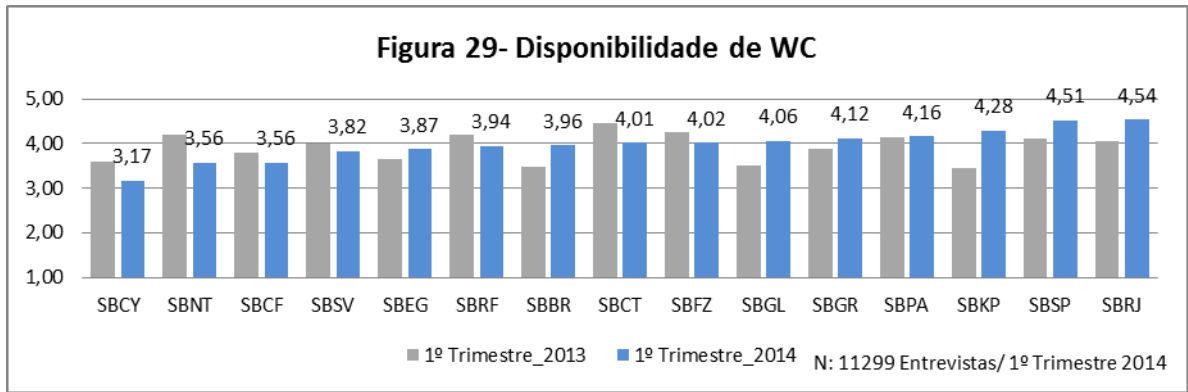


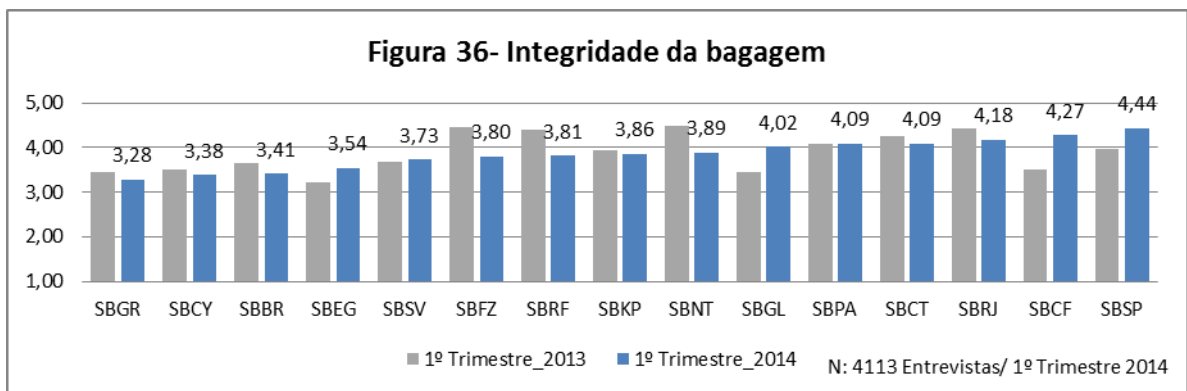
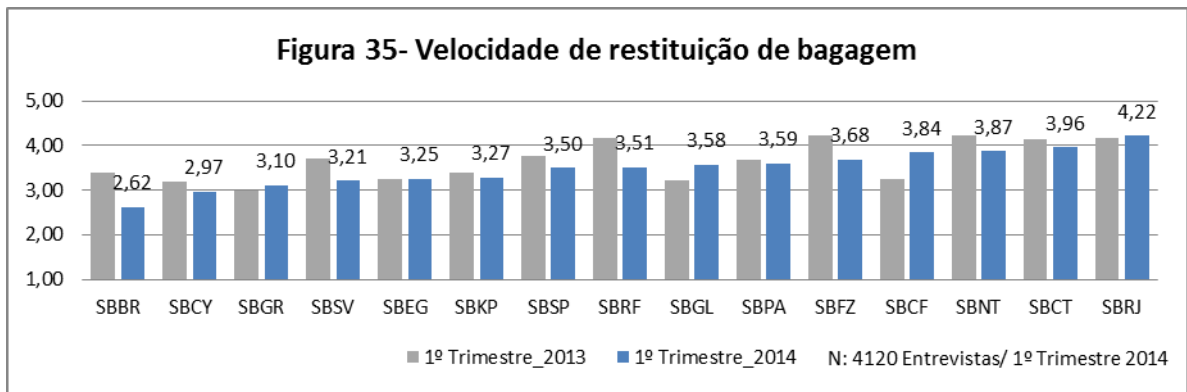
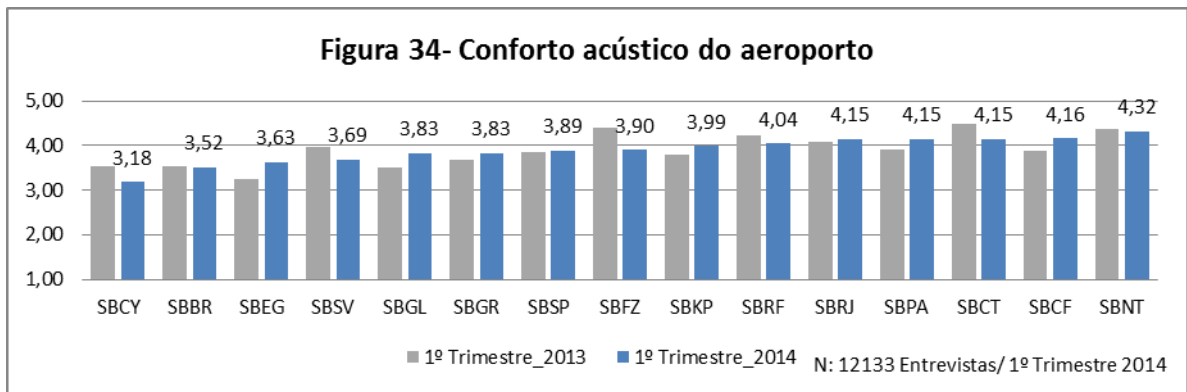
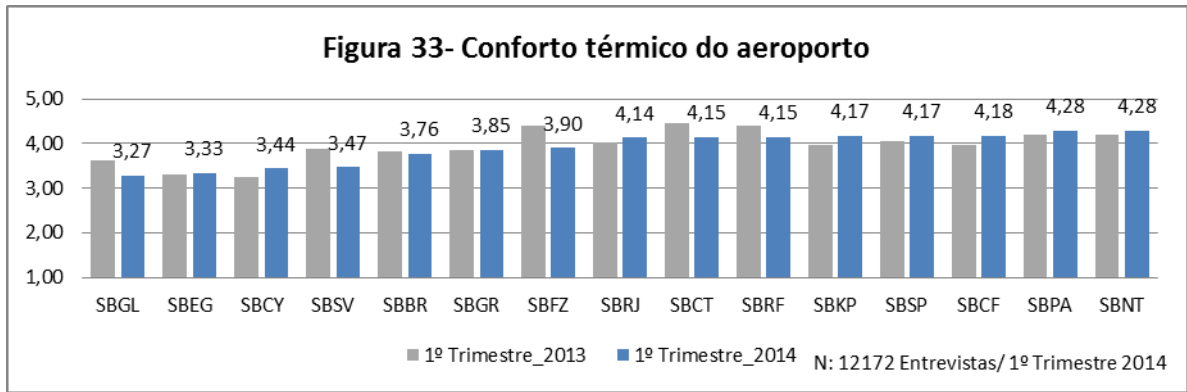


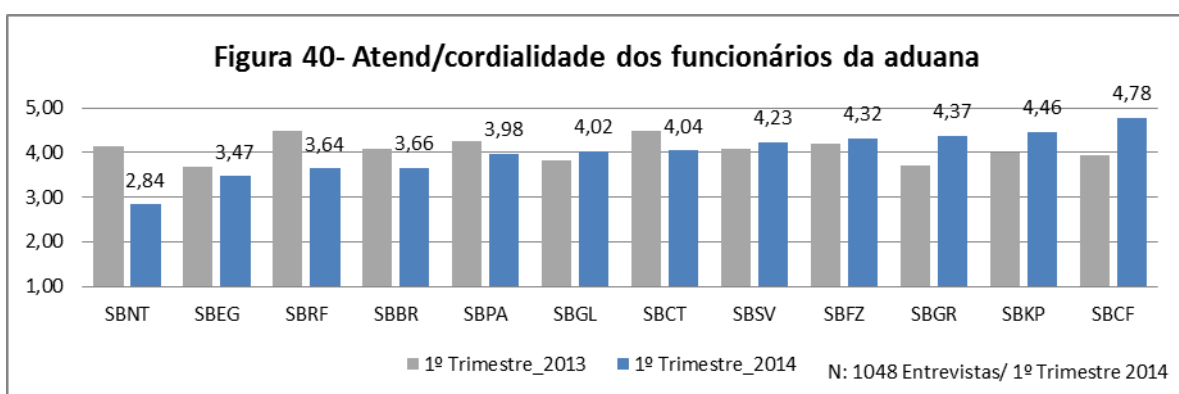
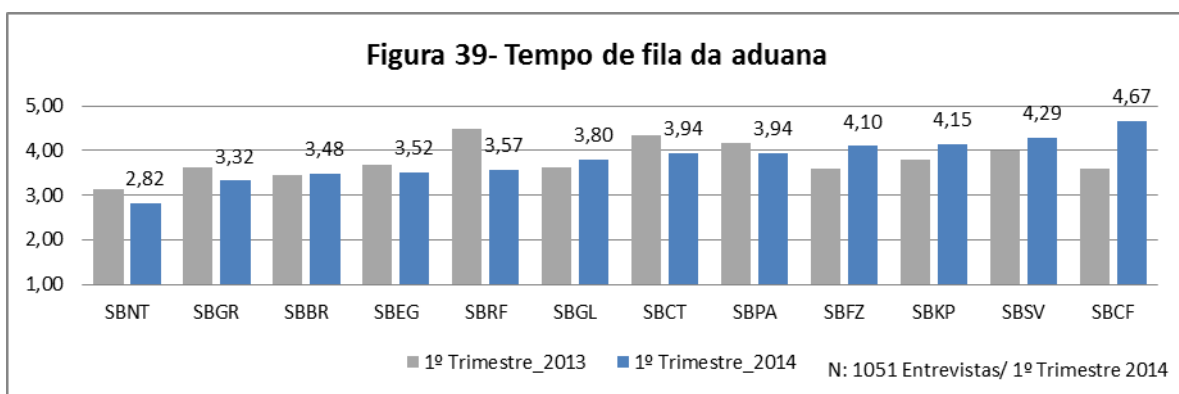
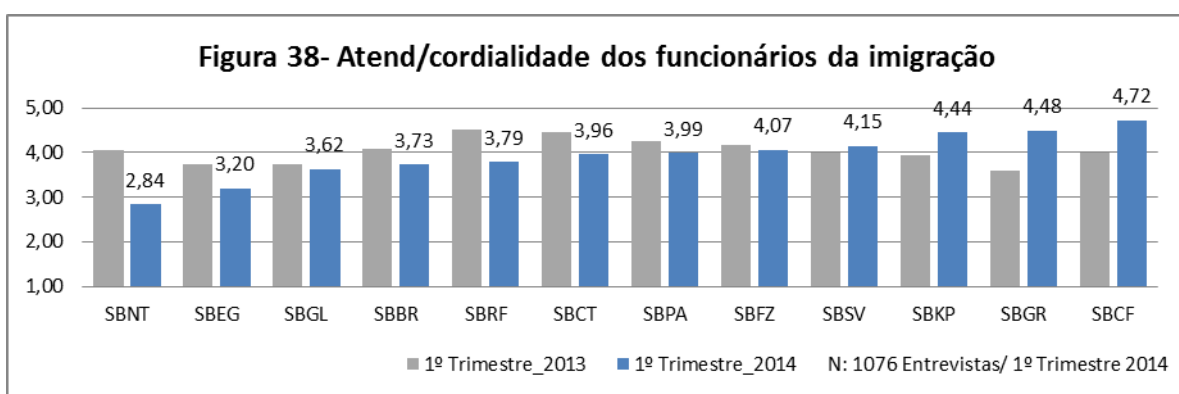
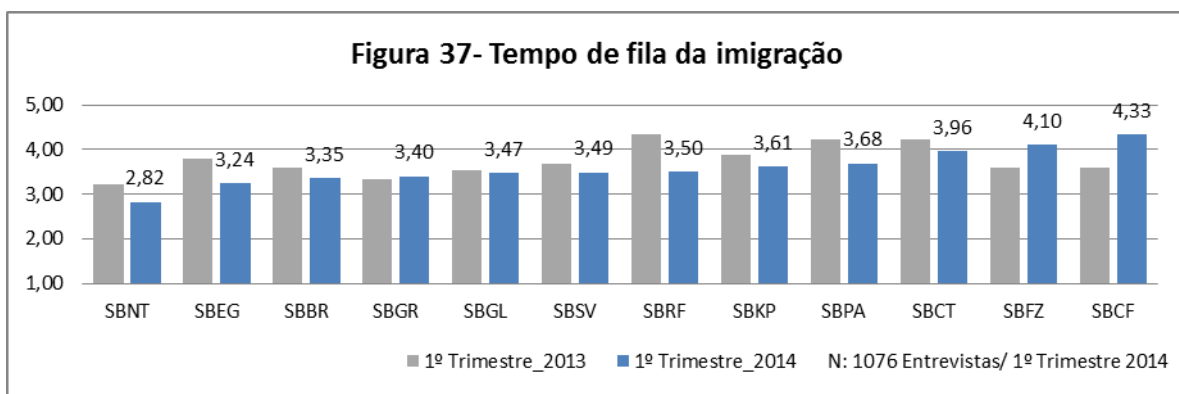


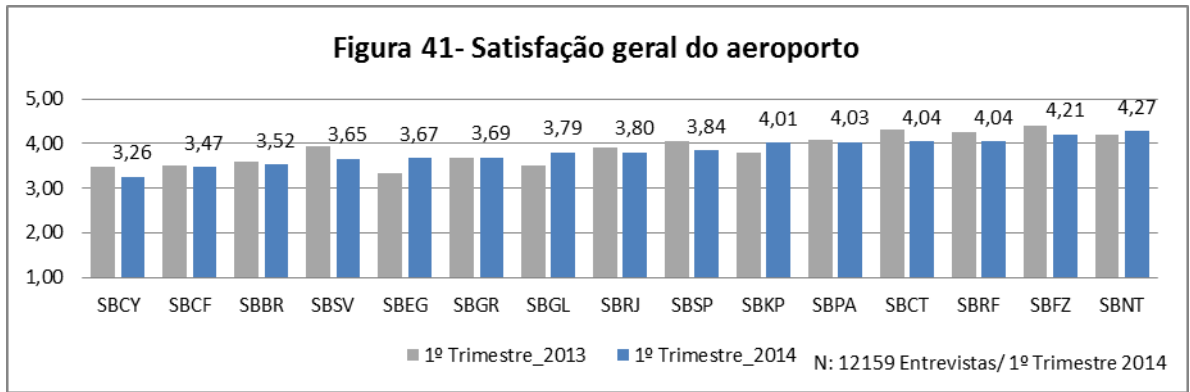












1.3. RESULTADOS POR AEROPORTO

1.3.1. AEROPORTO INTERNACIONAL JUCELINO KUBITSCHKE – BRASÍLIA (SBBR)

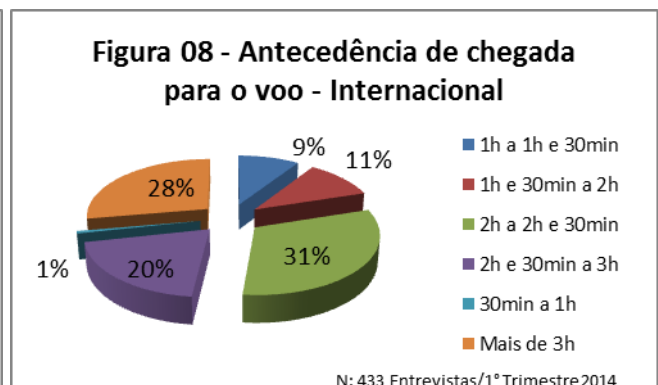
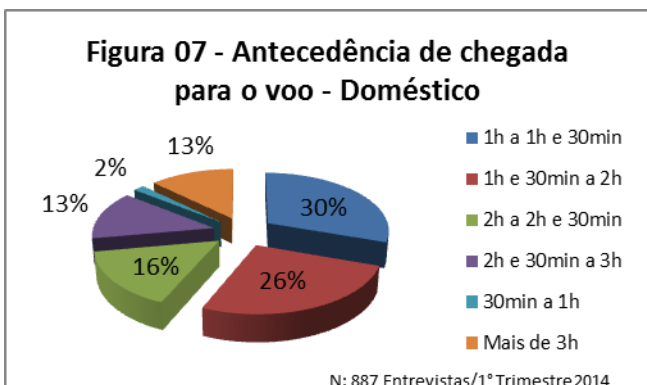
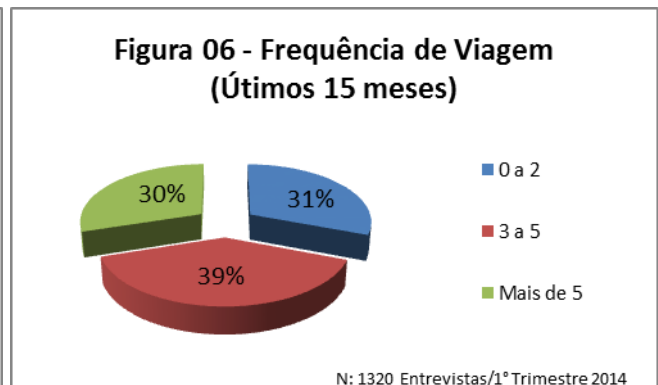
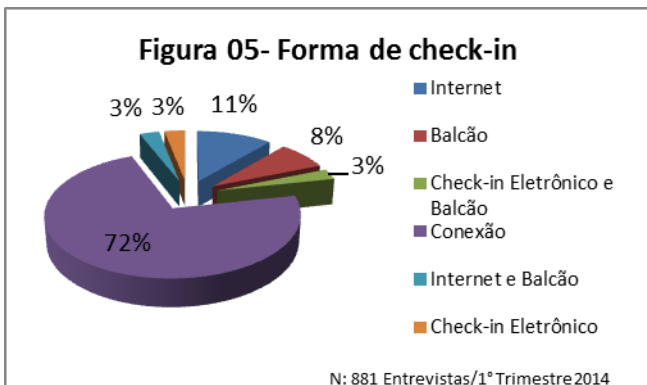
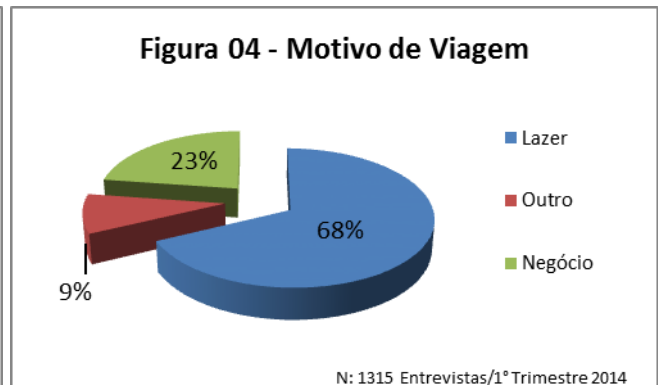
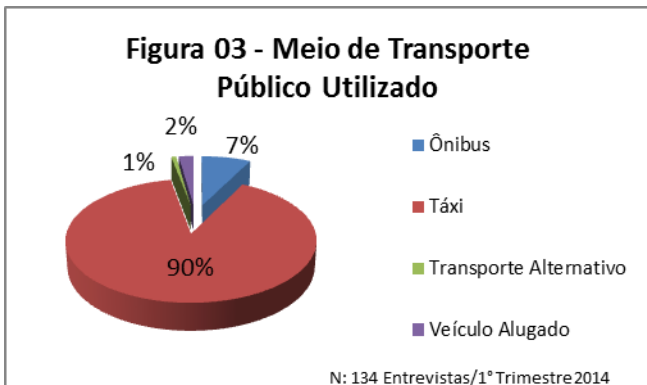
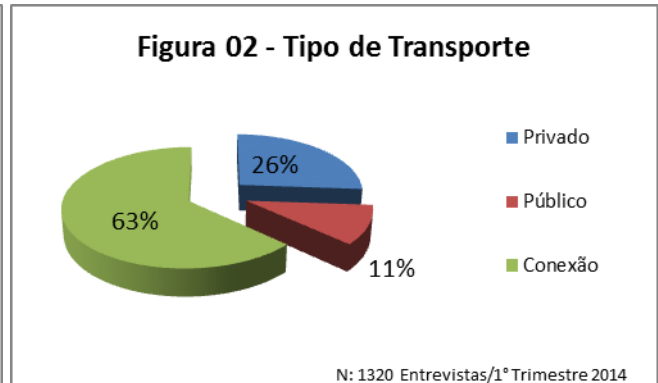
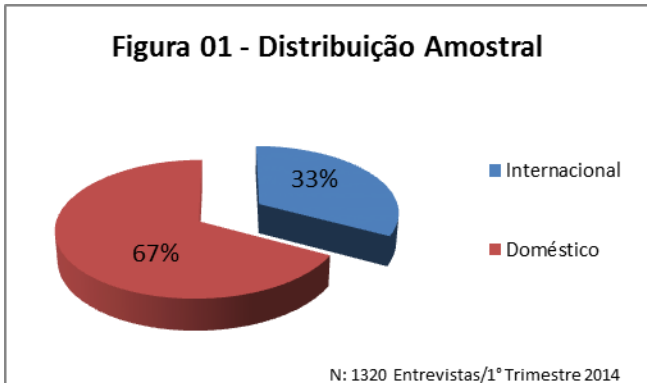
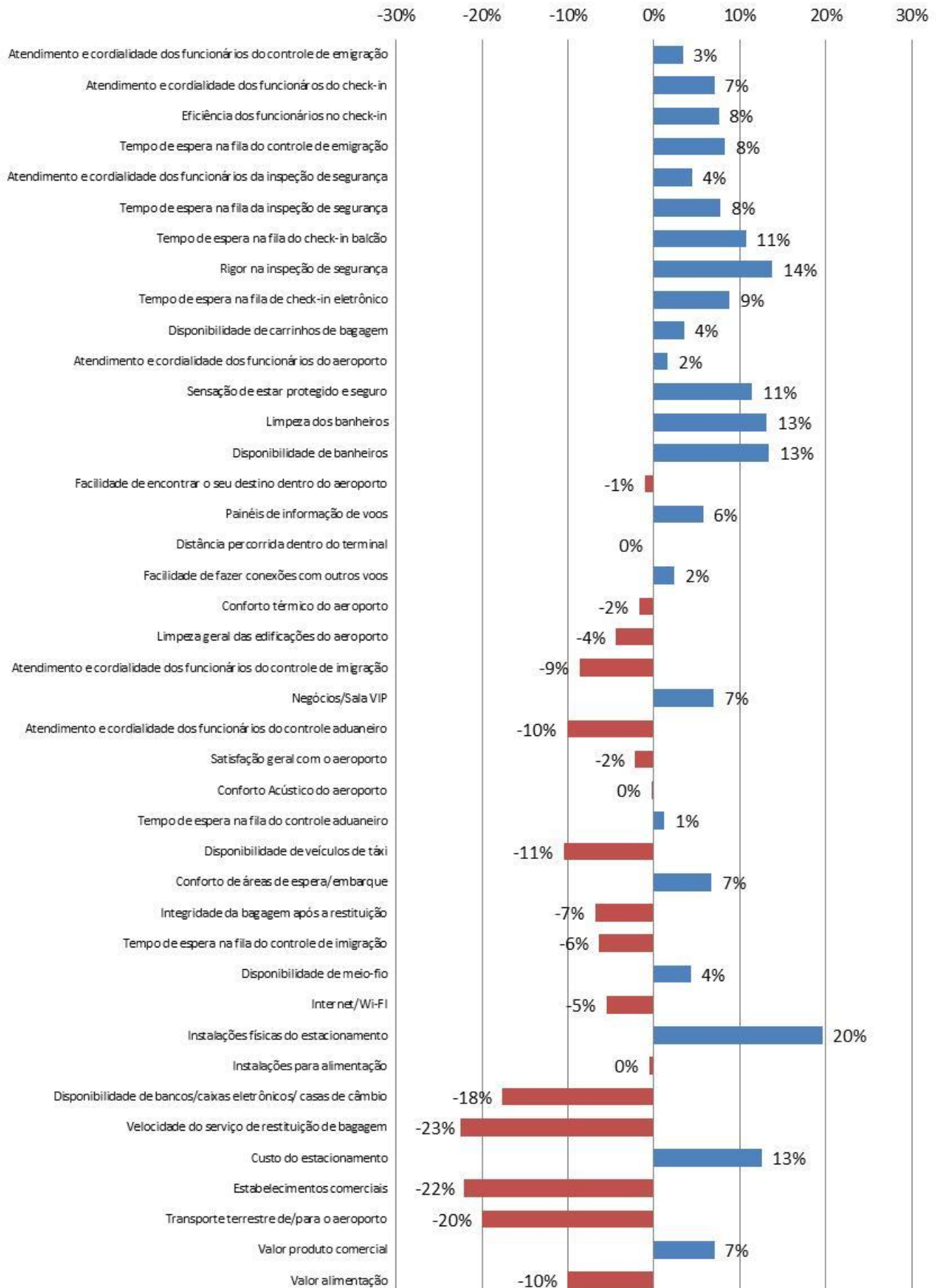


Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

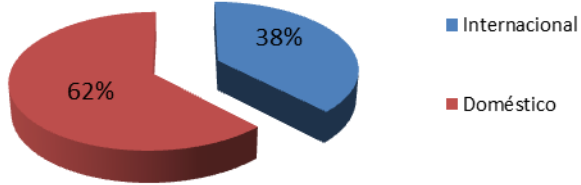


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	1,95	3,12	20	2,15	2,82	129	2,84	3,58	45
	Instal. estacionamento	2,98		47	2,49		137	3,97		142
	Custo estacionamento	2,48		46	2,05		129	3,24		99
	Disponib.carrinhos bagagem	4,48		102	4,11		171	3,99		158
	Disponib. meio-fio	3,14		42	2,88		178	3,91		158
	Disponib. de táxi	3,67		48	3,23		109	3,52		105
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,52	4,60	58	3,96	4,07	91	4,86	4,77	29
	Tempo fila check-in guiche	4,58		90	3,66		107	4,75		134
	Eficiência func. check-in	4,70		91	4,27		113	4,74		134
	Atend/cordialidade func check-in	4,62		92	4,39		113	4,74		133
Emigração	Tempo fila emigração	4,58	4,62	71	4,00	4,15	75	4,83	4,84	86
	Atend/cordialidade func emigração	4,66		71	4,30		77	4,85		86
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,55	4,38	119	4,12	4,02	202	4,54	4,55	162
	Rigor insp seg	4,47		119	4,06		200	4,61		162
	Tempo fila insp seg	4,40		119	4,07		201	4,66		162
	Sensação protegido e seguro	4,11		400	3,84		473	4,37		443
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,00	3,13	402	3,50	3,16	474	4,23	3,71	443
	Painéis info voos	3,82		402	3,60		471	4,26		443
	Dist caminhada no terminal	3,84		401	3,48		462	4,32		443
	Facilidade conexões	3,77		296	3,56		395	4,04		308
	Atend/cordialidade func do arpt	4,01		359	3,94		456	4,37		421
	Instal. alimentação	2,84		378	2,95		446	3,60		371
	Valor alimentação	1,60		388	1,97		430	2,22		374
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	1,71		333	2,86		409	3,83		253
	Estabelec. comerciais	1,59		355	2,60		413	3,65		169
	Valor produtos comerciais	1,53		348	2,15		378	2,71		166
	Internet / Wi-Fi	3,07		234	3,13		357	3,84		192
	Negócios/Sala VIP	3,65		52	3,74		68	3,77		64
	Disponib. WC	4,00		372	3,61		452	4,28		425
	Limpeza WC	3,88		371	3,73		456	4,27		425
	Conforto embarque	3,26		397	3,23		472	3,77		443
Veloc. restituição de bagagem	3,24	76	2,43	131	2,41	106				
Integridade bagagem	3,47	76	3,24	127	3,58	106				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	3,70	3,61	396	3,61	3,52	471	3,94	3,90	443
	Conforto térmico arpt	3,71		396	3,65		473	3,93		443
	Conforto acústico arpt	3,43		395	3,30		468	3,83		443
Imigração	Tempo fila imigração	3,58	3,75	43	2,79	3,24	47	3,62	3,62	61
	Atend/cordialidade func imigração	3,91		44	3,69		45	3,62		61
Aduana	Tempo fila aduana	3,50	3,65	44	3,30	3,44	44	3,61	3,61	61
	Atend/cordialidade func aduana	3,81		42	3,59		44	3,61		61
	Satisfação geral arpt	3,48		394	3,43		474	3,65		443
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	3,57			3,38			3,94		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		2,00	0,00	10,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		3,00	1,00	2,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	0,00	0,00	0,00
		Estrangeiros	0,00	0,00	0,00
		Mista	3,00	3,00	2,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		15,00	17,00	30,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	17,00	16,00	18,00
		Internacional	14,00	11,00	10,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	21,00	18,00	3,00
		Internacional	52,00	46,00	33,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	26,00	22,00	15,00
		Internacional	6,00	5,00	4,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	12,00	13,00	14,00
		Internacional	28,00	21,00	20,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	1,00	1,00	1,00
		Internacional	2,00	2,00	2,00

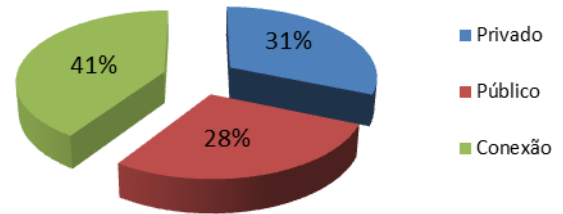
1.3.2. AEROPORTO INTERNACIONAL TANCREDO NEVES – CONFINIS (SBCF)

Figura 01 - Distribuição Amostral



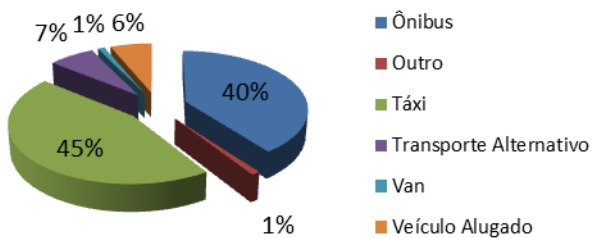
N: 1187 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



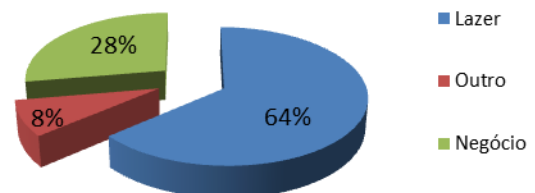
N: 1187 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



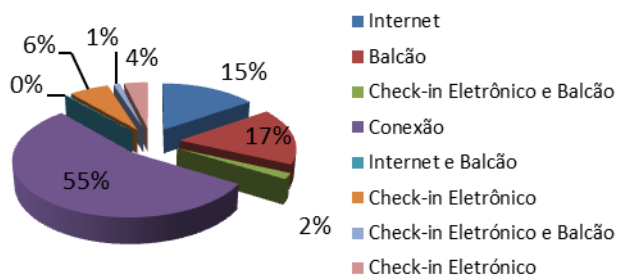
N: 289 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



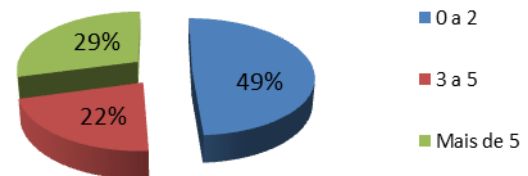
N: 1187 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



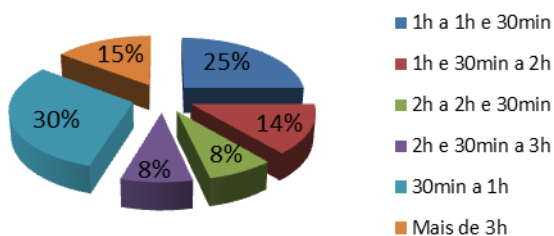
N: 739 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



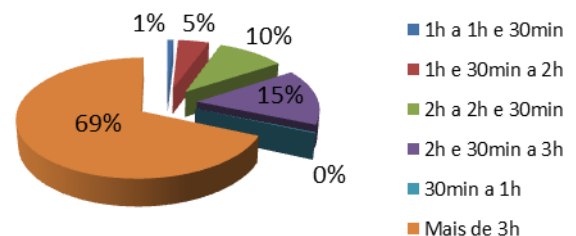
N: 1187 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



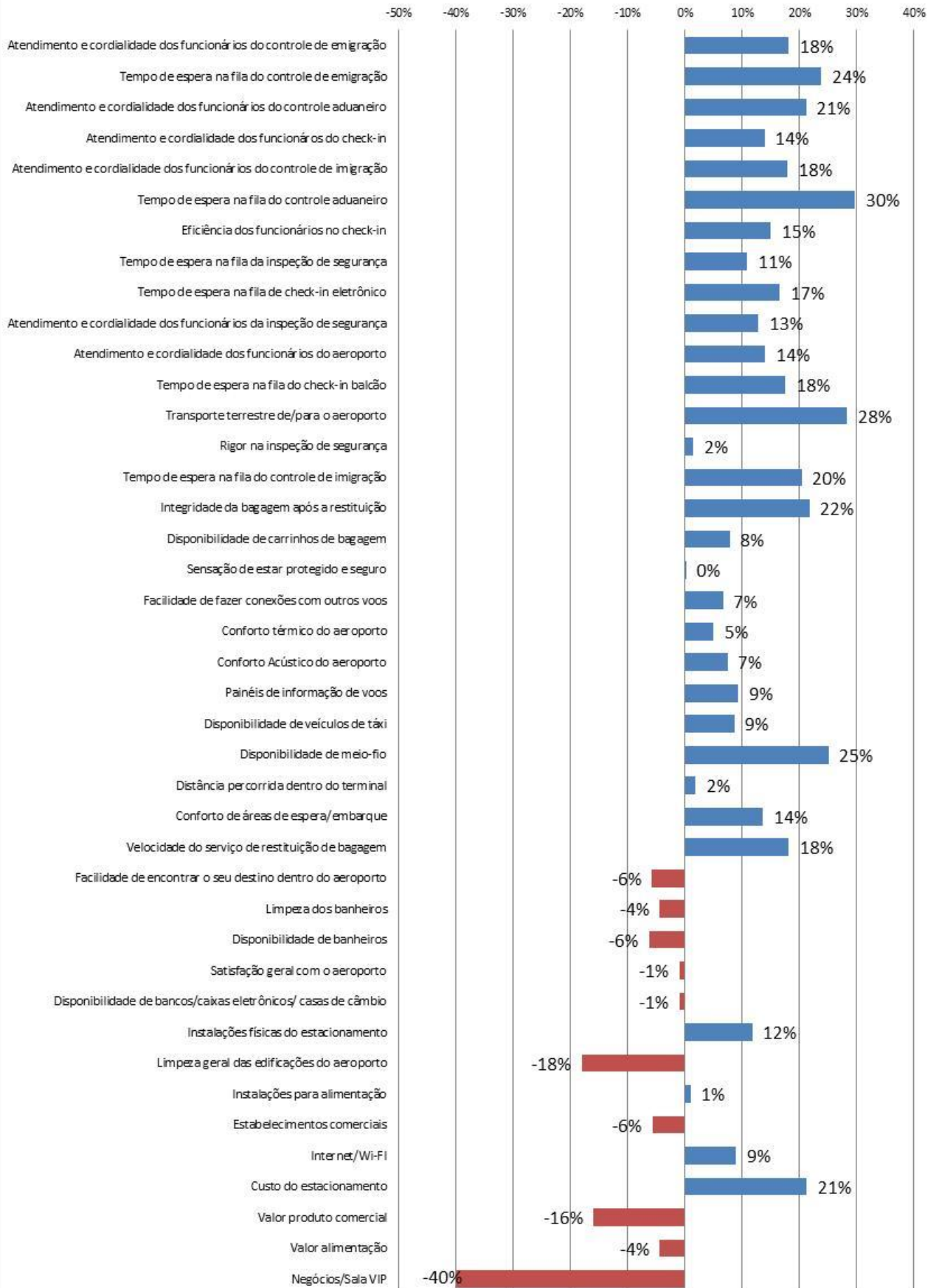
N: 739 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional



N: 448 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

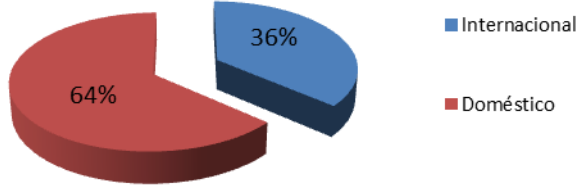


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	4,36	3,78	101	4,52	4,00	83	4,42	3,80	100
	Instal. estacionamento	3,36		66	3,58		48	3,11		83
	Custo estacionamento	3,02		44	3,03		32	2,78		54
	Disponib.carrinhos bagagem	4,23		198	4,36		153	4,22		171
	Disponib. meio-fio	3,88		218	4,17		183	4,15		178
	Disponib. de táxi	3,84		44	4,34		32	4,11		45
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,46	4,45	57	4,73	4,77	37	4,67	4,66	39
	Tempo fila check-in guiche	4,17		190	4,77		156	4,48		164
	Eficiência func. check-in	4,52		191	4,78		154	4,70		164
	Atend/cordialidade func check-in	4,64		191	4,81		155	4,79		164
Emigração	Tempo fila emigração	4,78	4,81	136	5,00	5,00	123	4,87	4,92	110
	Atend/cordialidade func emigração	4,84		136	5,00		123	4,96		110
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,56	4,38	254	4,63	4,47	219	4,59	4,49	225
	Rigor insp seg	4,26		257	4,35		218	4,41		223
	Tempo fila insp seg	4,59		259	4,69		219	4,63		225
	Sensação protegido e seguro	4,11		423	4,21		363	4,35		388
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	3,84	3,31	425	3,59	3,47	368	3,72	3,49	389
	Painéis info voos	3,95		415	4,13		351	4,30		376
	Dist caminhada no terminal	3,92		330	4,06		308	3,81		389
	Facilidade conexões	4,17		124	4,23		108	4,17		181
	Atend/cordialidade func do arpt	4,45		352	4,46		297	4,57		329
	Instal. alimentação	2,93		334	2,98		287	3,41		335
	Valor alimentação	1,81		320	1,93		277	2,06		313
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,38		212	3,44		165	3,23		221
	Estabelec. comerciais	3,03		210	2,97		145	3,27		201
	Valor produtos comerciais	2,16		149	2,04		97	2,06		157
	Internet / Wi-Fi	2,66		177	3,10		104	3,17		154
	Negócios/Sala VIP	1,30		20	2,83		6	2,00		1
	Disponib. WC	3,56		383	3,48		332	3,64		368
	Limpeza WC	3,68		386	3,54		340	3,68		375
	Conforto embarque	3,71		425	3,91		366	4,00		391
	Veloc. restituição de bagagem	3,60		186	4,07		156	3,89		148
Integridade bagagem	4,18	187	4,30	157	4,36	150				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	3,48	3,82	419	3,13	3,90	360	3,14	3,89	390
	Conforto térmico arpt	3,98		425	4,30		366	4,29		388
	Conforto acústico arpt	3,99		419	4,27		358	4,23		384
Imigração	Tempo fila imigração	4,15	4,32	93	4,51	4,72	79	4,39	4,59	67
	Atend/cordialidade func imigração	4,49		92	4,94		78	4,79		66
Aduana	Tempo fila aduana	4,39	4,45	92	4,85	4,91	79	4,85	4,89	66
	Atend/cordialidade func aduana	4,51		91	4,96		79	4,92		66
	Satisfação geral arpt	3,51		424	3,46		369	3,43		391
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,82			4,02			3,98		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		2,00	1,00	2,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		3,00	3,00	4,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	0,00	0,00	0,00
		Estrangeiros	0,00	0,00	0,00
		Mista	1,00	1,00	1,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		2,00	2,00	3,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	16,00	14,00	15,00
		Internacional	11,00	10,00	9,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	22,00	18,00	8,00
		Internacional	55,00	67,00	53,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	16,00	7,00	2,00
		Internacional	6,00	5,00	8,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	20,00	19,00	11,00
		Internacional	26,00	20,00	28,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	1,00	1,00	1,00
		Internacional	2,00	1,00	2,00

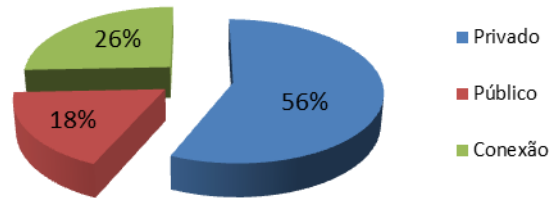
1.3.3. AEROPORTO INTERNACIONAL AFONSO PENA – CURITIBA (SBCT)

Figura 01 - Distribuição Amostral



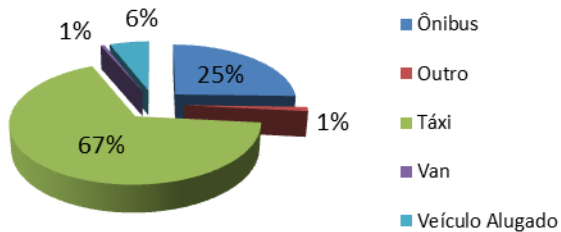
N: 1107 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



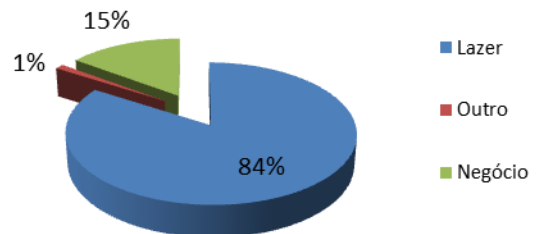
N: 1107 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



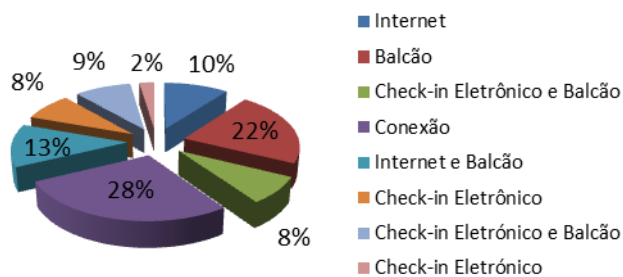
N: 169 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



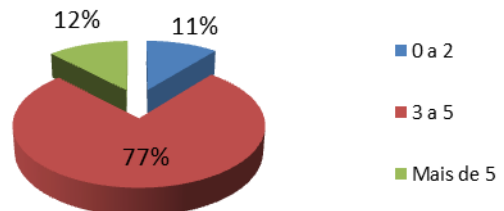
N: 1107 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



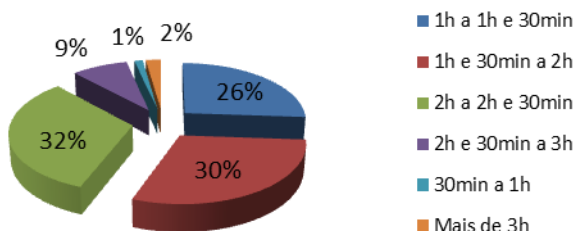
N: 704 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



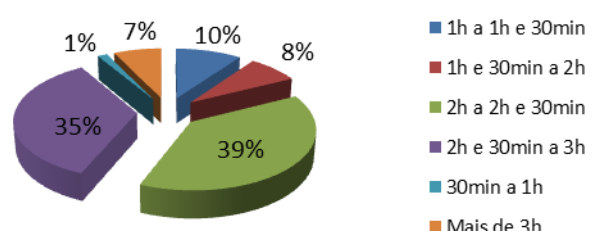
N: 1107 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



