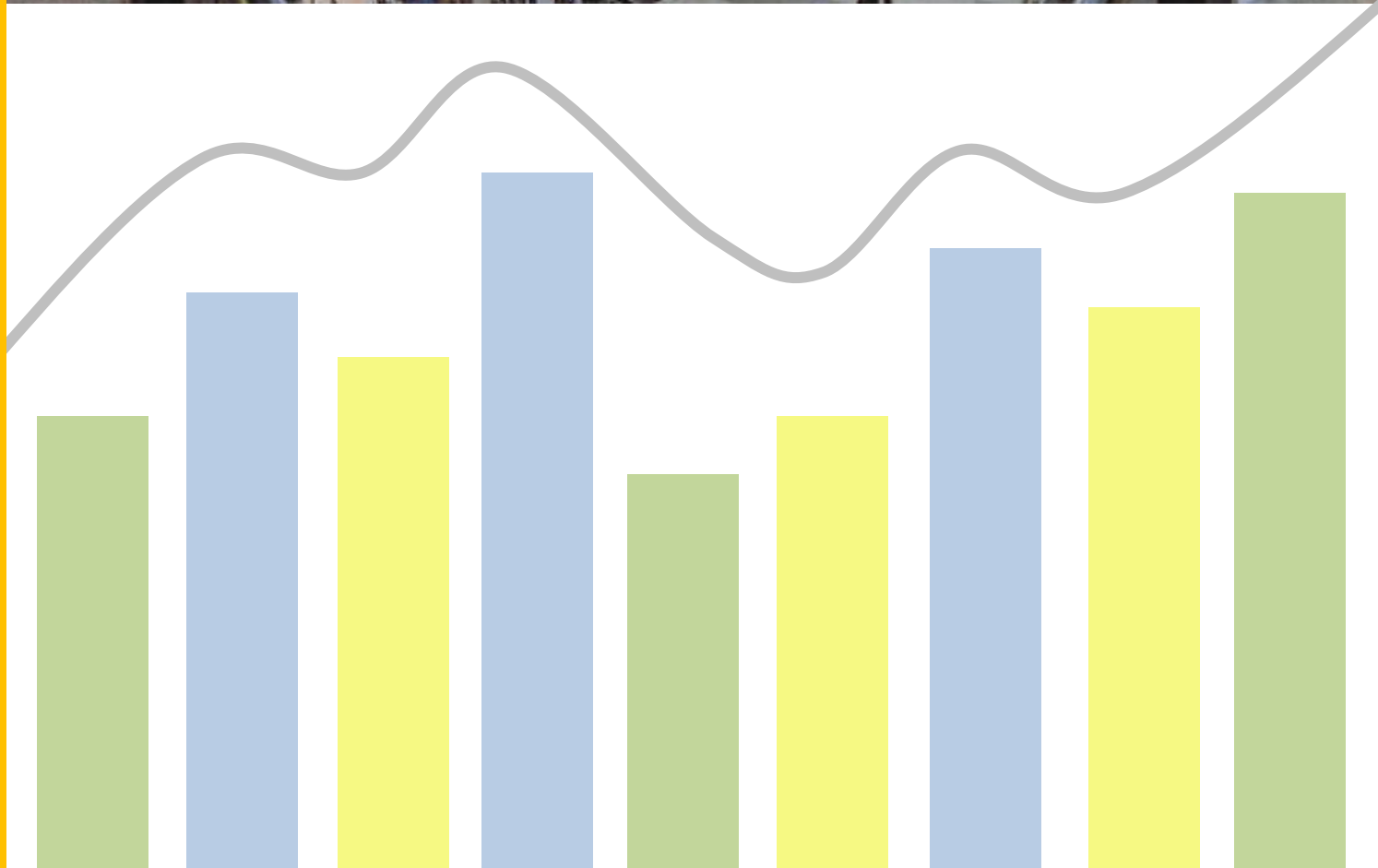


## RELATÓRIO GERAL

### INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL EM AEROPORTOS



COORDENAÇÃO DA PESQUISA

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA



SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL



EXECUÇÃO DAS COLETAS

EMPRESA CONTRATADA

PRAXIAN CONSULTORIA LTDA



INTEGRANTES DO COMITÊ DE DESEMPENHO OPERACIONAL

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

CASA CIVIL



SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL



MINISTÉRIO DA DEFESA



COMANDO DA AERONÁUTICA

ESTADO-MAIOR DA AERONÁUTICA

DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO



MINISTÉRIO DA FAZENDA



RECEITA FEDERAL DO BRASIL



MINISTÉRIO DA SAÚDE



AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL



MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO



COLABORADORES

INSTITUTO TECNOLÓGICO DA AERONÁUTICA



OPERADORES AEROPORTUÁRIOS

EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



AEROPORTO DE GUARULHOS



AEROPORTO DE BRASÍLIA



AEROPORTO DE CAMPINAS



## 1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Com a criação da Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República (SAC/PR) e com a instituição da Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (CONAERO) foram elencados temas prioritários para a organização do setor de aviação civil no Brasil. Objetivando a definição de políticas públicas, esses comitês contam com a participação dos órgãos/entidades envolvidos no processamento de passageiros nos aeroportos brasileiros e desempenham importante papel no aprimoramento da gestão aeroportuária.

Neste contexto, nasceu o Comitê Técnico de Desempenho Operacional, responsável pela construção de soluções voltadas para a avaliação de indicadores de desempenho das operações aeroportuárias e de ações visando à melhoria da gestão aeroportuária.

Assim como ocorre na CONAERO, nesse comitê encontram-se representados os órgãos públicos diretamente envolvidos na prestação de serviços aeroportuários, que por meio de trabalhos em conjunto são propostas ações de melhoria na prestação de serviços por parte de cada um dos órgãos, visando o aprimoramento da qualidade de atendimento ao passageiro.

Uma dessas ações apresentadas foi a realização de pesquisa operacional *in loco* para a coleta de dados e criação de indicadores de desempenho nos principais aeroportos brasileiros. Liderada pela SAC/PR, essa ação representa um marco na gestão dos aeroportos brasileiros, sendo pela primeira vez apresentados dados gerais sobre a avaliação dos passageiros a respeito de cada um dos aeroportos analisados.

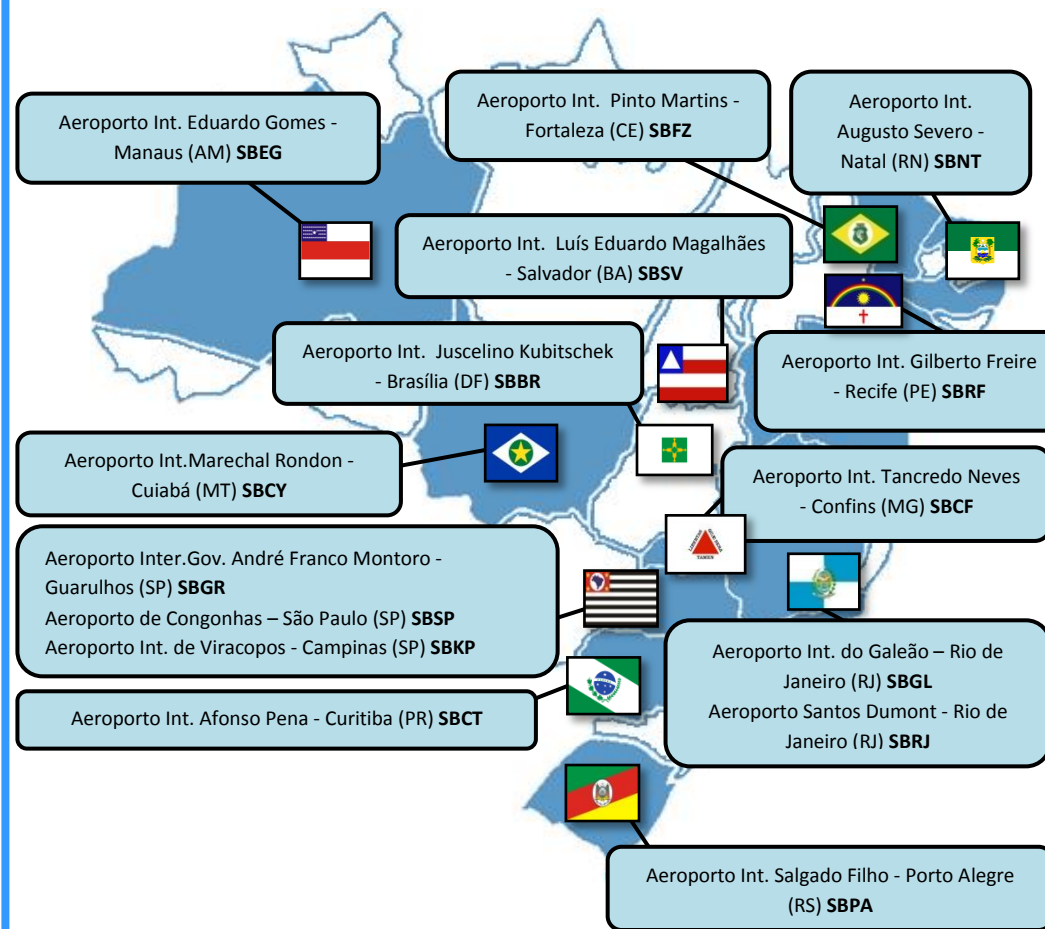
Além disso, a realização de grandes eventos internacionais no Brasil reforça o compromisso do Governo Federal com o planejamento e com a melhoria de qualidade dos serviços aeroportuários, prezando pela concorrência e pela atenção às necessidades e anseios dos passageiros.