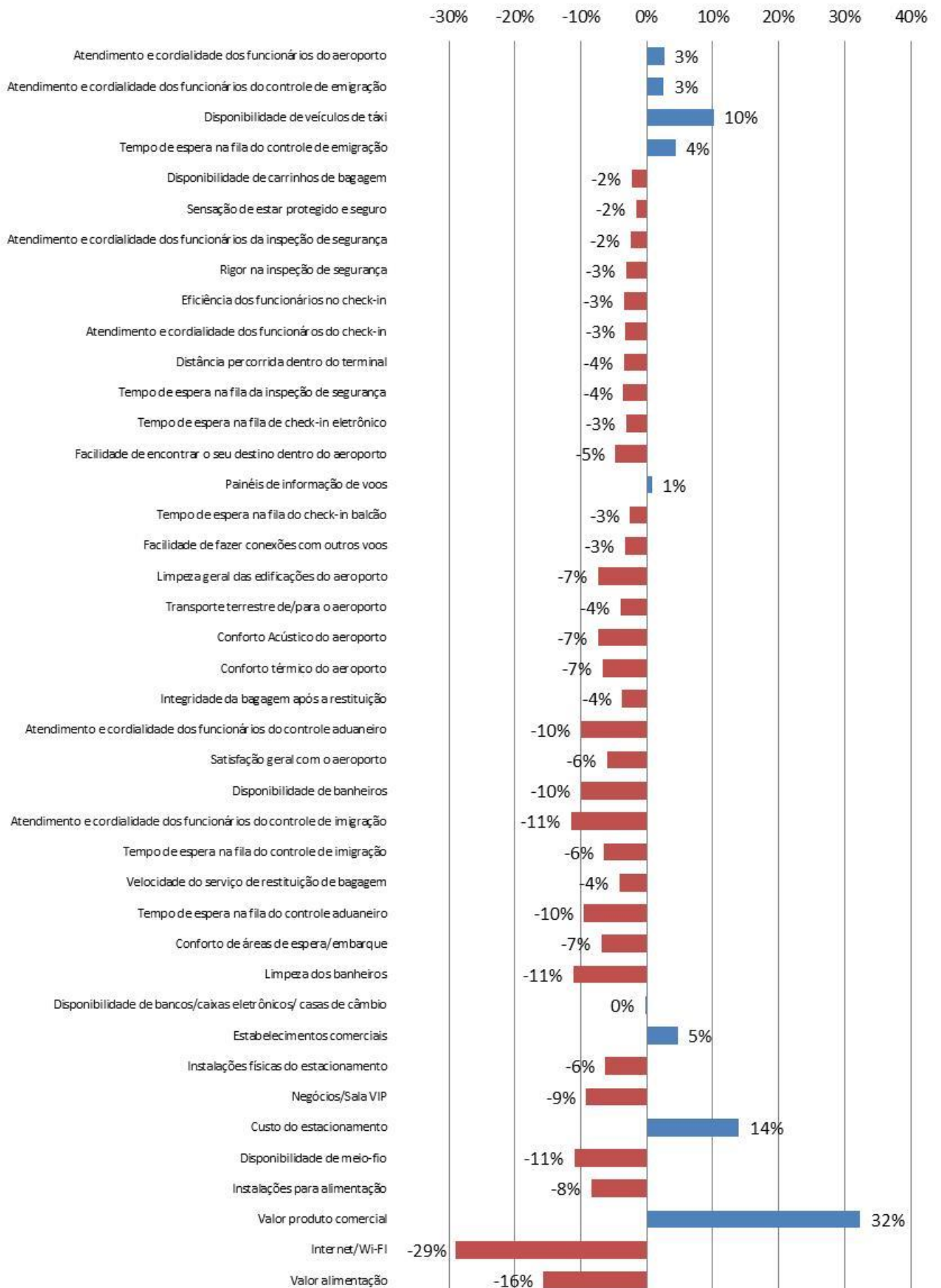
N: 705 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional



N: 402 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

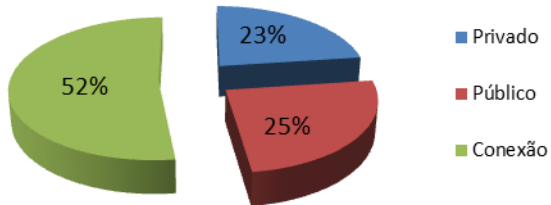


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	4,32	4,12	130	3,93	3,94	110	4,25	3,96	118
	Instal. estacionamento	3,92		167	3,78		130	3,66		166
	Custo estacionamento	3,73		164	3,56		124	3,51		167
	Disponib.carrinhos bagagem	4,65		252	4,46		195	4,53		285
	Disponib. meio-fio	3,41		269	3,47		221	3,24		301
	Disponib. de táxi	4,72		188	4,43		110	4,57		228
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,65	4,61	134	4,33	4,37	106	4,35	4,35	165
	Tempo fila check-in guiche	4,51		246	4,30		157	4,34		264
	Eficiência func. check-in	4,64		246	4,40		156	4,37		265
	Atend/cordialidade func check-in	4,64		245	4,43		157	4,34		263
Emigração	Tempo fila emigração	4,69	4,70	104	4,39	4,45	84	4,61	4,61	123
	Atend/cordialidade func emigração	4,70		104	4,50		84	4,61		123
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,64	4,65	286	4,30	4,32	231	4,49	4,46	302
	Rigor insp seg	4,62		289	4,32		229	4,47		301
	Tempo fila insp seg	4,65		289	4,24		231	4,43		301
	Sensação protegido e seguro	4,68		377	4,40		329	4,46		378
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,61	3,89	378	4,31	3,74	335	4,38	3,76	380
	Painéis info voos	4,56		377	4,25		333	4,36		381
	Dist caminhada no terminal	4,64		373	4,38		332	4,38		381
	Facilidade conexões	4,40		119	4,31		198	4,10		115
	Atend/cordialidade func do arpt	4,78		375	4,64		335	4,88		380
	Instal. alimentação	3,34		348	3,43		320	3,19		366
	Valor alimentação	2,09		323	2,07		294	1,82		363
	Disponib. bancos/caixas elet/câmbio	3,84		297	3,78		244	3,88		368
	Estabelec. comerciais	3,79		288	3,78		233	3,80		367
	Valor produtos comerciais	3,21		252	3,36		216	3,36		345
	Internet / Wi-Fi	2,69		153	2,44		149	2,33		147
	Negócios/Sala VIP	3,53		19	3,67		69	3,78		27
	Disponib. WC	4,21		375	3,91		329	3,90		375
	Limpeza WC	4,04		373	3,90		333	3,83		381
	Conforto embarque	4,01		375	3,88		338	3,91		381
Veloc. restituição de bagagem	4,14	200	3,66	144	3,98	228				
Integridade bagagem	4,26	201	3,86	144	4,09	228				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	4,36	4,35	383	4,13	4,09	339	4,09	4,06	381
	Conforto térmico arpt	4,31		383	4,09		341	4,05		381
	Conforto acústico arpt	4,37		383	4,04		340	4,03		381
Imigração	Tempo fila imigração	4,00	4,07	14	4,10	4,03	20	3,69	3,73	13
	Atend/cordialidade func imigração	4,14		14	3,95		20	3,77		13
Aduana	Tempo fila aduana	4,29	4,29	14	3,85	4,00	20	3,69	3,65	13
	Atend/cordialidade func aduana	4,29		14	4,15		20	3,62		13
	Satisfação geral arpt	4,12		378	4,02		338	3,99		381
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	4,18			3,98			3,98		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		0,00	0,00	0,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		0,00	3,00	0,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	0,00	0,00	0,00
		Estrangeiros	0,00	0,00	0,00
		Mista	3,00	3,00	3,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		6,00	4,00	4,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	6,00	7,00	7,00
		Internacional	7,00	8,00	9,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	15,00	17,00	9,00
		Internacional	16,00	18,00	9,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	5,00	5,00	5,00
		Internacional	5,00	5,00	6,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	10,00	10,00	10,00
		Internacional	9,00	10,00	9,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	2,00	2,00	2,00
		Internacional	3,00	3,00	3,00

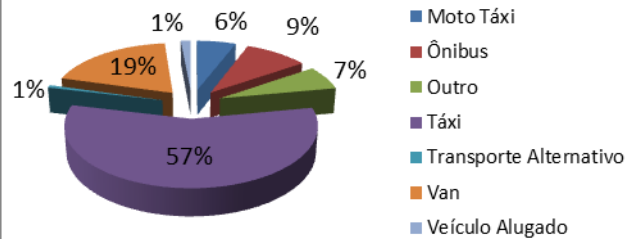
1.3.4. AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON – CUIABÁ (SBCY)

Figura 01 - Tipo de Transporte



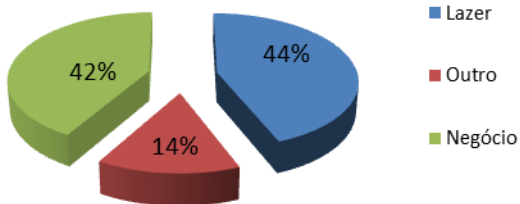
N: 572 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Meio de Transporte Público Utilizado



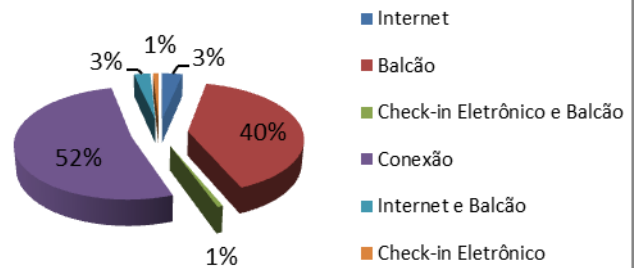
N: 136 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Motivo de Viagem



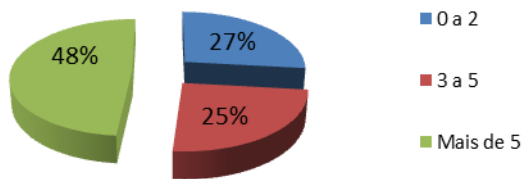
N: 566 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Forma de Check-in



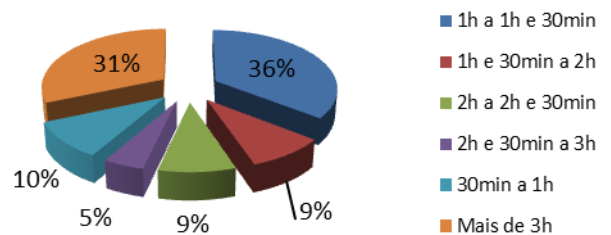
N: 572 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



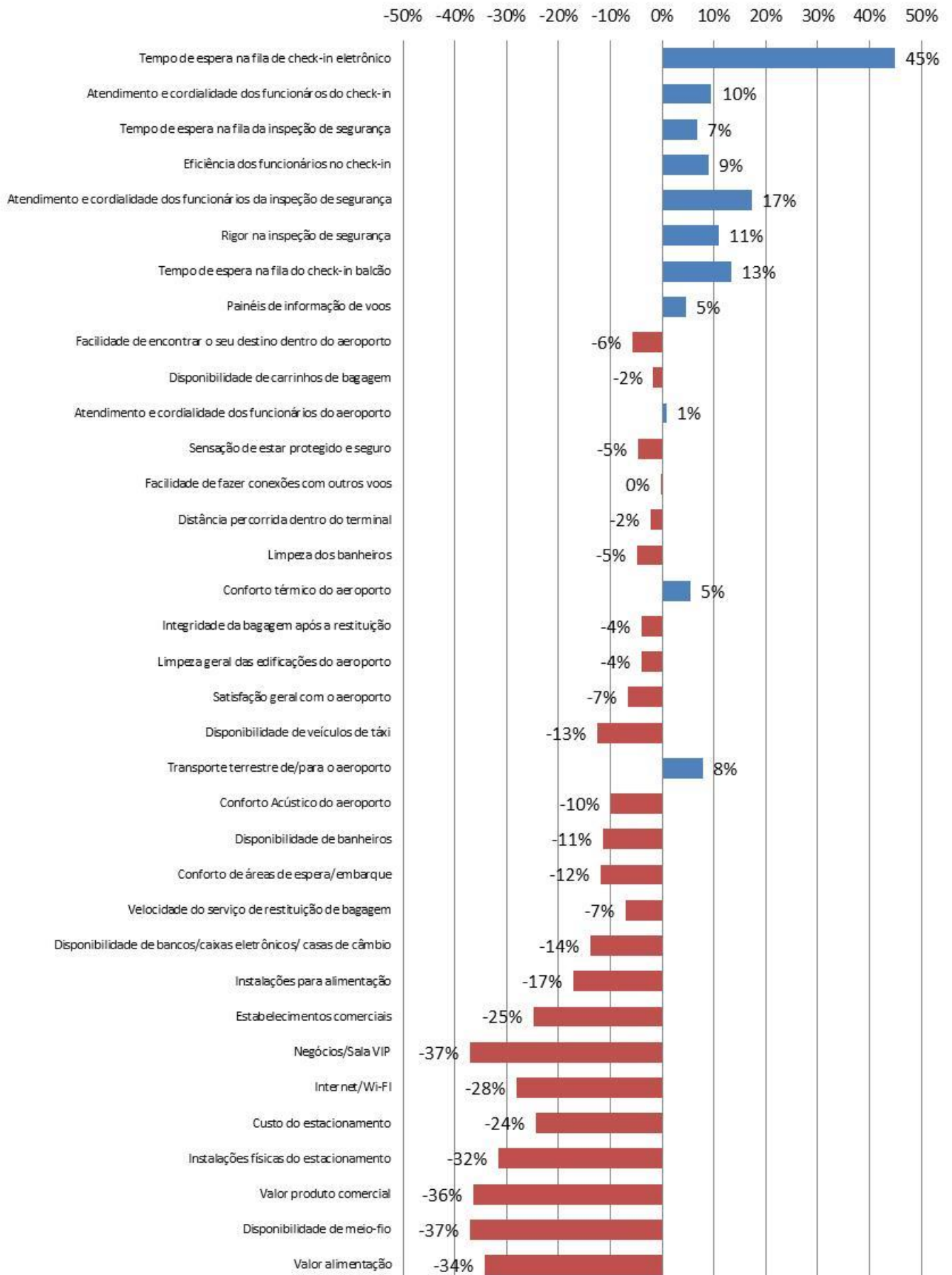
N: 572 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



N: 572 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

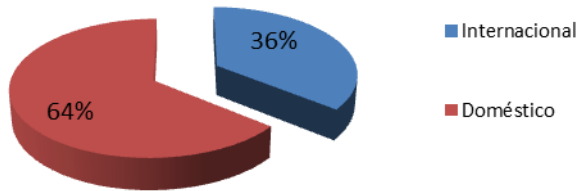


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março				
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras		
Acesso	Transp público	3,11	2,81	72	3,38	2,71	52	3,21	2,66	42		
	Instal. estacionamento	1,93		45	2,23		22	2,04		24		
	Custo estacionamento	2,23		35	2,26		19	1,91		23		
	Disponib.carrinhos bagagem	3,90		77	3,56		62	3,81		52		
	Disponib. meio-fio	2,21		100	1,65		91	1,87		68		
	Disponib. de táxi	3,46		65	3,15		75	3,10		49		
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	5,00	4,54	4	4,10		4,24					
	Tempo fila check-in guiche	4,23		88		4,02		90	4,17	70		
	Eficiência func. check-in	4,43		88		4,14		90	4,26	70		
	Atend/cordialidade func check-in	4,50		88		4,14		90	4,30	70		
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,19	4,15	101	4,04	98	4,00	71				
	Rigor insp seg	4,25		102		4,06		99	4,15	72		
	Tempo fila insp seg	4,40		103		4,28		99	4,15	72		
	Sensação protegido e seguro	3,78		200		3,59		183	3,60	187		
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	3,99	3,08	200	3,77	2,90	3,04	183	3,84	188		
	Painéis info voos	4,14		200				3,80		183	3,78	189
	Dist caminhada no terminal	3,75		197				3,53		182	3,56	187
	Facilidade conexões	3,67		120				3,51		100	3,72	119
	Atend/cordialidade func do arpt	3,90		195				3,64		179	3,61	187
	Instal. alimentação	2,66		188				2,64		180	2,81	187
	Valor alimentação	1,88		181				1,91		169	1,92	181
	Disponib. bancos/caixas elet/câmbio	2,84		151				2,65		144	2,81	144
	Estabelec. comerciais	2,55		148				2,26		149	2,40	163
	Valor produtos comerciais	1,96		139				1,96		140	2,00	141
	Internet / Wi-Fi	2,13		113				2,00		104	2,28	126
	Negócios/Sala VIP	2,05		60				2,36		22	3,00	2
	Disponib. WC	3,33		193				2,97		174	3,18	184
	Limpeza WC	3,54		191				3,33		170	3,44	184
	Conforto embarque	3,18		200				2,92		183	3,13	189
	Veloc. restituição de bagagem	3,19		74				2,80		79	2,91	54
	Integridade bagagem	3,56		72				3,28		79	3,30	54
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	3,43	3,45	200	3,21	3,21	3,27	183	3,30	189		
	Conforto térmico arpt	3,56		200				3,36		183	3,39	189
	Conforto acústico arpt	3,37		198				3,04		182	3,11	189
	Satisfação geral arpt	3,37		200	3,06			183	3,34	189		
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,36			3,14			3,22				

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		-	-	-
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		-	-	-
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	-	-	-
		Estrangeiros	-	-	-
		Mista	-	-	-
Imigração	Tempo médio em fila (min)		-	-	-
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	10,00	11,00	12,00
		Internacional	-	-	-
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	20,00	18,00	7,00
		Internacional	-	-	-
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	7,00	7,00	4,00
		Internacional	-	-	-
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	6,00	6,00	5,00
		Internacional	-	-	-
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	2,00	3,00	1,00
		Internacional	-	-	-

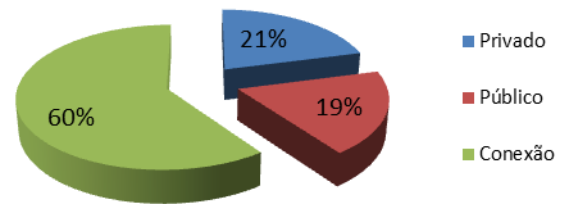
1.3.5. AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES- MANAUS (SBEG)

Figura 01 - Distribuição Amostral



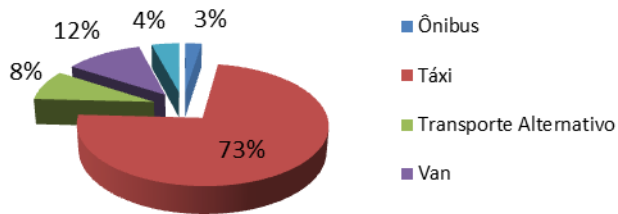
N: 1279 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



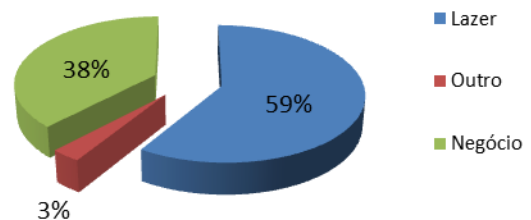
N: 1279 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



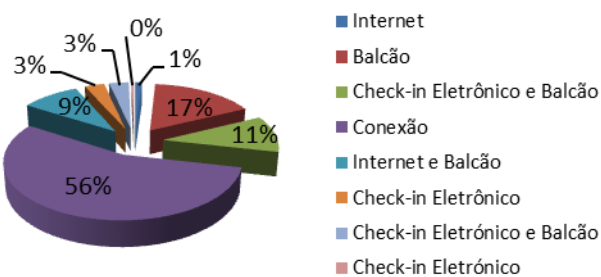
N: 240 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



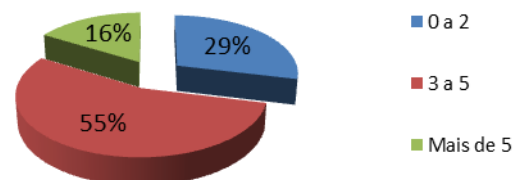
N: 1268 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



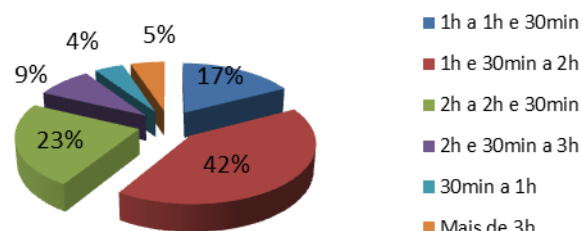
N: 822 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



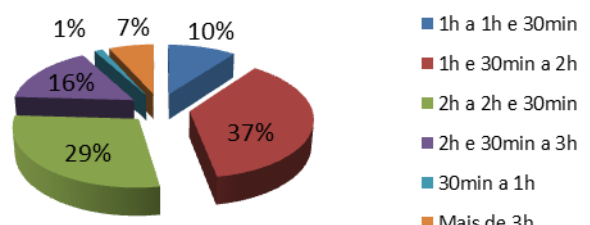
N: 1279 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



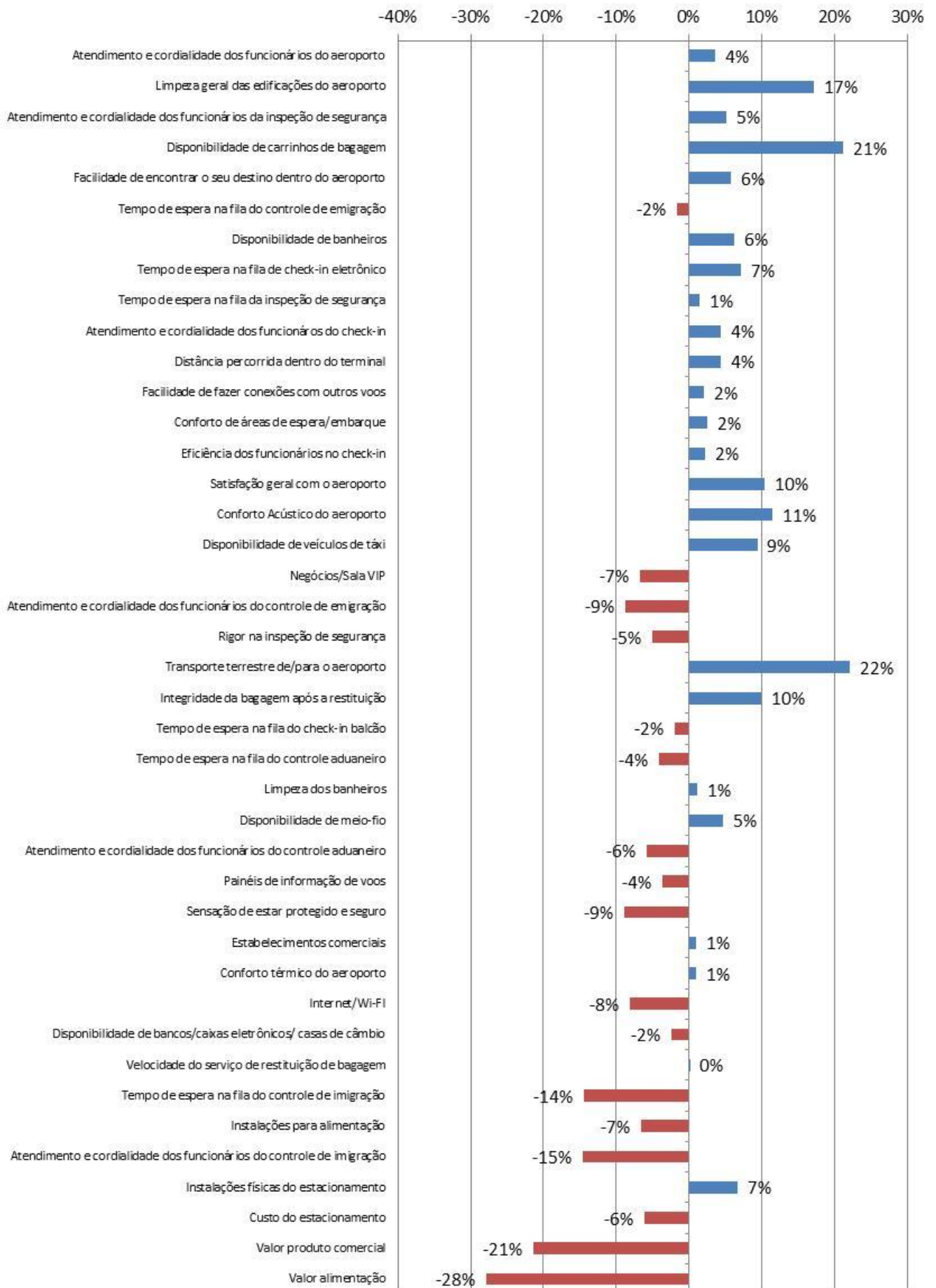
N: 822 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional



N: 457 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

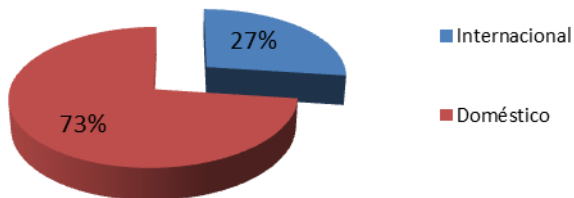


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	3,89	3,71	127	3,23	3,29	71	3,14	3,22	49
	Instal. estacionamento	3,27		22	3,25		32	2,94		17
	Custo estacionamento	3,39		18	2,78		27	2,43		14
	Disponib.carrinhos bagagem	4,25		187	3,49		179	3,97		117
	Disponib.meio-fio	3,52		195	3,52		184	3,41		127
	Disponib.de táxi	3,95		79	3,45		91	3,46		52
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	3,71	3,63	84	3,87	3,76	104	4,02	3,74	50
	Tempo fila check-in guiche	3,41		176	3,55		161	3,65		127
	Eficiência func. check-in	3,68		178	3,74		163	3,63		127
	Atend/cordialidade func check-in	3,70		179	3,87		163	3,64		127
Emigração	Tempo fila emigração	3,55	3,42	53	3,98	3,91	51	4,26	4,02	31
	Atend/cordialidade func emigração	3,30		53	3,84		51	3,77		31
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	3,74	3,57	196	4,05	3,77	185	4,08	3,76	130
	Rigor insp seg	3,44		196	3,62		185	3,70		130
	Tempo fila insp seg	3,76		196	3,83		185	3,92		130
	Sensação protegido e seguro	3,35		469	3,60		409	3,32		401
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	3,72	3,36	467	3,99	3,53	408	3,96	3,37	399
	Painéis info voos	3,38		462	3,41		407	3,50		396
	Dist caminhada no terminal	3,73		461	3,81		399	3,61		393
	Facilidade conexões	3,75		455	3,90		396	3,45		388
	Atend/cordialidade func do arpt	3,96		458	4,01		402	3,99		382
	Instal. alimentação	3,18		300	3,14		251	3,35		280
	Valor alimentação	2,07		296	2,58		251	2,19		277
	Disponib. bancos/caixas elet/câmbio	3,49		176	3,28		139	2,83		103
	Estabelec. comerciais	3,39		267	3,40		290	3,20		212
	Valor produtos comerciais	2,29		265	2,76		292	2,27		213
	Internet / Wi-Fi	3,29		340	3,31		306	3,30		264
	Negócios/Sala VIP	3,37		19	3,89		9	4,00		6
	Disponib. WC	3,79		421	3,95		388	3,89		381
	Limpeza WC	3,40		421	3,69		388	3,44		378
	Conforto embarque	3,73		462	3,91		408	3,45		401
	Veloc. restituição de bagagem	2,98		84	3,37		100	3,41		71
Integridade bagagem	3,61	85	3,56	99	3,42	71				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	3,83	3,59	467	4,11	3,74	408	3,91	3,58	400
	Conforto térmico arpt	3,23		465	3,43		409	3,36		401
	Conforto acústico arpt	3,70		464	3,69		409	3,48		401
Imigração	Tempo fila imigração	3,19	3,09	16	3,29	3,25	28	3,20	3,35	10
	Atend/cordialidade func imigração	3,00		16	3,21		28	3,50		10
Aduana	Tempo fila aduana	3,56	3,55	16	3,50	3,46	28	3,50	3,50	10
	Atend/cordialidade func aduana	3,53		17	3,43		28	3,50		10
	Satisfação geral arpt	3,74		465	3,93		408	3,34		401
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	3,48			3,56			3,48		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		27,00	49,00	46,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		8,00	35,00	32,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	0,00	10,00	13,00
		Estrangeiros	0,00	0,00	14,00
		Mista	9,00	8,00	17,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		16,00	21,00	20,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	10,00	8,00	8,00
		Internacional	9,00	7,00	7,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	38,00	32,00	22,00
		Internacional	41,00	37,00	28,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	18,00	20,00	23,00
		Internacional	17,00	17,00	23,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	14,00	12,00	11,00
		Internacional	21,00	17,00	22,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	7,00	7,00	11,00
		Internacional	11,00	10,00	15,00

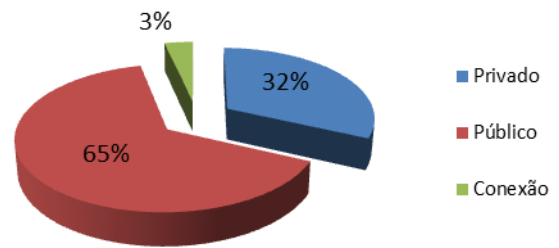
1.3.6. AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS – FORTALEZA (SBFZ)

Figura 01 - Distribuição Amostral



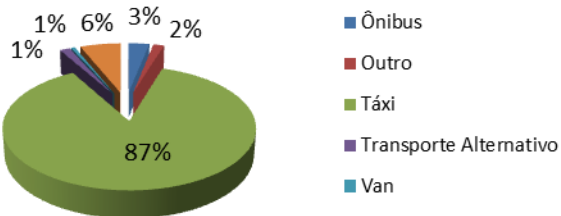
N: 1049 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



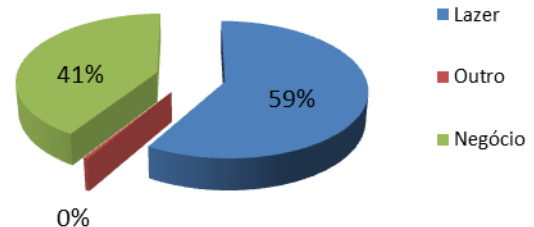
N: 1049 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



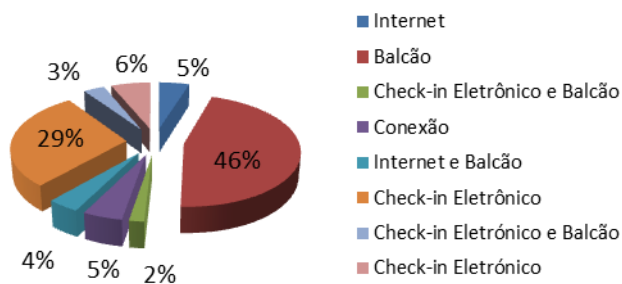
N: 671 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



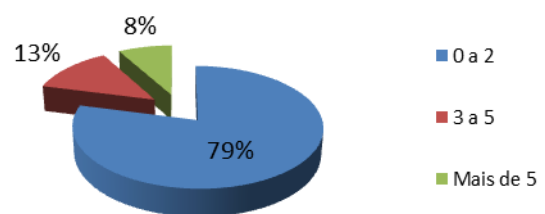
N: 1046 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



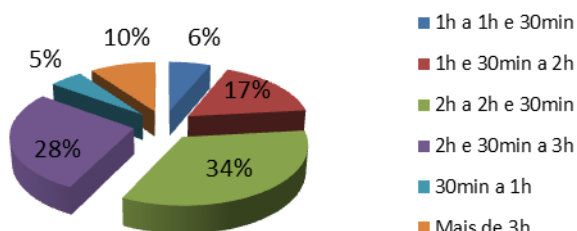
N: 763 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



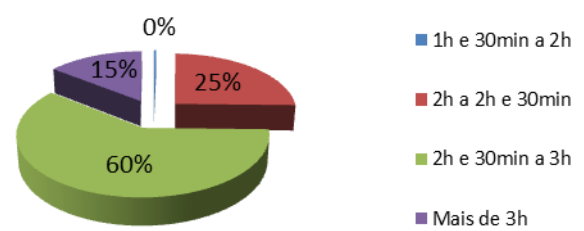
N: 1049 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



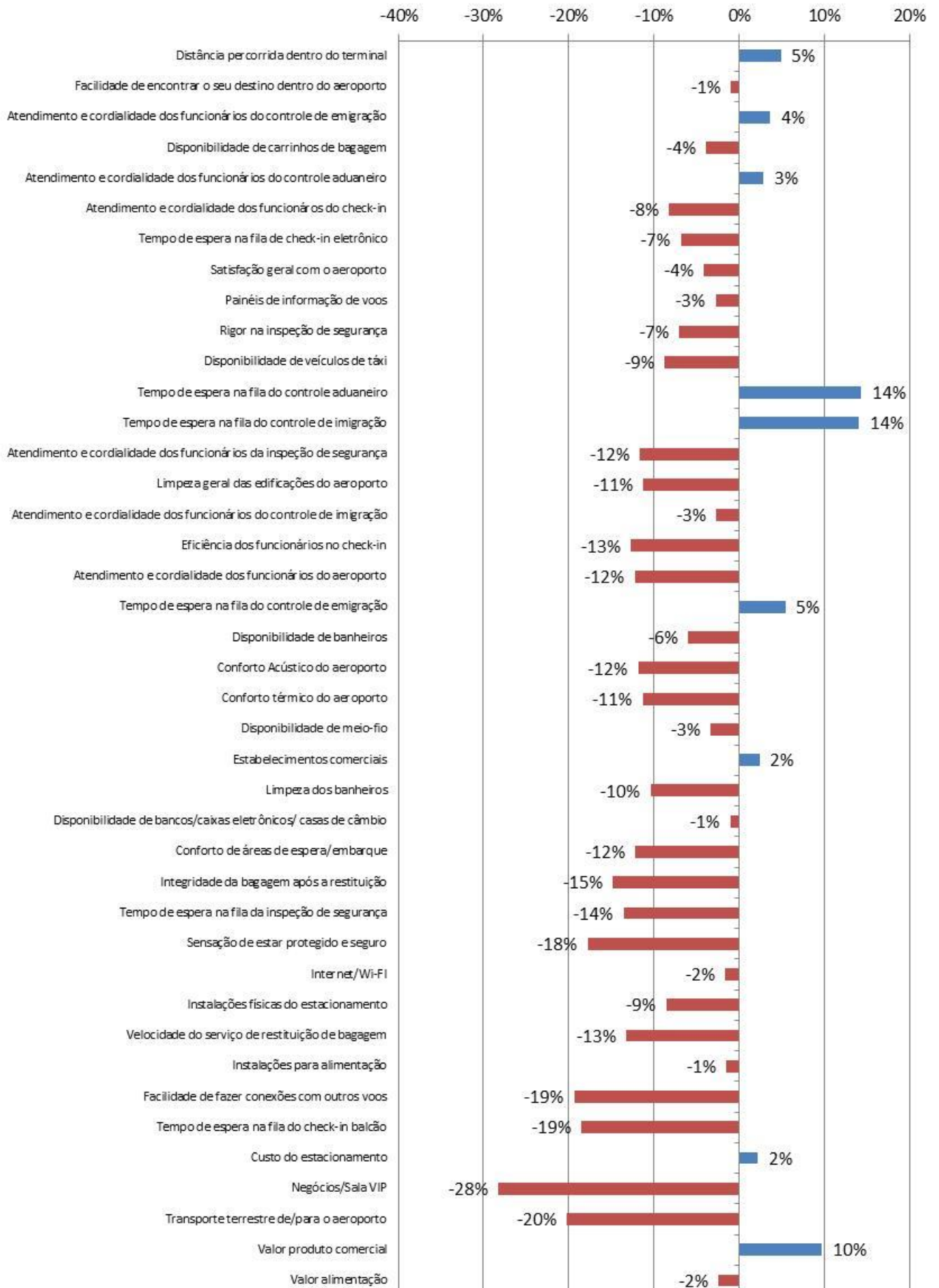
N: 765 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional



N: 284 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

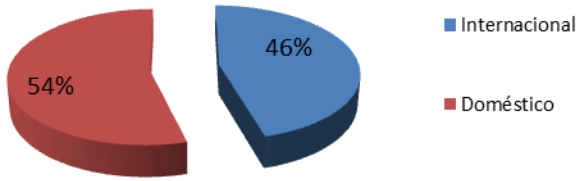


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	3,04	3,75	171	2,77	3,79	170	2,67	3,70	174
	Instal. estacionamento	3,62		217	3,82		218	3,64		196
	Custo estacionamento	3,48		54	3,79		39	3,42		74
	Disponib.carrinhos bagagem	4,44		273	4,38		253	4,32		222
	Disponib. meio-fio	3,90		370	3,85		338	3,94		294
	Disponib. de táxi	4,01		93	4,11		111	4,22		130
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,35	4,14	159	4,28	4,05	71	4,00	3,98	64
	Tempo fila check-in guiche	3,71		195	3,56		267	3,61		245
	Eficiência func. check-in	4,17		195	4,06		267	3,99		245
	Atend/cordialidade func check-in	4,34		195	4,28		267	4,31		245
Emigração	Tempo fila emigração	3,91	4,22	81	4,17	4,21	101	4,07	4,29	102
	Atend/cordialidade func emigração	4,53		81	4,26		101	4,51		102
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,26	4,06	374	4,02	3,88	342	3,96	3,87	296
	Rigor insp seg	4,24		373	4,14		342	4,04		296
	Tempo fila insp seg	3,94		374	3,69		342	3,71		296
	Sensação protegido e seguro	3,81		384	3,69		351	3,78		314
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,64	3,62	384	4,54	3,78	351	4,46	3,85	314
	Painéis info voos	4,08		381	4,18		351	4,25		314
	Dist caminhada no terminal	4,63		383	4,72		351	4,62		314
	Facilidade conexões	3,83		134	3,36		99	3,61		133
	Atend/cordialidade func do arpt	3,91		333	4,11		351	4,18		314
	Instal. alimentação	3,62		354	3,60		347	3,79		312
	Valor alimentação	2,12		341	2,40		341	2,34		306
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,79		290	3,84		347	3,89		313
	Estabelec. comerciais	3,71		314	3,90		347	4,04		313
	Valor produtos comerciais	2,36		284	2,89		328	2,88		304
	Internet / Wi-Fi	3,08		73	3,91		120	3,90		146
	Negócios/Sala VIP	2,77		22				4,00		1
	Disponib. WC	4,18		343	4,03		278	3,80		272
	Limpeza WC	3,84		343	3,86		289	3,95		277
	Conforto embarque	3,86		382	3,80		351	3,85		314
Veloc. restituição de bagagem	3,50	117	3,59	111	3,92	130				
Integridade bagagem	3,65	113	3,80	111	3,92	130				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	4,17	4,00	382	4,04	3,94	351	4,03	3,95	314
	Conforto térmico arpt	3,93		384	3,89		351	3,88		314
	Conforto acústico arpt	3,90		384	3,89		351	3,93		314
Imigração	Tempo fila imigração	4,09	4,00	23	3,97	4,07	34	4,21	4,14	48
	Atend/cordialidade func imigração	3,91		23	4,18		34	4,06		48
Aduana	Tempo fila aduana	4,00	4,17	23	4,09	4,22	34	4,17	4,23	48
	Atend/cordialidade func aduana	4,35		23	4,34		32	4,29		48
	Satisfação geral arpt	4,19		384	4,27		351	4,16		313
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	3,84			3,89			3,90		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		0,00	0,00	3,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		0,00	0,00	0,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	0,00	0,00	0,00
		Estrangeiros	0,00	0,00	0,00
		Mista	5,00	4,00	5,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		34,00	33,00	47,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	6,00	6,00	5,00
		Internacional	7,00	7,00	7,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	18,00	18,00	11,00
		Internacional	50,00	53,00	38,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	14,00	15,00	17,00
		Internacional	10,00	11,00	9,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	12,00	11,00	12,00
		Internacional	27,00	27,00	24,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	4,00	3,00	3,00
		Internacional	3,00	3,00	3,00

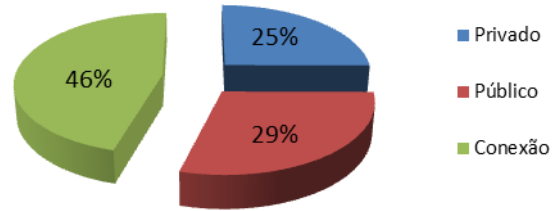
1.3.7. AEROPORTO INTERNACIONAL ANTÔNIO CARLOS JOBIM/GALEÃO - RIO DE JANEIRO (SBGL)

Figura 01 - Distribuição Amostral



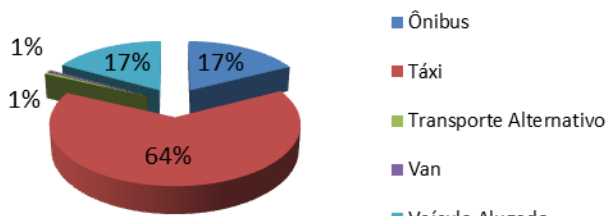
N: 2507 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



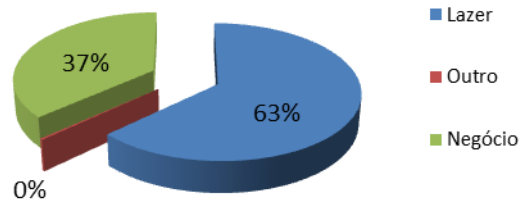
N: 2507 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



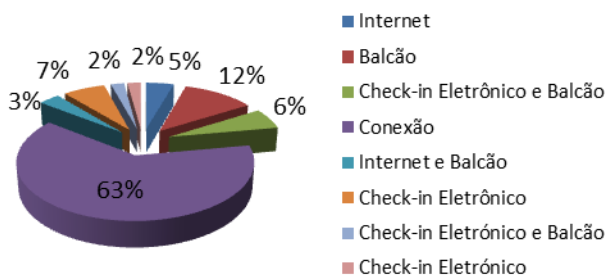
N: 662 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



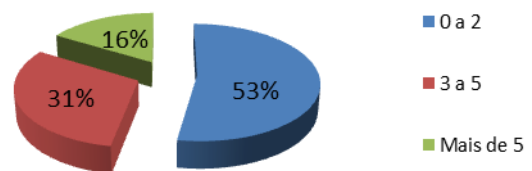
N: 2501 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



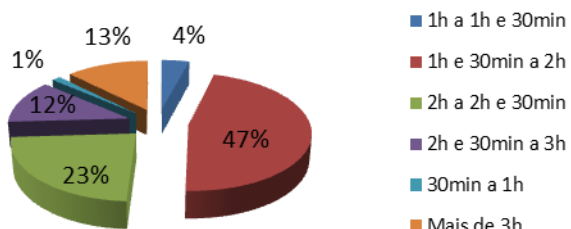
N: 1358 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



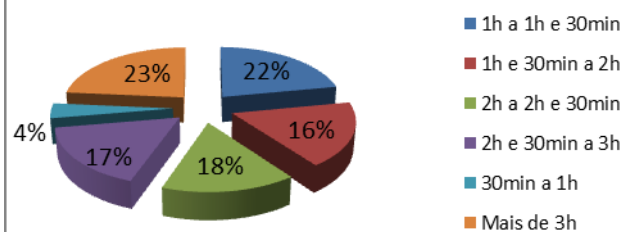
N: 2507 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



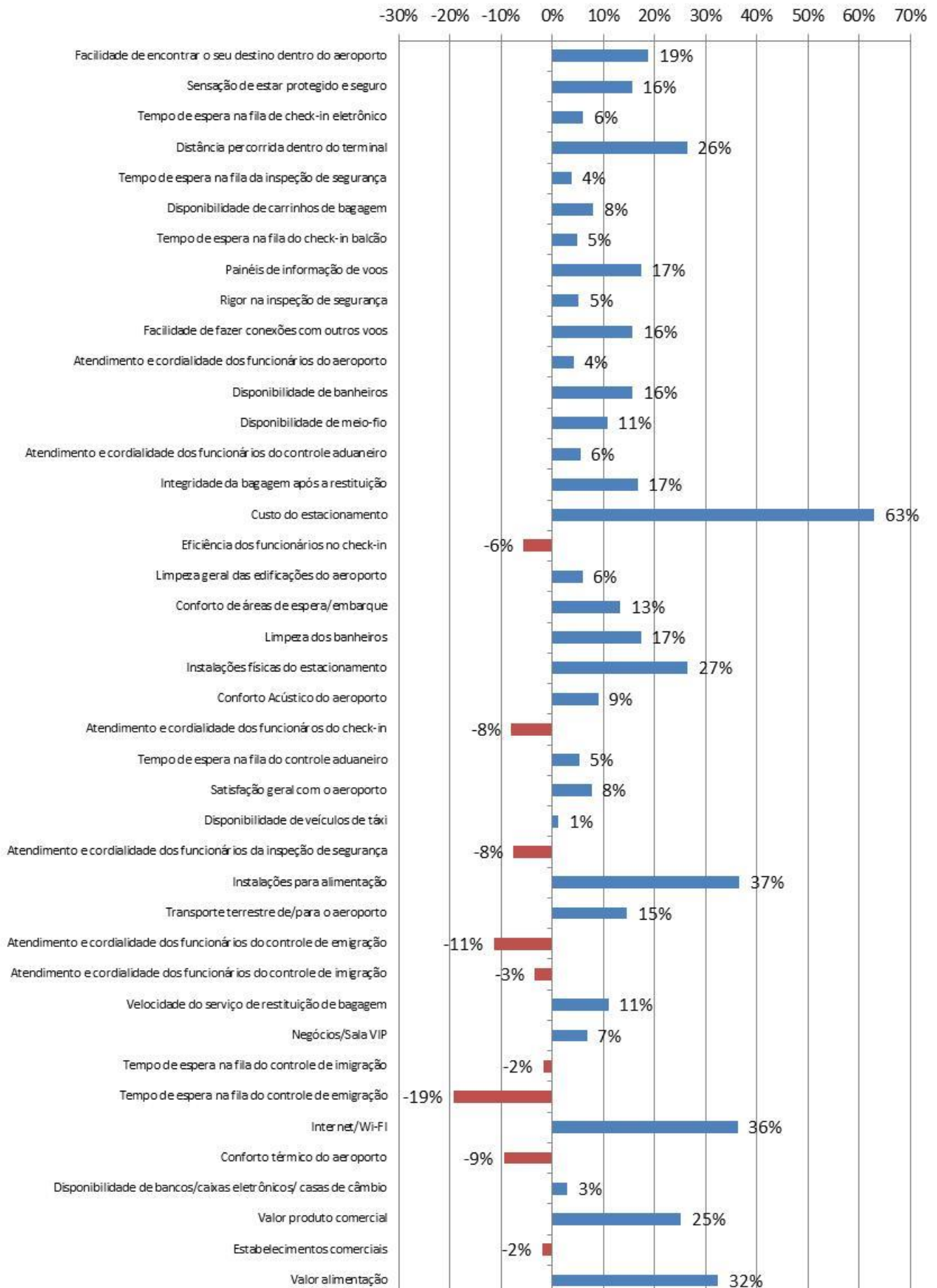
N: 1361 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional



N: 1146 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

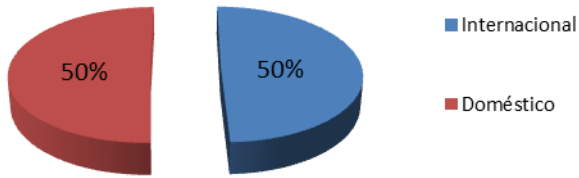


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	3,87	3,92	357	3,53	3,90	370	3,65	3,95	349
	Instal. estacionamento	3,66		259	3,85		277	4,06		272
	Custo estacionamento	3,65		254	4,01		274	4,19		273
	Disponib.carrinhos bagagem	4,28		426	4,34		388	4,15		383
	Disponib. meio-fio	4,08		458	4,05		431	3,99		398
	Disponib. de táxi	4,00		261	3,62		219	3,66		190
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,41	4,22	296	4,16	3,90	323	4,38	4,07	245
	Tempo fila check-in guiche	4,35		243	4,11		129	4,20		186
	Eficiência func. check-in	4,09		428	3,76		378	3,89		372
	Atend/cordialidade func check-in	4,05		428	3,57		376	3,84		372
Emigração	Tempo fila emigração	3,52	3,61	292	3,09	3,33	293	3,25	3,42	278
	Atend/cordialidade func emigração	3,71		292	3,57		293	3,60		277
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,00	4,26	489	3,63	4,10	447	3,63	4,09	424
	Rigor insp seg	4,27		489	4,16		447	4,15		425
	Tempo fila insp seg	4,31		489	4,25		446	4,24		425
	Sensação protegido e seguro	4,46		915	4,36		800	4,35		790
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,56	3,75	915	4,42	3,65	799	4,51	3,74	792
	Painéis info voos	4,26		911	4,12		798	4,30		792
	Dist caminhada no terminal	4,31		915	4,30		799	4,28		790
	Facilidade conexões	4,18		688	4,19		646	4,20		657
	Atend/cordialidade func do arpt	4,22		762	4,02		698	4,06		673
	Instal. alimentação	3,77		624	3,65		544	3,72		554
	Valor alimentação	2,70		623	2,90		547	2,96		549
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,19		437	3,12		426	3,14		421
	Estabelec. comerciais	2,96		408	2,82		406	3,11		399
	Valor produtos comerciais	2,83		395	2,92		407	3,16		396
	Internet / Wi-Fi	3,27		439	3,23		429	3,36		421
	Negócios/Sala VIP	3,59		329	3,44		381	3,46		381
	Disponib. WC	4,21		879	3,94		768	4,01		757
	Limpeza WC	4,03		877	3,73		770	3,83		759
	Conforto embarque	4,10		904	3,78		791	3,75		791
	Veloc. restituição de bagagem	3,54		329	3,53		256	3,68		223
Integridade bagagem	4,08	328	3,88	260	4,09	223				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	4,17	3,74	915	3,70	3,59	800	3,80	3,66	792
	Conforto térmico arpt	3,14		913	3,30		800	3,40		792
	Conforto acústico arpt	3,91		915	3,78		794	3,79		792
Imigração	Tempo fila imigração	3,48	3,64	203	3,49	3,47	183	3,43	3,51	148
	Atend/cordialidade func imigração	3,80		203	3,45		183	3,59		148
Aduana	Tempo fila aduana	3,79	3,96	203	3,77	3,83	183	3,85	3,95	148
	Atend/cordialidade func aduana	4,12		203	3,89		183	4,05		148
	Satisfação geral arpt	3,78		915	3,74		800	3,85		792
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,87			3,73			3,82		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		7,00	7,00	6,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		1,00	1,00	1,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	0,00	0,00	0,00
		Estrangeiros	0,00	0,00	0,00
		Mista	6,00	6,00	6,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		13,00	13,00	14,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	15,00	16,00	18,00
		Internacional	20,00	20,00	22,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	22,00	23,00	8,00
		Internacional	28,00	28,00	9,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	10,00	9,00	9,00
		Internacional	15,00	11,00	13,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	36,00	32,00	36,00
		Internacional	29,00	25,00	27,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	1,00	1,00	2,00
		Internacional	5,00	5,00	5,00

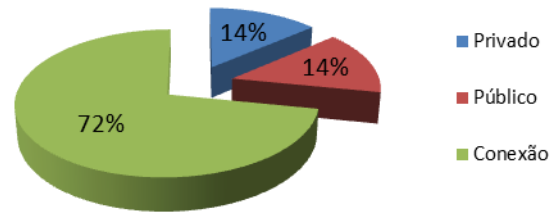
1.3.8. AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS – SÃO PAULO (SBGR)

Figura 01 - Distribuição Amostral



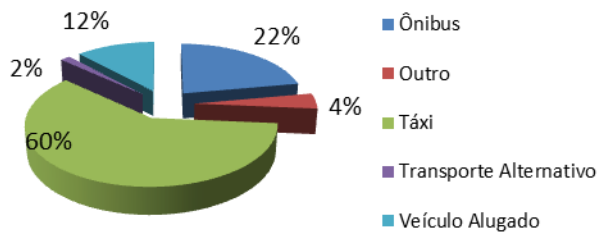
N: 2523 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



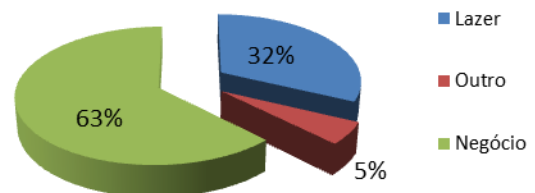
N: 2523 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



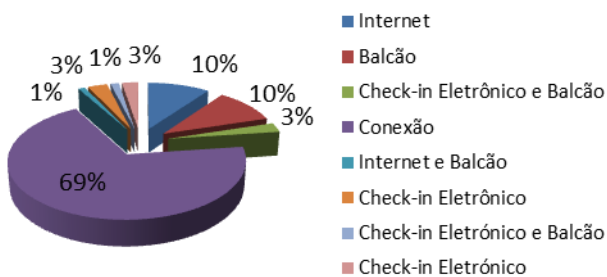
N: 330 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



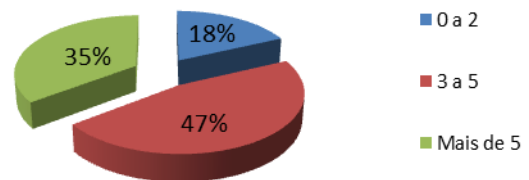
N: 2514 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



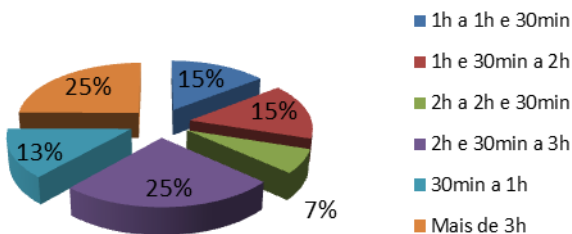
N: 1274 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



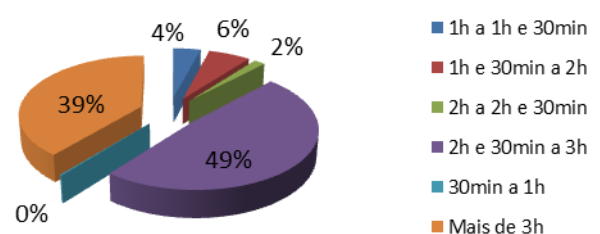
N: 2523 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



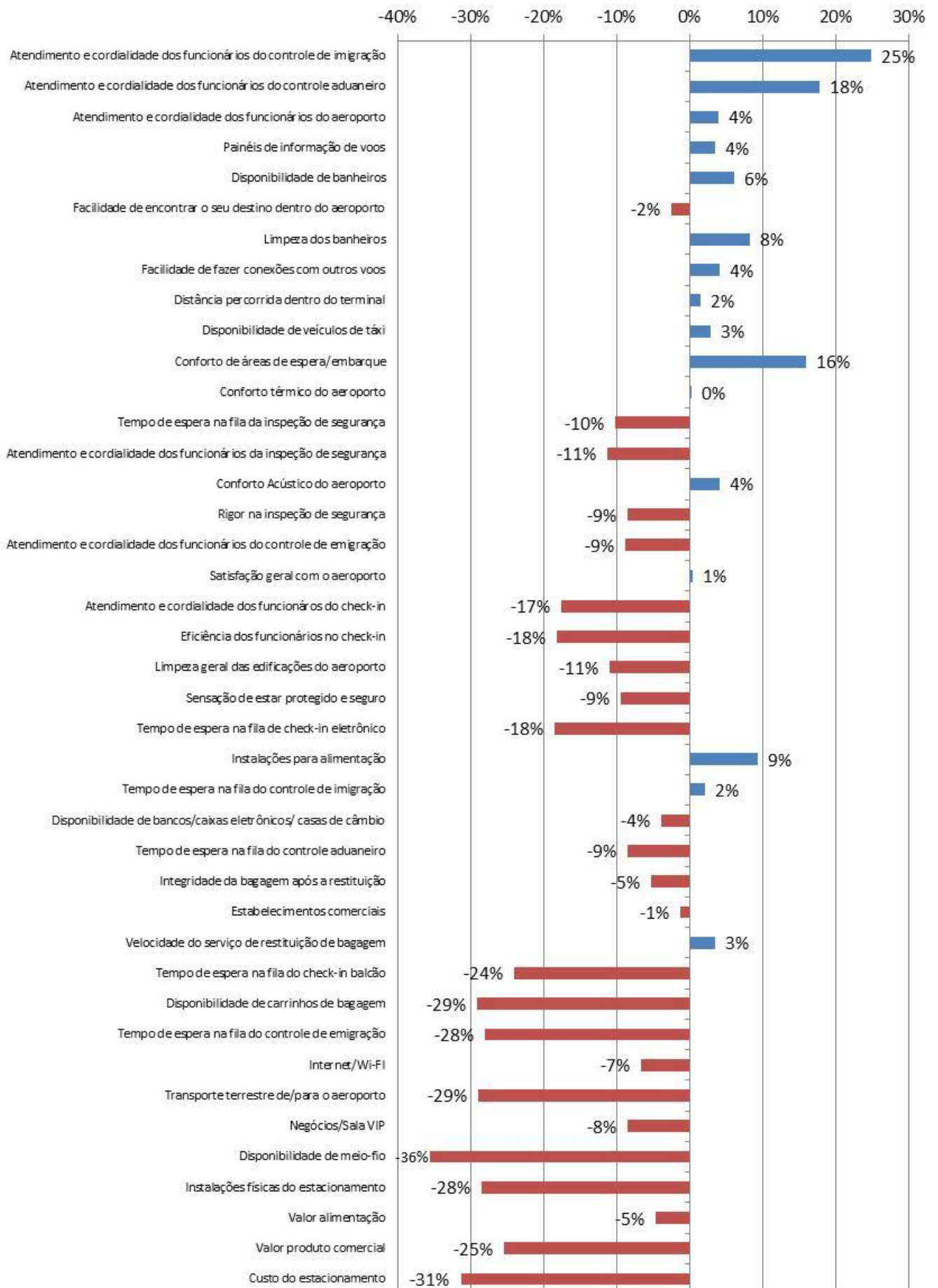
N: 1274 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional



N: 1249 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

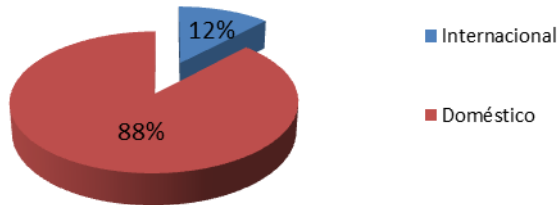


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	2,46	2,77	180	2,56	2,55	202	2,37	2,49	212
	Instal. estacionamento	2,38		136	2,00		144	2,20		173
	Custo estacionamento	1,73		128	1,51		142	1,72		174
	Disponib.carrinhos bagagem	3,50		206	2,79		197	2,79		226
	Disponib.meio-fio	2,52		195	2,29		181	2,25		226
	Disponib. de táxi	4,01		77	4,18		40	3,63		67
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	3,48	3,65	127	3,47	3,37	146	3,52	3,26	151
	Tempo fila check-in guiche	3,29		178	3,10		163	2,86		160
	Eficiência func. check-in	3,86		180	3,47		163	3,30		161
	Atend/cordialidade func check-in	3,99		180	3,45		163	3,38		160
Emigração	Tempo fila emigração	2,80	3,29	97	2,98	3,32	107	2,79	3,21	103
	Atend/cordialidade func emigração	3,78		97	3,66		107	3,64		103
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,22	4,03	221	3,88	3,83	216	3,48	3,41	268
	Rigor insp seg	4,08		221	3,83		216	3,46		265
	Tempo fila insp seg	4,19		221	3,86		216	3,53		266
	Sensação protegido e seguro	3,62		776	3,75		867	3,19		874
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,11	3,59	776	4,21	3,55	866	3,81	3,13	876
	Painéis info voos	4,23		776	4,25		866	3,95		874
	Dist caminhada no terminal	3,95		776	4,08		864	3,79		873
	Facilidade conexões	3,95		716	4,08		807	3,88		844
	Atend/cordialidade func do arpt	4,29		745	4,16		841	4,02		852
	Instal. alimentação	3,36		756	3,65		852	3,28		851
	Valor alimentação	1,85		742	2,13		843	1,93		839
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,59		611	3,52		783	2,91		746
	Estabelec. comerciais	3,53		621	3,43		805	2,90		766
	Valor produtos comerciais	1,87		578	2,08		711	1,75		721
	Internet / Wi-Fi	3,43		448	2,62		449	1,93		464
	Negócios/Sala VIP	3,87		77	2,79		115	1,86		249
	Disponib. WC	4,28		709	4,26		767	3,84		825
	Limpeza WC	4,22		758	4,08		845	3,78		864
	Conforto embarque	4,03		774	3,89		863	3,73		874
	Veloc. restituição de bagagem	3,16		104	3,38		53	2,88		91
Integridade bagagem	3,29	103	3,68	53	3,03	91				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	3,71	3,94	765	3,58	3,75	864	3,29	3,54	877
	Conforto térmico arpt	4,05		768	3,86		861	3,67		877
	Conforto acústico arpt	4,05		765	3,81		859	3,65		875
Imigração	Tempo fila imigração	3,61	4,09	28	3,44	4,07	9	3,06	3,64	18
	Atend/cordialidade func imigração	4,57		28	4,70		10	4,22		18
Aduana	Tempo fila aduana	3,48	3,96	27	3,00	3,88	8	3,22	3,67	18
	Atend/cordialidade func aduana	4,43		28	4,75		8	4,11		18
	Satisfação geral arpt	3,81		770	3,69		860	3,58		877
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	3,57			3,46			3,16		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		2,00	2,00	1,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		1,00	1,00	3,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	4,00	9,00	14,00
		Estrangeiros	1,00	13,00	12,00
		Mista	0,00	5,00	0,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		21,00	14,00	24,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	19,00	16,00	18,00
		Internacional	20,00	21,00	20,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	28,00	23,00	9,00
		Internacional	42,00	47,00	29,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	8,00	13,00	15,00
		Internacional	14,00	23,00	25,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	13,00	12,00	11,00
		Internacional	17,00	17,00	15,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	1,00	1,00	3,00
		Internacional	1,00	3,00	3,00

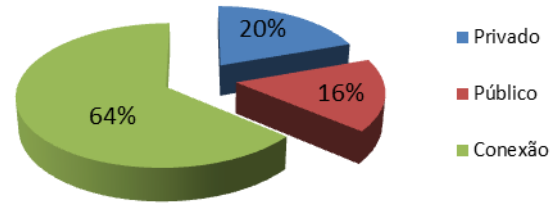
1.3.9. AEROPORTO INTERNACIONAL DE VIRACOPOS – CAMPINAS (SBKP)

Figura 01 - Distribuição Amostral



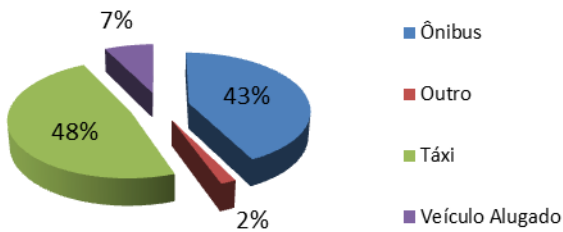
N: 828 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



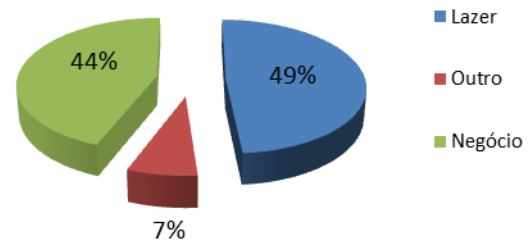
N: 828 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



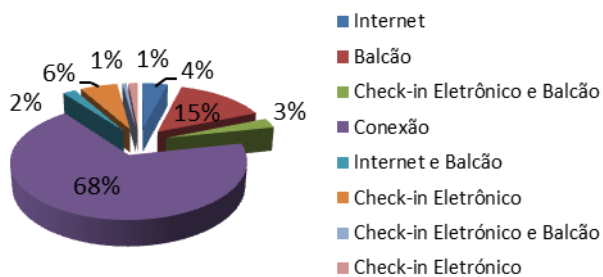
N: 108 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



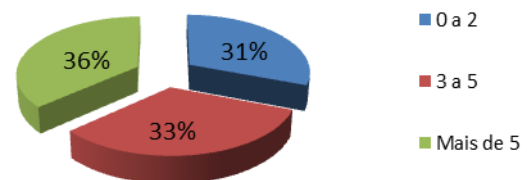
N: 827 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



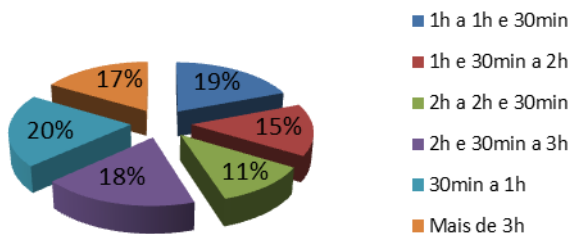
N: 728 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



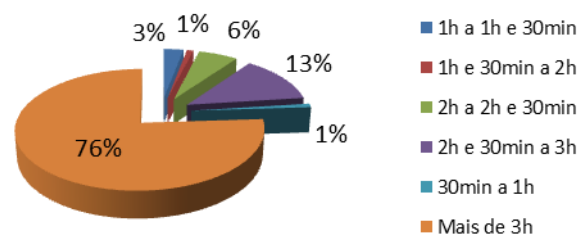
N: 828 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



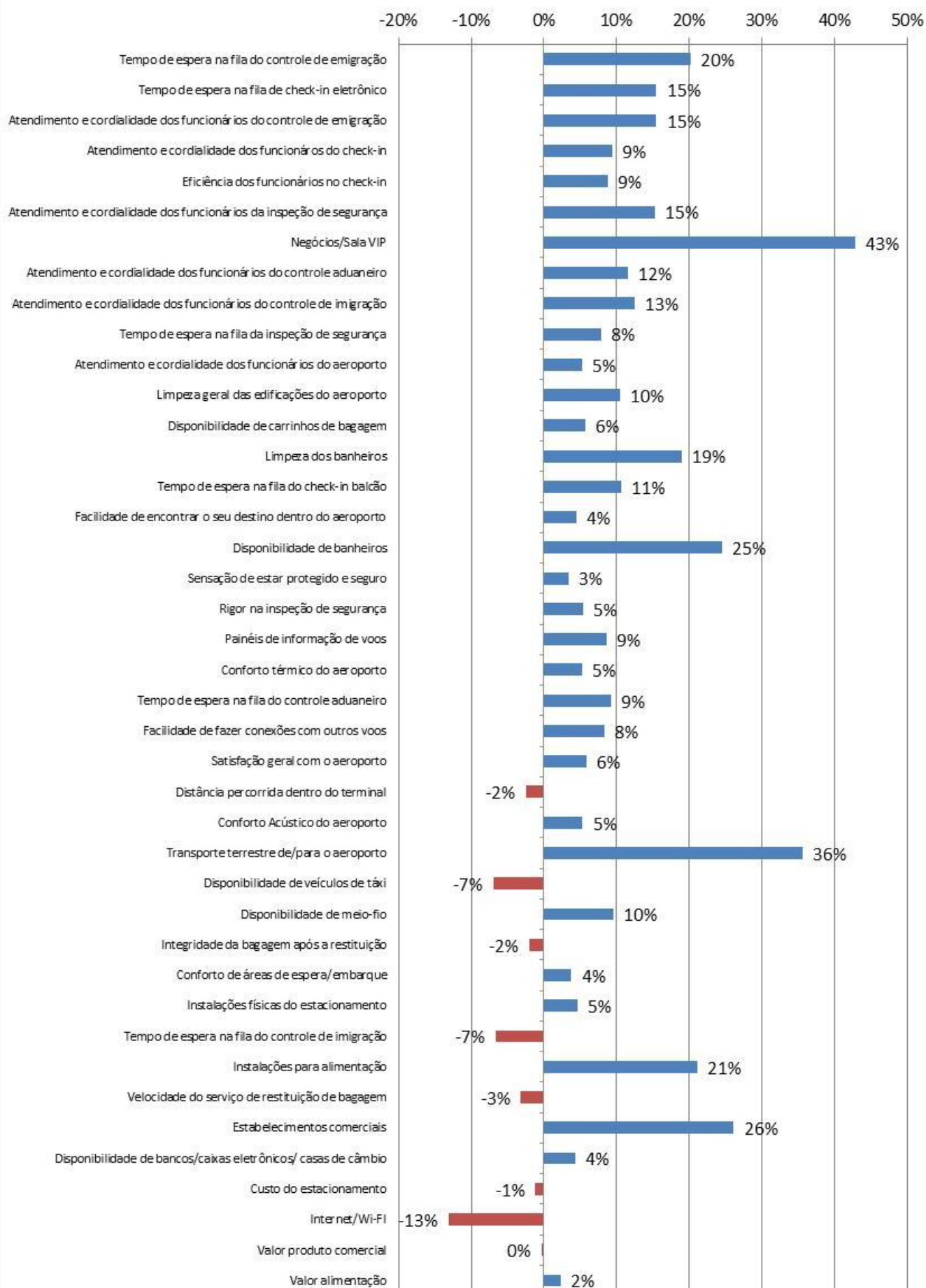
N: 728 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional



N: 100 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

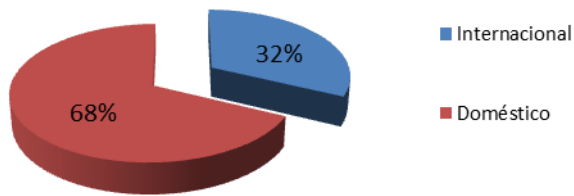


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	3,67	4,01	51	4,05	3,70	40	4,33	3,45	40
	Instal. estacionamento	4,08		36	3,57		23	3,11		28
	Custo estacionamento	3,27		30	2,76		21	2,07		27
	Disponib.carrinhos bagagem	4,50		114	4,57		37	4,02		59
	Disponib. meio-fio	4,25		117	3,60		48	3,59		79
	Disponib. de táxi	4,29		31	3,64		22	3,61		18
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,77	4,54	44	4,80	4,59	20	4,72	4,62	18
	Tempo fila check-in guiche	4,28		99	4,35		46	4,41		69
	Eficiência func. check-in	4,45		99	4,52		46	4,72		69
	Atend/cordialidade func check-in	4,67		99	4,70		46	4,64		69
Emigração	Tempo fila emigração	4,73	4,79	26	4,75	4,71	12	4,81	4,67	27
	Atend/cordialidade func emigração	4,85		26	4,67		12	4,52		27
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,77	4,53	134	4,47	4,28	73	4,26	4,17	92
	Rigor insp seg	4,40		134	4,08		73	4,12		92
	Tempo fila insp seg	4,61		134	4,26		73	4,28		92
	Sensação protegido e seguro	4,35		358	4,33		202	4,01		267
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,50	3,93	358	4,21	3,57	202	4,07	3,21	268
	Painéis info voos	4,44		358	4,13		202	3,84		266
	Dist caminhada no terminal	4,20		354	4,04		202	3,71		268
	Facilidade conexões	4,27		255	3,93		149	3,99		196
	Atend/cordialidade func do arpt	4,58		324	4,25		157	4,26		228
	Instal. alimentação	3,62		331	3,25		193	3,10		261
	Valor alimentação	2,29		318	2,22		187	1,95		257
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,97		245	3,11		152	2,31		233
	Estabelec. comerciais	3,57		271	3,35		172	2,76		246
	Valor produtos comerciais	2,50		214	2,35		136	1,91		226
	Internet / Wi-Fi	3,52		170	2,71		95	1,95		229
	Negócios/Sala VIP	4,53		19						
	Disponib. WC	4,59		343	4,25		196	3,90		256
	Limpeza WC	4,67		342	4,26		193	3,96		252
	Conforto embarque	4,12		358	3,82		202	3,19		268
	Veloc. restituição de bagagem	3,51		69	3,43		35	2,80		46
	Integridade bagagem	3,96		69	3,88		34	3,70		46
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	4,65	4,42	358	4,33	4,22	202	4,07	3,83	268
	Conforto térmico arpt	4,33		358	4,26		202	3,89		268
	Conforto acústico arpt	4,29		358	4,09		202	3,52		268
Imigração	Tempo fila imigração	4,11	4,44	9	2,50	3,00	2	3,29	3,79	7
	Atend/cordialidade func imigração	4,78		9	3,50		2	4,29		7
Aduana	Tempo fila aduana	4,22	4,50	9	3,00	3,25	2	5,00	4,50	2
	Atend/cordialidade func aduana	4,78		9	3,50		2	4,00		2
	Satisfação geral arpt	4,27		357	4,16		202	3,56		268
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	4,20			3,83			3,71		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		0,00	0,00	0,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		1,00	1,00	3,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	0,00	0,00	0,00
		Estrangeiros	0,00	0,00	0,00
		Mista	1,00	1,00	1,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		15,00	19,00	56,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	17,00	16,00	17,00
		Internacional	12,00	10,00	14,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	22,00	20,00	5,00
		Internacional	42,00	22,00	22,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	11,00	10,00	11,00
		Internacional	2,00	1,00	5,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	4,00	5,00	4,00
		Internacional	0,00	17,00	15,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	1,00	1,00	1,00
		Internacional	1,00	1,00	3,00

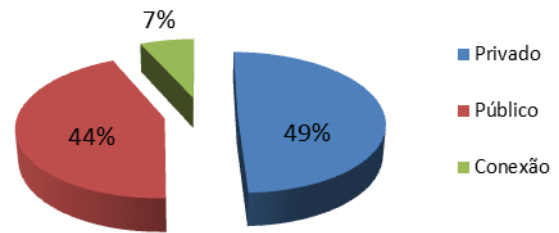
1.3.10. AEROPORTO INTERNACIONAL AUGUSTO SEVERO – NATAL (SBNT)

Figura 01 - Distribuição Amostral



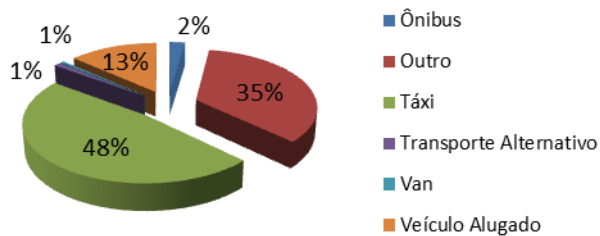
N: 882 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



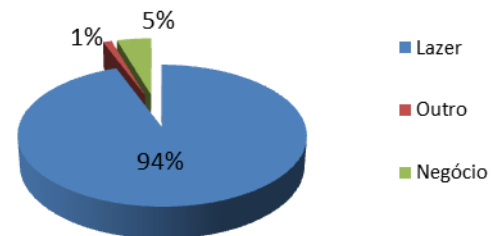
N: 882 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



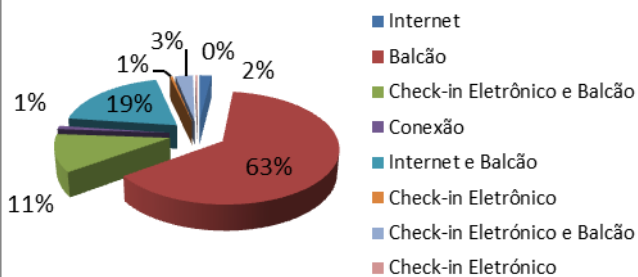
N: 380 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



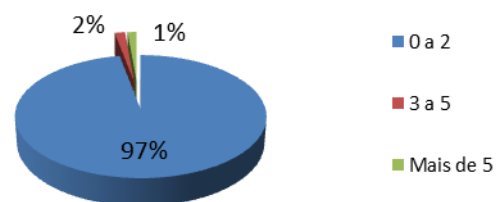
N: 881 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



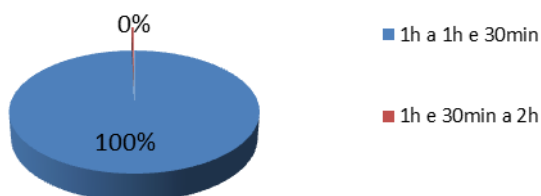
N: 599 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



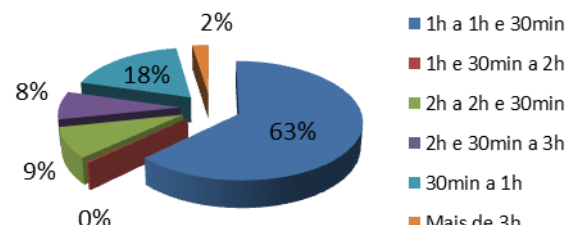
N: 882 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



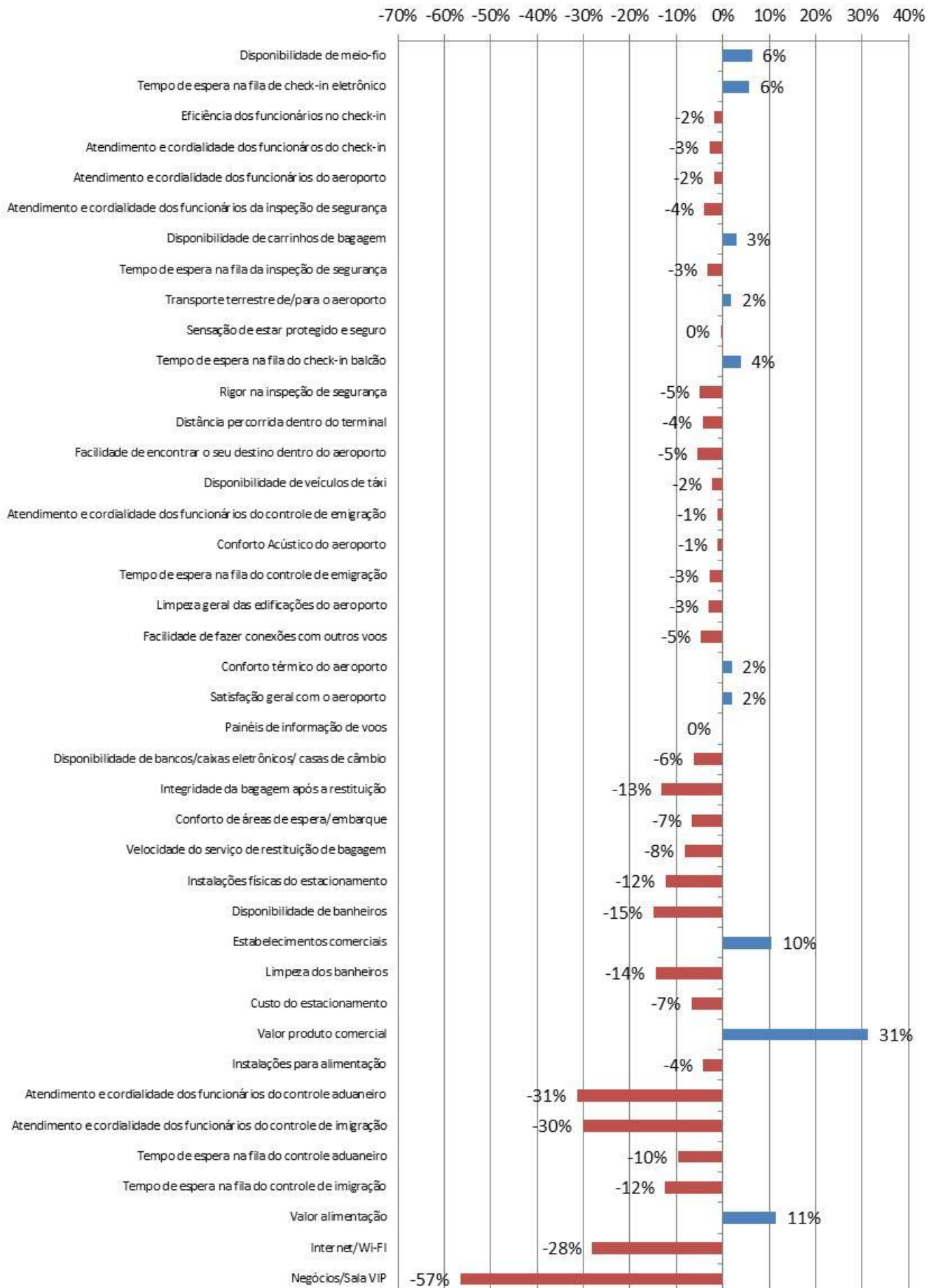
N: 599 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional



N: 283 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

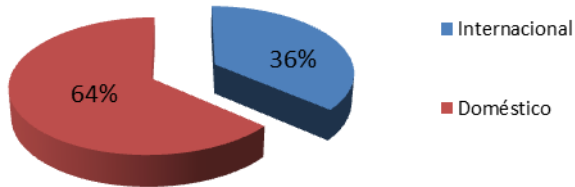


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	4,61	4,41	109	4,50	4,17	117	4,47	4,27	135
	Instal. estacionamento	4,60		5	3,48		23	3,70		10
	Custo estacionamento	3,60		5	3,32		22	3,70		10
	Disponib.carrinhos bagagem	4,68		189	4,47		154	4,39		153
	Disponib. meio-fio	4,93		266	4,74		222	4,80		241
	Disponib. de táxi	4,02		46	4,53		45	4,57		30
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,55	4,64	33	4,79	4,63	34	4,90	4,55	20
	Tempo fila check-in guiche	4,64		259	4,54		267	4,29		266
	Eficiência func. check-in	4,71		271	4,61		267	4,50		266
	Atend/cordialidade func check-in	4,68		270	4,58		267	4,53		266
Emigração	Tempo fila emigração	3,93	4,03	73	4,51	4,51	77	4,48	4,43	77
	Atend/cordialidade func emigração	4,12		73	4,51		77	4,38		77
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,54	4,53	275	4,49	4,46	272	4,59	4,55	273
	Rigor insp seg	4,49		277	4,45		272	4,50		273
	Tempo fila insp seg	4,53		277	4,46		272	4,59		273
	Sensação protegido e seguro	4,55		300	4,46		292	4,52		284
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,38	3,65	285	4,28	3,50	293	4,39	3,75	283
	Painéis info voos	4,37		288	4,19		293	4,25		279
	Dist caminhada no terminal	4,41		290	4,31		293	4,43		282
	Facilidade conexões	4,36		274	4,19		252	4,32		235
	Atend/cordialidade func do arpt	4,57		295	4,55		287	4,60		285
	Instal. alimentação	3,31		181	3,11		171	3,04		162
	Valor alimentação	2,60		172	2,62		171	2,71		163
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,54		35	3,98		48	4,10		49
	Estabelec. comerciais	3,31		64	3,39		77	3,93		76
	Valor produtos comerciais	2,81		62	3,14		72	3,64		73
	Internet / Wi-Fi	1,86		50	1,62		76	2,27		82
	Negócios/Sala VIP	3,00		1	1,67		6			
	Disponib. WC	3,86		212	3,45		208	3,39		232
	Limpeza WC	3,83		213	3,47		209	3,37		233
	Conforto embarque	4,08		298	3,74		292	3,82		284
	Veloc. restituição de bagagem	3,86		238	3,91		222	3,85		219
	Integridade bagagem	3,85		239	3,91		222	3,91		219
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	4,38	4,37	300	4,20	4,20	294	4,34	4,33	288
	Conforto térmico arpt	4,36		300	4,17		294	4,32		288
	Conforto acústico arpt	4,38		300	4,23		294	4,35		284
Imigração	Tempo fila imigração	2,39	2,42	64	3,12	3,13	49	3,12	3,11	42
	Atend/cordialidade func imigração	2,45		64	3,13		47	3,10		42
Aduana	Tempo fila aduana	2,34	2,39	64	3,20	3,17	49	3,10	3,10	42
	Atend/cordialidade func aduana	2,44		64	3,14		49	3,10		42
	Satisfação geral arpt	4,38		300	4,16		294	4,27		288
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,90			3,88			4,01		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		10,00	0,00	0,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		3,00	2,00	5,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	5,00	6,00	4,00
		Estrangeiros	6,00	5,00	6,00
		Mista	5,00	6,00	6,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		16,00	13,00	22,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	6,00	6,00	6,00
		Internacional	4,00	5,00	4,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	20,00	18,00	14,00
		Internacional	23,00	22,00	20,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	9,00	10,00	13,00
		Internacional	15,00	17,00	27,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	21,00	20,00	22,00
		Internacional	20,00	19,00	18,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	3,00	2,00	2,00
		Internacional	5,00	5,00	4,00

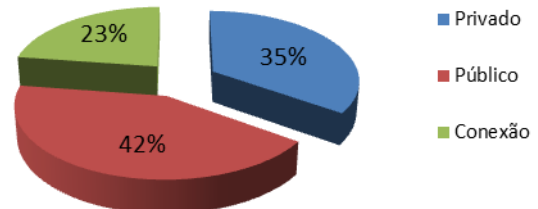
1.3.II. AEROPORTO INTERNACIONAL SALGADO FILHO- PORTO ALEGRE (SBPA)

Figura 01 - Distribuição Amostral



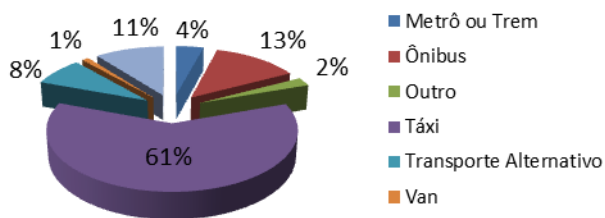
N: 1000 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



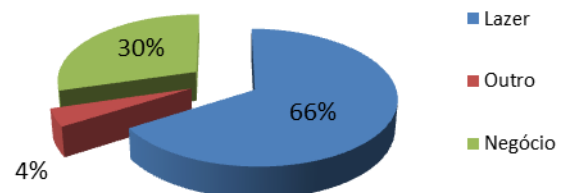
N: 1000 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



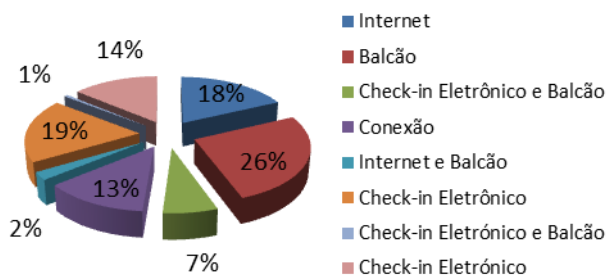
N: 382 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



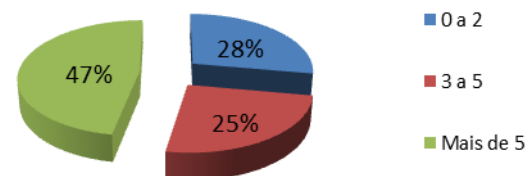
N: 997 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



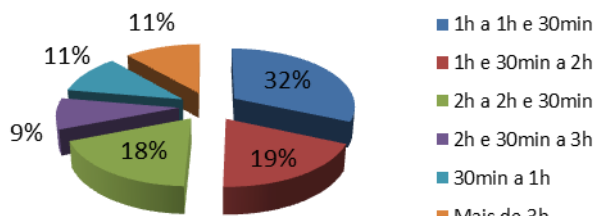
N: 637 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



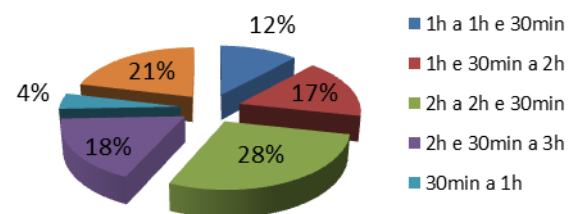
N: 1000 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



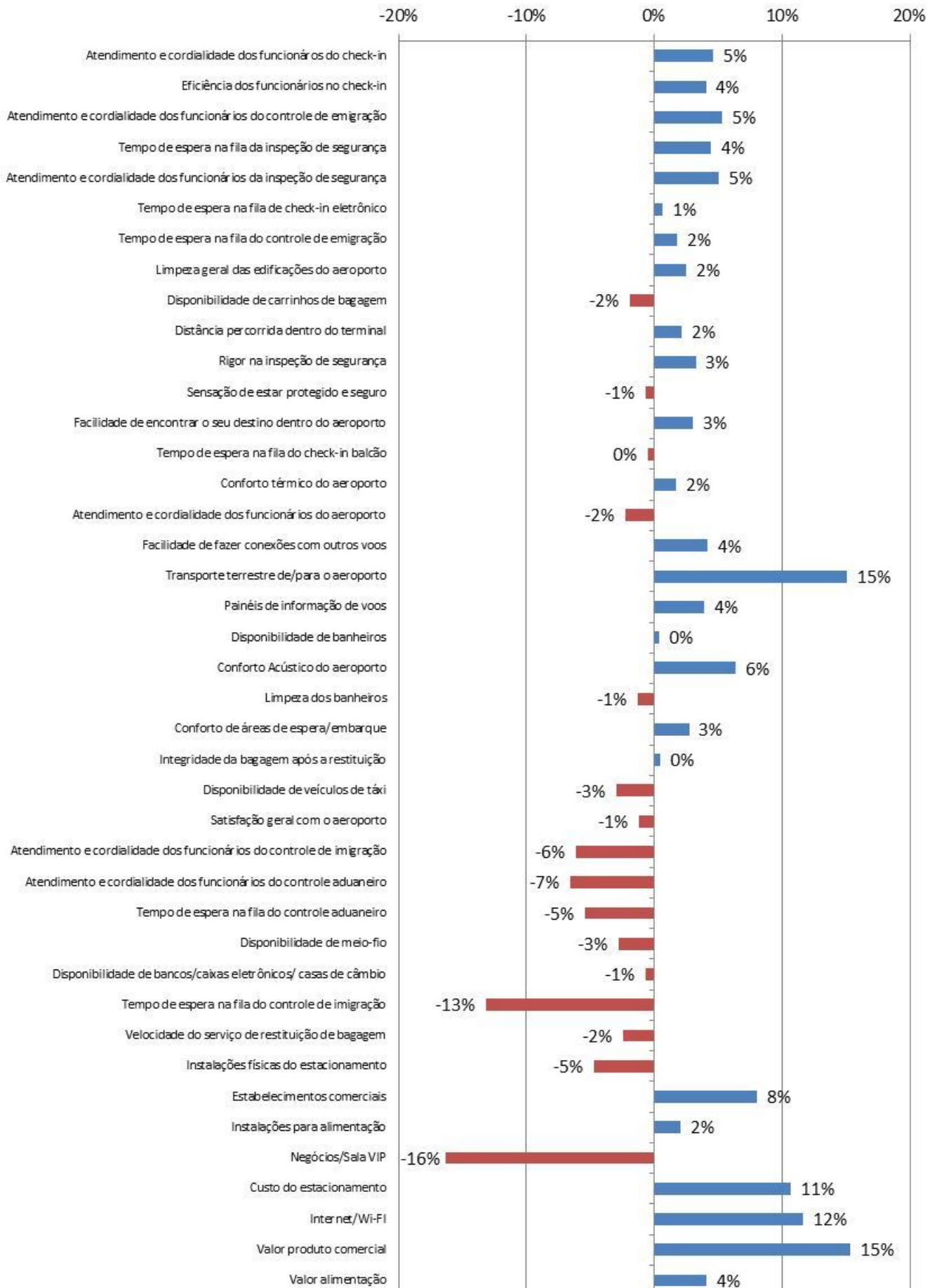
N: 637 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional



N: 363 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

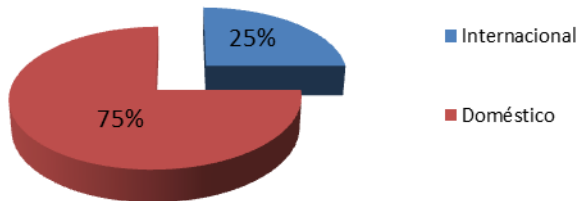


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	4,38	3,93	125	4,12	3,81	112	4,11	3,82	100
	Instal. estacionamento	3,58		50	3,50		24	3,56		36
	Custo estacionamento	3,14		42	2,83		23	2,94		32
	Disponib.carrinhos bagagem	4,48		175	4,46		132	4,47		133
	Disponib. meio-fio	3,81		221	3,96		227	3,93		237
	Disponib. de táxi	4,21		136	3,99		92	3,93		108
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,54	4,56	101	4,55	4,56	66	4,53	4,54	107
	Tempo fila check-in guiche	4,29		171	4,32		151	4,30		121
	Eficiência func. check-in	4,63		171	4,65		151	4,60		121
	Atend/cordialidade func check-in	4,77		171	4,72		151	4,73		121
Emigração	Tempo fila emigração	4,41	4,56	69	4,54	4,60	81	4,60	4,55	68
	Atend/cordialidade func emigração	4,71		69	4,65		81	4,50		68
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,52	4,43	261	4,55	4,49	256	4,57	4,52	256
	Rigor insp seg	4,32		258	4,42		255	4,49		255
	Tempo fila insp seg	4,56		261	4,54		256	4,55		256
	Sensação protegido e seguro	4,33		360	4,45		337	4,46		299
	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,31		362	4,41		338	4,43		300
Instalação Aeroportuaria	Painéis info voos	4,18	3,81	358	4,26	3,86	335	4,10	3,67	295
	Dist caminhada no terminal	4,45		362	4,51		338	4,36		300
	Facilidade conexões	4,24		176	4,30		165	4,15		111
	Atend/cordialidade func do arpt	4,50		265	4,10		267	4,24		278
	Instal. alimentação	3,67		320	3,26		319	3,44		280
	Valor alimentação	2,57		321	2,28		303	2,38		272
	Disponib. bancos/caixas elet/câmbio	3,96		256	3,85		256	3,74		223
	Estabelec. comerciais	3,77		265	3,41		282	3,45		254
	Valor produtos comerciais	2,97		232	2,85		247	2,59		228
	Internet / Wi-Fi	2,85		149	3,28		102	2,67		112
	Negócios/Sala VIP	3,26		43	5,00		3	2,81		27
	Disponib. WC	4,08		336	4,26		316	4,13		290
	Limpeza WC	4,08		327	4,20		303	4,14		287
	Conforto embarque	4,11		361	4,16		337	4,09		300
	Veloc. restituição de bagagem	3,76		201	3,39		166	3,58		176
	Integridade bagagem	4,06		201	4,16		167	4,06		178
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	4,44	4,16	359	4,57	4,41	336	4,46	4,36	299
	Conforto térmico arpt	3,92		361	4,50		337	4,47		300
	Conforto acústico arpt	4,12		359	4,18		337	4,16		300
Imigração	Tempo fila imigração	3,69	3,90	49	3,50	3,73	32	3,79	3,83	39
	Atend/cordialidade func imigração	4,10		48	3,97		30	3,87		39
Aduana	Tempo fila aduana	3,98	4,03	46	4,00	3,95	22	3,88	3,89	40
	Atend/cordialidade func aduana	4,09		46	3,91		22	3,90		40
	Satisfação geral arpt	4,02		361	4,01		338	4,07		300
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	4,05			4,06			3,98		

TABELA QUANTITATIVO		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		0,00	11,00	5,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		9,00	0,00	0,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	0,00	0,00	0,00
		Estrangeiros	0,00	0,00	0,00
		Mista	4,00	2,00	1,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		10,00	9,00	12,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	11,00	11,00	10,00
		Internacional	14,00	12,00	12,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	20,00	20,00	8,00
		Internacional	27,00	20,00	9,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	23,00	5,00	7,00
		Internacional	12,00	10,00	8,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	11,00	10,00	10,00
		Internacional	9,00	12,00	10,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	7,00	1,00	1,00
		Internacional	12,00	3,00	1,00

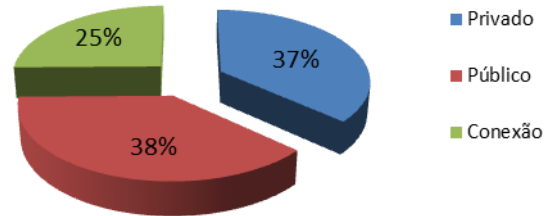
1.3.12. AEROPORTO INTERNACIONAL GILBERTO FREIRE – RECIFE (SBRF)

Figura 01 - Distribuição Amostral



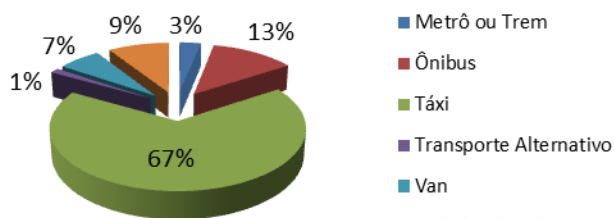
N: 1067 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



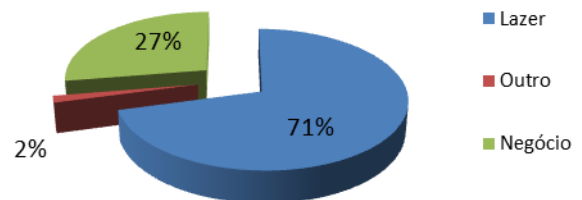
N: 1067 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



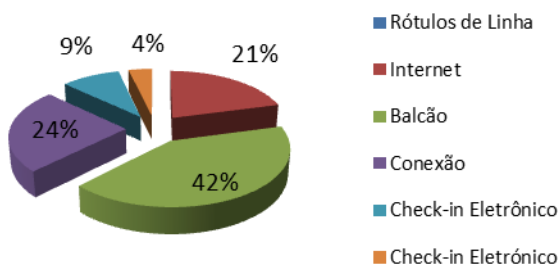
N: 373 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



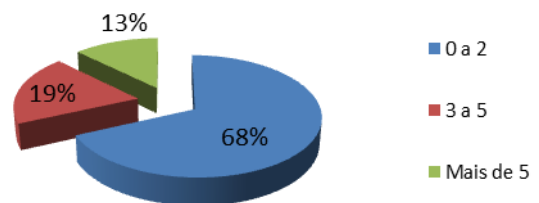
N: 1066 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



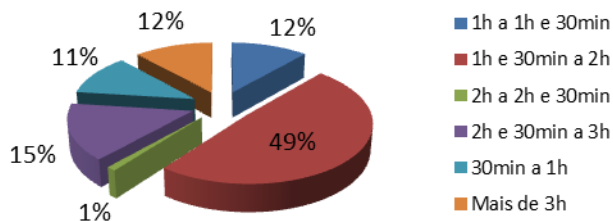
N: 800 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



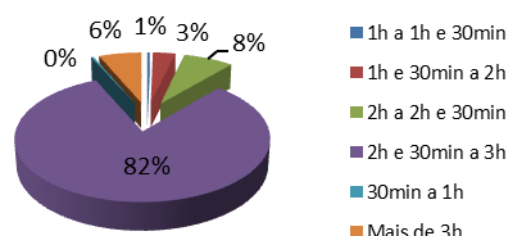
N: 1067 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



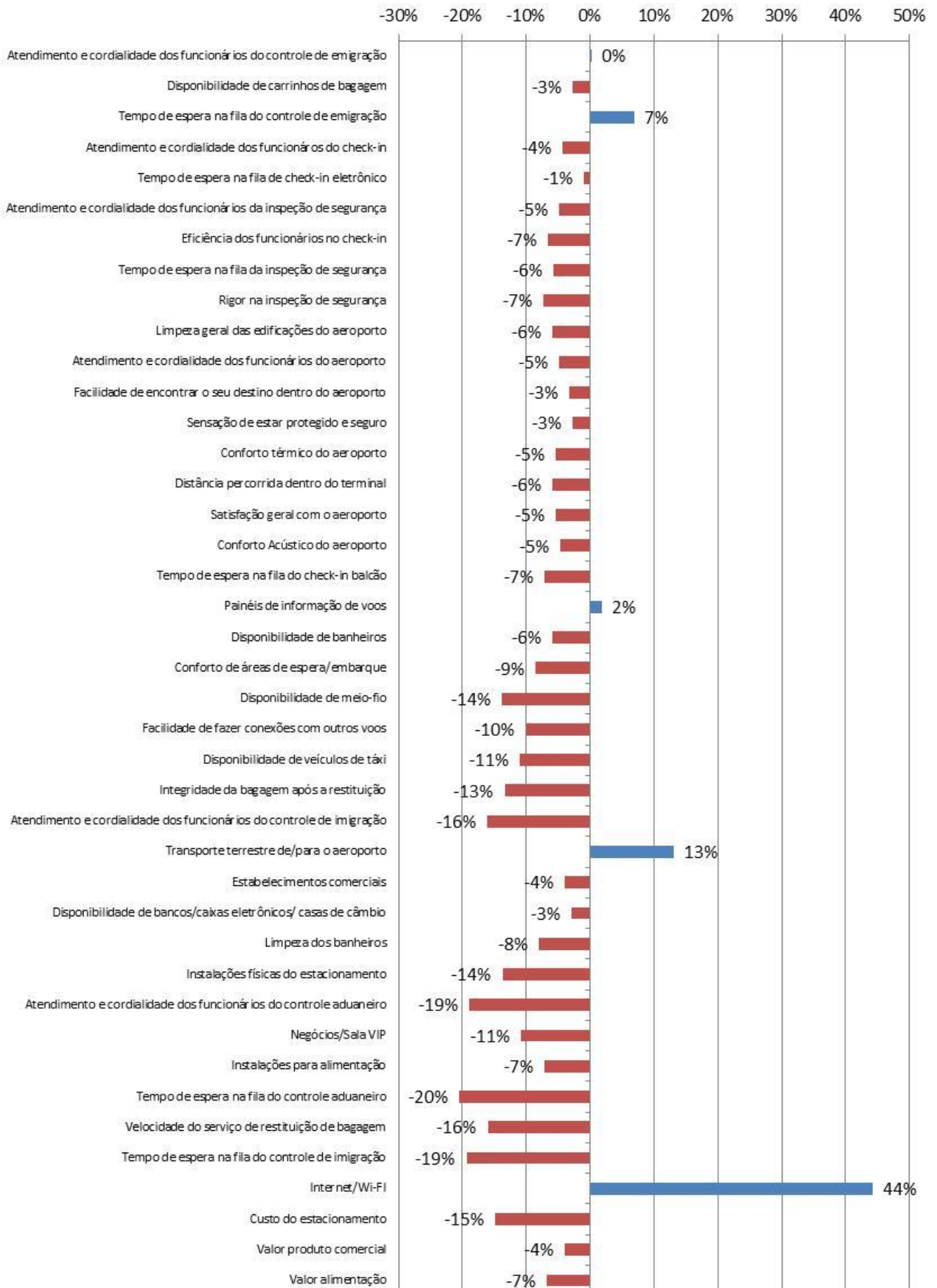
N: 800 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional



N: 267 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

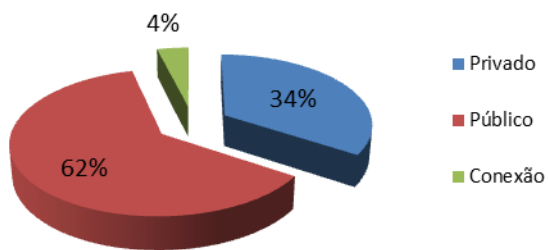


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	3,87	3,74	166	3,69	3,66	166	3,71	3,82	156
	Instal. estacionamento	3,51		69	3,63		73	3,89		80
	Custo estacionamento	2,40		50	2,48		61	3,02		63
	Disponib.carrinhos bagagem	4,64		229	4,53		203	4,53		215
	Disponib. meio-fio	4,00		253	3,86		226	3,85		243
	Disponib. de táxi	4,00		62	3,76		72	3,92		66
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,23	4,27	43	4,69	4,33	32	4,62	4,40	26
	Tempo fila check-in guiche	3,95		173	4,00		164	4,13		189
	Eficiência func. check-in	4,38		173	4,24		164	4,35		189
	Atend/cordialidade func check-in	4,54		173	4,38		164	4,52		188
Emigração	Tempo fila emigração	4,49	4,54	67	4,58	4,58	59	4,63	4,68	67
	Atend/cordialidade func emigração	4,60		67	4,59		59	4,73		67
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,49	4,32	270	4,52	4,29	253	4,38	4,30	270
	Rigor insp seg	4,29		266	4,21		254	4,32		266
	Tempo fila insp seg	4,34		271	4,26		255	4,32		271
	Sensação protegido e seguro	4,16		368	4,16		343	4,17		343
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,22	3,70	371	4,24	3,57	349	4,22	3,60	346
	Painéis info voos	3,99		362	3,95		345	3,95		345
	Dist caminhada no terminal	4,19		343	3,96		332	4,07		328
	Facilidade conexões	4,09		134	3,78		135	3,80		104
	Atend/cordialidade func do arpt	4,35		331	4,18		312	4,26		315
	Instal. alimentação	3,63		317	3,54		286	3,57		278
	Valor alimentação	2,52		317	2,39		294	2,34		283
	Disponib. bancos/caixas elet/câmbio	3,68		241	3,74		249	3,68		242
	Estabelec. comerciais	3,85		308	3,64		275	3,71		280
	Valor produtos comerciais	2,47		262	2,43		237	2,38		252
	Internet / Wi-Fi	2,93		166	2,72		193	2,85		183
	Negócios/Sala VIP	3,58		57	3,57		47	3,74		39
	Disponib. WC	4,01		354	3,90		333	3,92		326
	Limpeza WC	3,67		349	3,65		325	3,74		320
	Conforto embarque	4,03		371	3,80		349	3,88		345
	Veloc. restituição de bagagem	3,62		95	3,45		104	3,47		101
Integridade bagagem	4,04	94	3,76	103	3,65	101				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	4,33	4,25	369	4,23	4,07	349	4,24	4,14	347
	Conforto térmico arpt	4,27		371	4,07		349	4,11		347
	Conforto acústico arpt	4,16		370	3,90		349	4,06		346
Imigração	Tempo fila imigração	3,63	3,75	8	3,00	3,25	4	4,00	4,00	2
	Atend/cordialidade func imigração	3,88		8	3,50		4	4,00		2
Aduana	Tempo fila aduana	3,88	3,88	8	3,00	3,25	4	3,50	3,25	2
	Atend/cordialidade func aduana	3,88		8	3,50		4	3,00		2
	Satisfação geral arpt	4,08		371	3,98		349	4,06		347
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,92			3,79			3,88		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		0,00	0,00	0,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		0,00	0,00	0,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	5,00	4,00	0,00
		Estrangeiros	0,00	0,00	0,00
		Mista	0,00	0,00	0,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		7,00	12,00	13,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	10,00	9,00	9,00
		Internacional	12,00	12,00	9,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	23,00	23,00	13,00
		Internacional	34,00	35,00	29,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	12,00	12,00	11,00
		Internacional	7,00	5,00	8,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	16,00	12,00	13,00
		Internacional	21,00	20,00	21,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	2,00	1,00	1,00
		Internacional	10,00	12,00	12,00

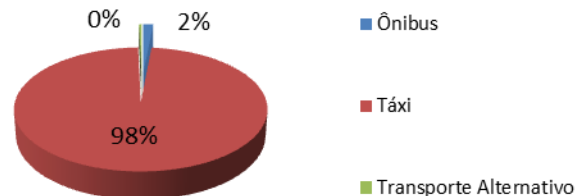
1.3.13. AEROPORTO SANTOS DUMONT- RIO DE JANEIRO (SBRJ)

Figura 01 - Tipo de Transporte



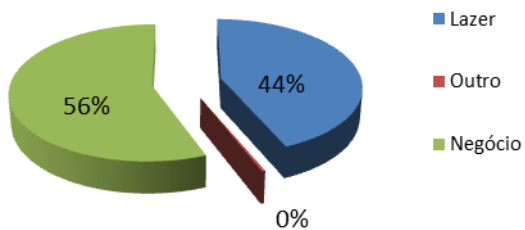
N: 868 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Meio de Transporte Público Utilizado



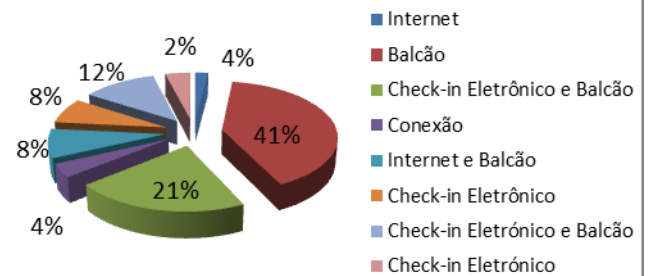
N: 532 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Motivo de Viagem



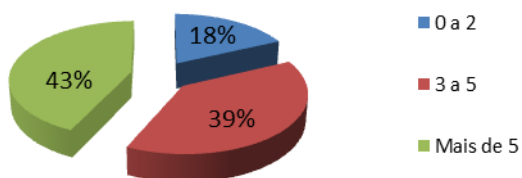
N: 864 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Forma de Check-in



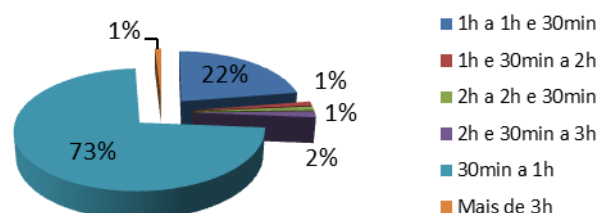
N: 867 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



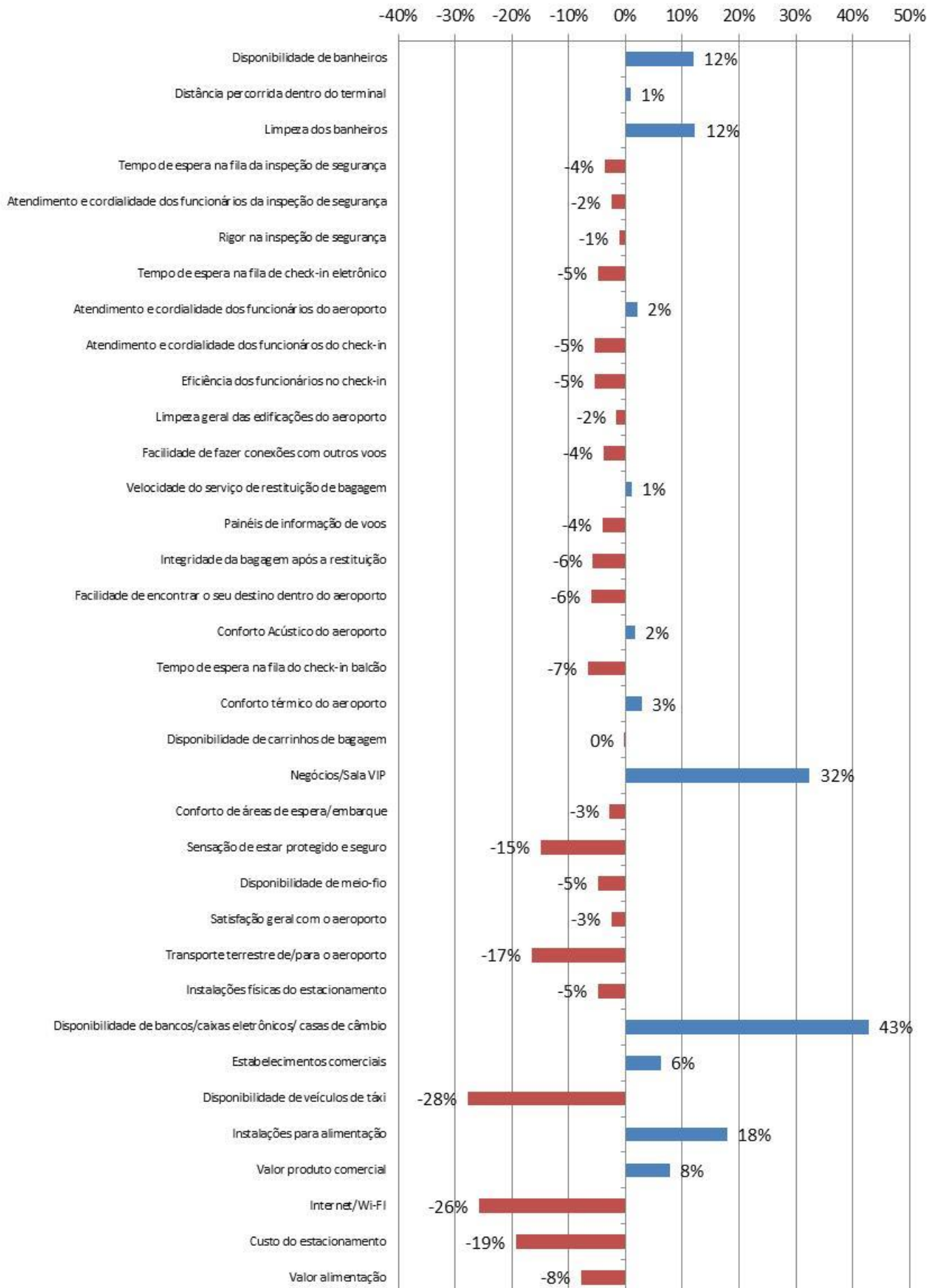
N: 868 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



N: 868 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

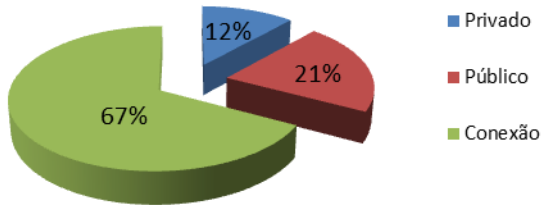


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	3,83	3,17	221	3,39	3,12	199	3,30	3,51	165
	Instal. estacionamento	2,38		24	3,00		42	4,25		55
	Custo estacionamento	1,76		25	1,70		43	2,58		55
	Disponib.carrinhos bagagem	4,01		164	3,83		137	4,16		192
	Disponib. meio-fio	4,01		323	3,88		251	3,91		241
	Disponib. de táxi	3,02		254	2,90		221	2,84		164
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,34	4,31	106	4,34	4,28	136	4,22	4,13	104
	Tempo fila check-in guiche	4,11		301	4,21		208	4,12		203
	Eficiência func. check-in	4,39		301	4,27		208	4,11		203
	Atend/cordialidade func check-in	4,40		300	4,28		208	4,09		203
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,59	4,46	327	4,32	4,19	257	4,29	4,17	247
	Rigor insp seg	4,55		330	4,31		257	4,29		247
	Tempo fila insp seg	4,59		330	4,33		257	4,28		247
	Sensação protegido e seguro	4,12		357	3,81		255	3,81		241
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,31	3,73	360	4,03	3,64	259	4,13	3,63	248
	Painéis info voos	4,32		360	3,98		259	4,18		247
	Dist caminhada no terminal	4,56		360	4,44		259	4,38		247
	Facilidade conexões	4,44		45	4,50		6	3,97		30
	Atend/cordialidade func do arpt	4,48		357	4,15		259	4,17		248
	Instal. alimentação	3,30		352	2,67		258	2,40		247
	Valor alimentação	1,54		334	1,57		254	1,43		233
	Disponib. bancos/caixas elet/câmbio	2,98		156	3,26		101	3,39		120
	Estabelec. comerciais	3,20		176	2,91		109	3,10		117
	Valor produtos comerciais	2,49		168	2,25		108	2,74		101
	Internet / Wi-Fi	1,88		93	1,88		64	3,16		55
	Negócios/Sala VIP	3,88		8	5,00		1	4,00		63
	Disponib. WC	4,73		353	4,49		259	4,30		238
	Limpeza WC	4,64		352	4,44		259	4,24		242
	Conforto embarque	4,12		359	3,91		259	3,87		243
	Veloc. restituição de bagagem	4,20		265	4,20		247	4,27		176
Integridade bagagem	4,25	265	4,20	247	4,02	172				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	4,45	4,32	360	4,21	4,12	259	4,08	4,07	247
	Conforto térmico arpt	4,22		360	4,08		259	4,06		247
	Conforto acústico arpt	4,28		360	4,05		259	4,06		247
	Satisfação geral arpt	3,92		360	3,70		259	3,74		246
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	3,83			3,73			3,77		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		-	-	-
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		-	-	-
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	-	-	-
		Estrangeiros	-	-	-
		Mista	-	-	-
Imigração	Tempo médio em fila (min)		-	-	-
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	19,00	20,00	21,00
		Internacional	-	-	-
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	23,00	24,00	4,00
		Internacional	-	-	-
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	12,00	7,00	6,00
		Internacional	-	-	-
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	20,00	22,00	21,00
		Internacional	-	-	-
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	1,00	2,00	1,00
		Internacional	-	-	-

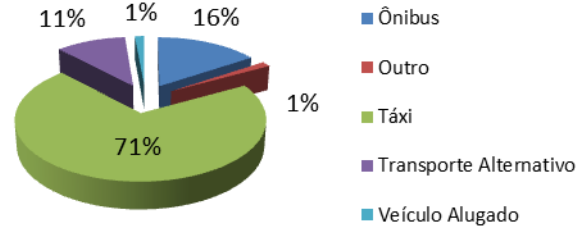
1.3.14. AEROPORTO CONGONHAS- SÃO PAULO (SBSP)

Figura 01 - Tipo de Transporte



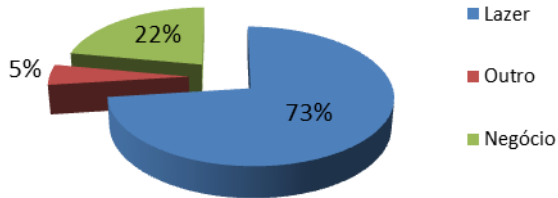
N: 736 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Meio de Transporte Público Utilizado



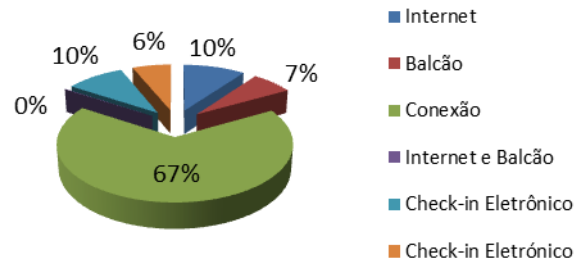
N: 141 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Motivo de Viagem



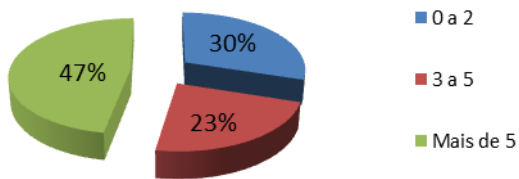
N: 734 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Forma de Check-in



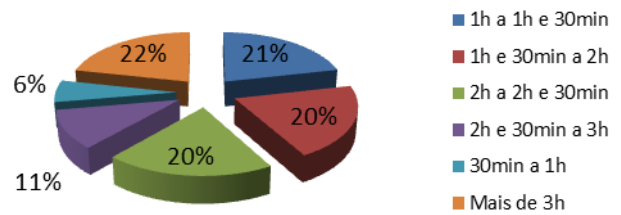
N: 735 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Frequência de Viagem (Últimos 15 meses)



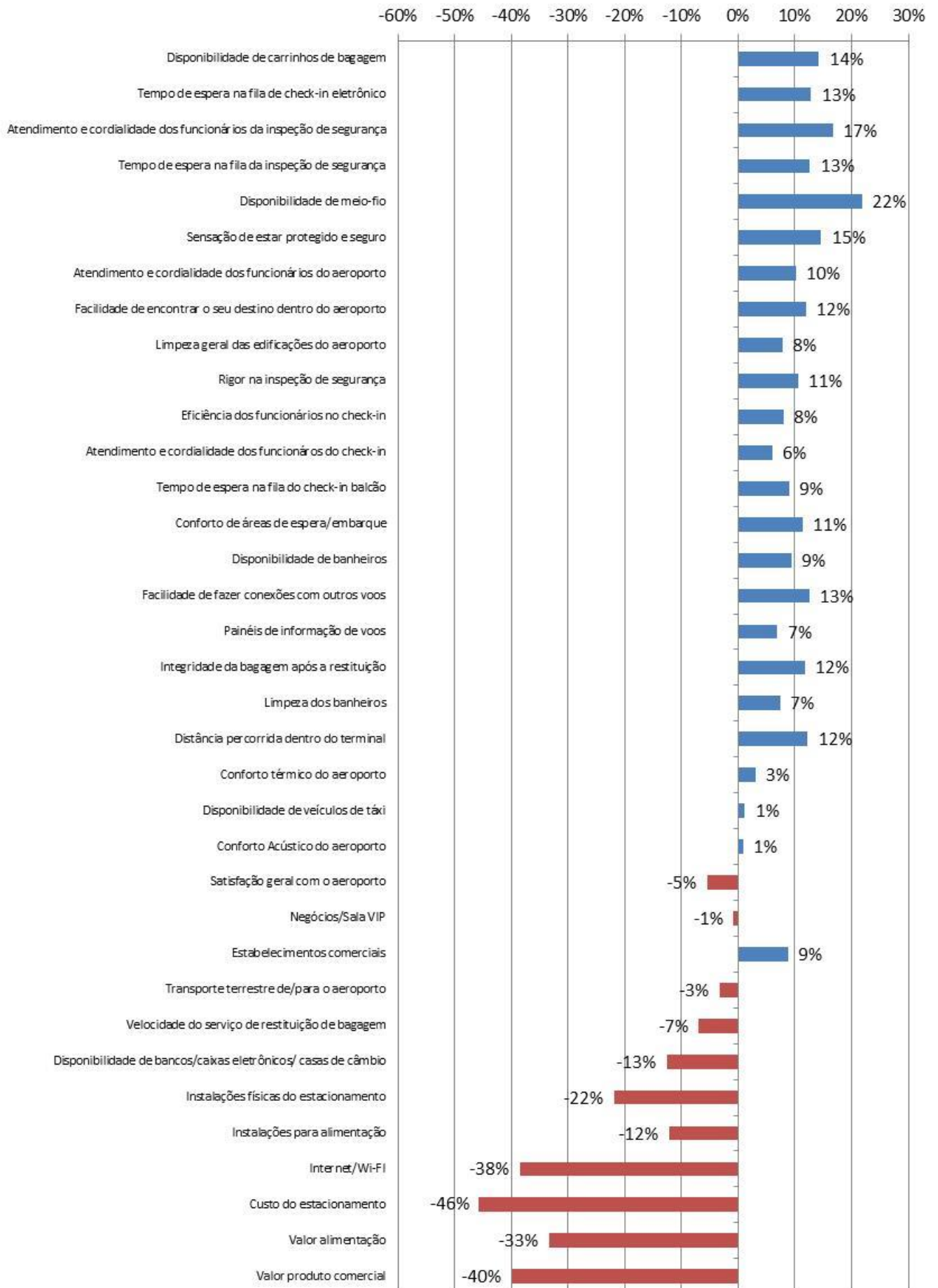
N: 736 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico



N: 736 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014

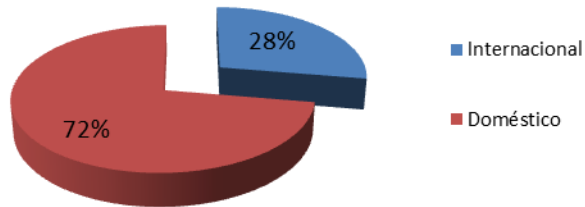


	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	3,65	4,14	31	3,25	3,38	40	3,75	3,50	59
	Instal. estacionamento	4,83		6	2,17		6	2,00		5
	Custo estacionamento	2,20		5	1,25		4	1,40		5
	Disponib.carrinhos bagagem	4,96		45	4,89		57	4,93		70
	Disponib. meio-fio	4,92		38	4,84		69	4,80		83
	Disponib. de táxi	4,27		15	3,90		20	4,10		29
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,94	4,94	33	4,89	4,69	28	4,93	4,64	40
	Tempo fila check-in guiche	5,00		9	4,93		15	4,20		20
	Eficiência func. check-in	4,91		11	4,47		17	4,74		23
	Atend/cordialidade func check-in	4,91		11	4,47		17	4,70		23
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,84	4,80	55	4,91	4,87	87	4,91	4,79	99
	Rigor insp seg	4,73		55	4,79		86	4,61		99
	Tempo fila insp seg	4,89		55	4,91		86	4,87		99
	Sensação protegido e seguro	4,75		248	4,86		235	4,76		247
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,67	3,67	246	4,77	3,57	239	4,83	3,70	246
	Painéis info voos	4,46		245	4,42		235	4,46		245
	Dist caminhada no terminal	4,23		248	4,18		237	4,22		248
	Facilidade conexões	4,63		208	4,51		180	4,34		175
	Atend/cordialidade func do arpt	4,89		232	4,78		239	4,62		243
	Instal. alimentação	3,28		222	2,97		228	2,80		236
	Valor alimentação	1,18		242	1,13		234	1,35		245
	Disponib. bancos/caixas elet/câmbio	3,80		65	2,89		100	3,04		113
	Estabelec. comerciais	3,73		190	3,45		206	3,89		216
	Valor produtos comerciais	1,26		179	1,19		150	1,10		176
	Internet / Wi-Fi	2,25		57	1,71		76	2,12		67
	Negócios/Sala VIP	2,50		2	3,50		6	4,60		5
	Disponib. WC	4,49		247	4,49		231	4,55		229
	Limpeza WC	4,37		243	4,50		234	4,39		226
	Conforto embarque	4,65		248	4,51		234	4,44		246
Veloc. restituição de bagagem	3,72	25	3,23	35	3,58	50				
Integridade bagagem	4,24	25	4,51	35	4,48	50				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	4,82	4,58	247	4,70	4,07	239	4,63	4,12	248
	Conforto térmico arpt	4,42		247	4,00		239	4,09		247
	Conforto acústico arpt	4,51		247	3,50		238	3,64		248
	Satisfação geral arpt	3,95		246	3,72		232	3,84		245
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	4,11			3,87			3,94		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		-	-	-
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		-	-	-
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	-	-	-
		Estrangeiros	-	-	-
		Mista	-	-	-
Imigração	Tempo médio em fila (min)		-	-	-
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	15,00	12,00	12,00
		Internacional	-	-	-
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	18,00	15,00	2,00
		Internacional	-	-	-
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	6,00	5,00	6,00
		Internacional	-	-	-
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	13,00	12,00	10,00
		Internacional	-	-	-
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	1,00	1,00	1,00
		Internacional	-	-	-

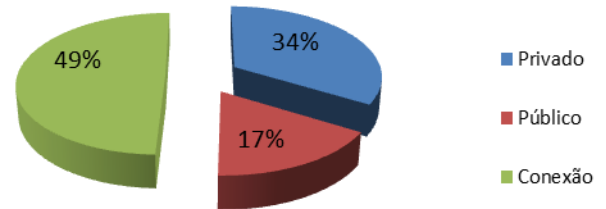
1.3.15. AEROPORTO INTERNACIONAL LUIZ EDUARDO MAGALHÃES – SALVADOR (SBSV)

Figura 01 - Distribuição de Amostra - Tipo de voo



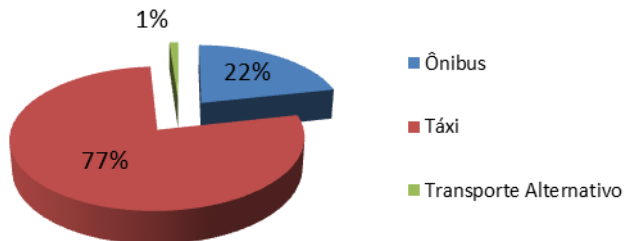
N: 1137 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 02 - Tipo de Transporte



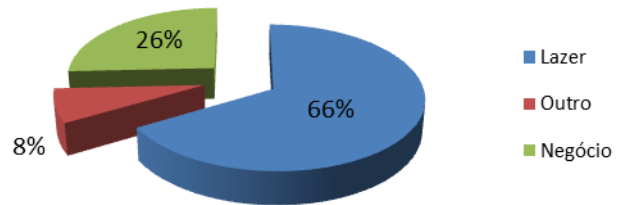
N: 1137 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado



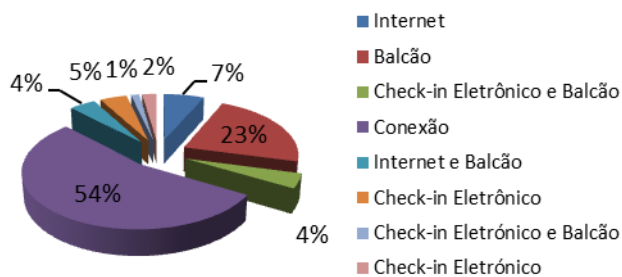
N: 176 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 04 - Motivo de Viagem



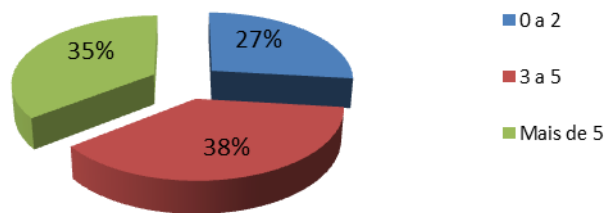
N: 1135 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 05 - Forma de Check-in



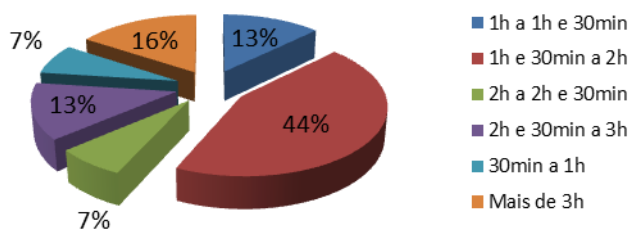
N: 823 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 12 meses)



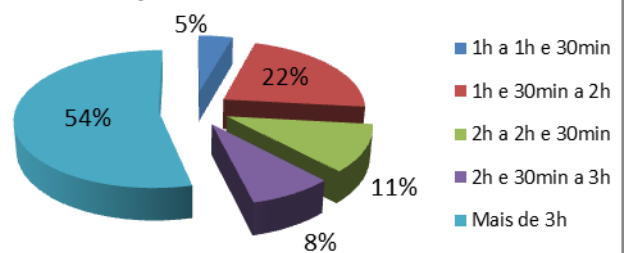
N: 1137 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo Doméstico



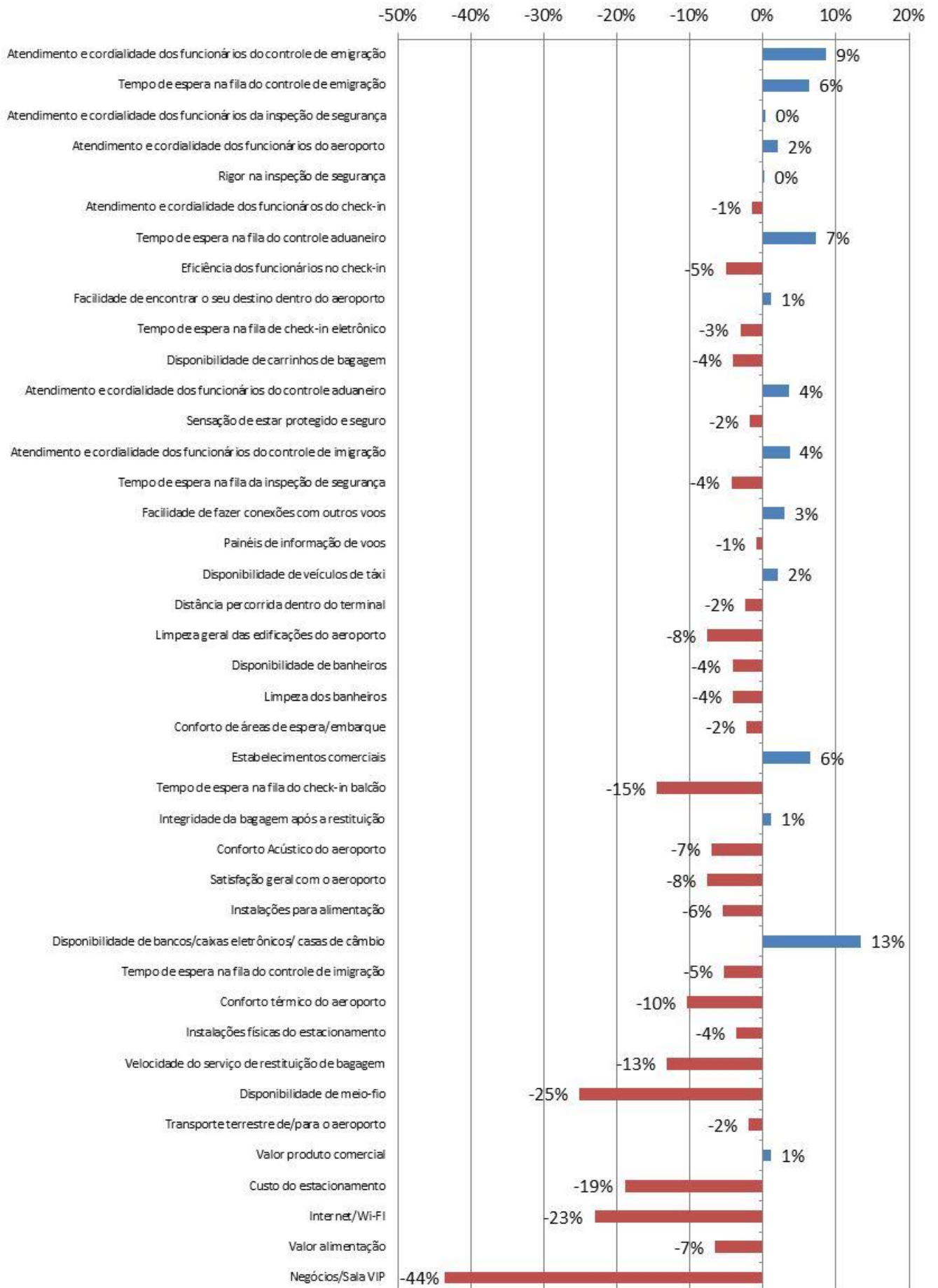
N: 823 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo Internacional



N: 314 Entrevistas/1º Trimestre 2014

Figura 09 - Comparativo entre 1º trimestre 2013 e 1º trimestre 2014



	Indicador	Janeiro			Fevereiro			Março		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	2,85	3,30	119	2,98	3,32	123	3,09	3,53	109
	Instal. estacionamento	3,07		73	3,35		79	3,56		68
	Custo estacionamento	2,51		68	2,49		78	2,62		66
	Disponib.carrinhos bagagem	4,26		180	4,19		161	4,30		152
	Disponib. meio-fio	2,99		200	2,98		185	3,53		171
	Disponib. de táxi	4,14		79	3,93		86	4,10		58
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,04	3,93	45	4,47	4,16	32	4,35	4,41	37
	Tempo fila check-in guiche	3,44		169	3,63		153	4,19		143
	Eficiência func. check-in	4,13		169	4,26		152	4,51		143
	Atend/cordialidade func check-in	4,10		167	4,27		153	4,59		143
Emigração	Tempo fila emigração	4,51	4,54	67	4,58	4,60	62	4,72	4,72	67
	Atend/cordialidade func emigração	4,57		67	4,61		62	4,73		67
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,41	4,24	208	4,28	4,16	190	4,43	4,33	174
	Rigor insp seg	4,30		208	4,28		191	4,42		173
	Tempo fila insp seg	4,13		208	3,98		191	4,18		174
	Sensação protegido e seguro	4,12		397	4,10		378	4,28		359
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,21	3,47	398	4,18	3,43	379	4,43	3,62	358
	Painéis info voos	4,01		397	4,03		376	4,15		357
	Dist caminhada no terminal	3,97		397	3,94		380	4,19		357
	Facilidade conexões	4,09		238	3,95		216	4,19		216
	Atend/cordialidade func do arpt	4,41		388	4,22		369	4,47		346
	Instal. alimentação	3,48		375	3,54		353	3,59		328
	Valor alimentação	2,53		365	2,37		342	2,47		314
	Disponib. bancos/caixas elet/câmbio	3,45		220	3,51		234	3,63		198
	Estabelec. comerciais	3,79		360	3,67		349	3,78		322
	Valor produtos comerciais	2,70		315	2,49		302	2,66		283
	Internet / Wi-Fi	2,49		124	2,51		142	2,46		87
	Negócios/Sala VIP	1,69		13	2,14		7	2,33		12
	Disponib. WC	3,74		385	3,77		363	3,97		350
	Limpeza WC	3,63		378	3,71		360	4,05		347
	Conforto embarque	3,70		398	3,67		380	3,96		359
	Veloc. restituição de bagagem	3,19		102	2,98		116	3,51		98
Integridade bagagem	3,95	103	3,59	114	3,66	97				
Ambiente Aeroporto	Limpeza geral do arpt	3,79	3,42	398	3,90	3,76	380	4,10	3,94	359
	Conforto térmico arpt	2,95		398	3,65		379	3,85		359
	Conforto acústico arpt	3,51		396	3,73		380	3,85		359
Imigração	Tempo fila imigração	3,55	4,00	20	3,58	3,82	19	3,31	3,59	16
	Atend/cordialidade func imigração	4,45		20	4,05		19	3,88		16
Aduana	Tempo fila aduana	4,29	4,32	17	4,27	4,27	15	4,31	4,19	16
	Atend/cordialidade func aduana	4,35		17	4,27		15	4,07		15
	Satisfação geral arpt	3,51		398	3,60		379	3,86		359
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	3,69			3,70			3,86		

TABELA QUANTITATIVA		Tipo de voo	jan/14	fev/14	mar/14
Aduana - (bens a declarar)	Tempo médio em fila (min)		0,00	0,00	0,00
Aduana - (nada a declarar)	Tempo médio em fila (min)		0,00	0,00	0,00
Emigração	Tempo médio em fila (min)	Brasileiros	0,00	0,00	1,00
		Estrangeiros	0,00	0,00	0,00
		Mista	3,00	2,00	2,00
Imigração	Tempo médio em fila (min)		11,00	12,00	12,00
Bagagem	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	9,00	10,00	10,00
		Internacional	8,00	11,00	10,00
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	21,00	21,00	10,00
		Internacional	47,00	45,00	35,00
Checkin	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	27,00	19,00	15,00
		Internacional	25,00	34,00	24,00
Embarque	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	10,00	11,00	8,00
		Internacional	18,00	18,00	18,00
Inspeção de Segurança	Tempo médio em fila (min)	Doméstico	2,00	2,00	1,00
		Internacional	8,00	12,00	6,00