## 2. A PESQUISA

A coordenação da pesquisa dos indicadores aeroportuários de percepção dos passageiros nos aeroportos coube a equipe técnica da SAC/PR e contou 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 nos aeroportos por prazo inicial de 12 meses.

### 2.1. ESCOPO DA PESQUISA

Em virtude da realização de eventos grande porte no Brasil, tal como a Copa das Confederações e Copa do Mundo de futebol FIFA 2014, constatou-se a necessidade de obter indicadores aeroportuários que refletissem a opinião dos passageiros. Assim, neste primeiro momento, os aeroportos objeto da coleta de dados foram aqueles relacionados com este grande evento esportivo, 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, totalizando 15 aeroportos, a saber:



## 2.2. PERÍODO DE COLETA DOS DADOS

A coleta de dados está prevista para ocorrer inicialmente durante o ano de 2013, sendo que os resultados apresentados neste relatório referem-se ao primeiro trimestre do corrente ano (janeiro, fevereiro, março), sendo esta, a primeira parcial dos resultados que serão divulgados dentro do período da pesquisa.

## 2.3. METODOLOGIA UTILIZADA

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista presencial dos passageiros em espera nas salas de embarque dos quinze aeroportos citados anteriormente, utilizando-se questionário padronizado. As perguntas foram formuladas contemplando os indicadores qualitativos listados na Tabela 1, apresentada a seguir, sendo solicitada a avaliação do passageiro em uma escala de 1 a 5, sendo 1 para a menor avaliação possível e 5 para a maior avaliação possível.

A distribuição amostral das entrevistas foi realizada em função do fluxo de passageiros nos estratos de embarque doméstico e embarque internacional, considerando-se um intervalo de confiança de 95% e erro amostral máximo de 5%. A estratificação teve a função de 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 fosse coletada a opinião do passageiro no momento em que o aeroporto, apresenta maior concentração de atividades em operação.

Os indicadores aeroportuários coletados estão relacionados aos seguintes elementos: acesso; *check-in*; emigração; inspeção de segurança; imigração; aduana; instalação aeroportuária e ambiente do 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. Indicadores estes, detalhados na Tabela 2 a seguir.

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

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
	Disponibilidade de táxi
2.CHECK IN	Tempo de fila no <i>check-in</i> (autoatendimento)
	Tempo fila no <i>check-in</i> (guichê)
	Eficiência dos funcionários do <i>check-in</i>
	Atendimento/cordialidade dos funcionários do <i>check-in</i>
3.EMIGRAÇÃO	Tempo de fila na emigração
	Atendimento/cordialidade dos funcionários da emigração
4.INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	Atendimento/cortesia dos funcionários da inspeção de segurança
	Rigor na inspeção de segurança
	Tempo de fila na inspeção de segurança
	Sensação de proteção e segurança
5.IMIGRAÇÃO	Tempo de fila na imigração
	Atendimento/cordialidade dos funcionários da imigração
6.ADUANA	Tempo de fila na aduana
	Atendimento/cordialidade dos funcionários da aduana

**TABELA 1 – LISTA DE INDICADORES QUALITATIVOS COLETADOS (cont.)**

ELEMENTO	INDICADOR
<b>7.INSTALAÇÃO AEROPORTUARIA</b>	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
	Conforto na sala de embarque
Velocidade da restituição de bagagem	
<b>8.AMBIENTE AEROPORTO</b>	Integridade da bagagem
	Limpeza geral do aeroporto
	Conforto térmico do aeroporto
	Conforto acústico do aeroporto
<b>9.SATISFAÇÃO GERAL</b>	Satisfação geral do passageiro com o aeroporto

**TABELA 2 – INDICADORES RELATIVOS AO PERFIL DO PASSAGEIRO**

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



### 3. RESULTADOS GERAIS

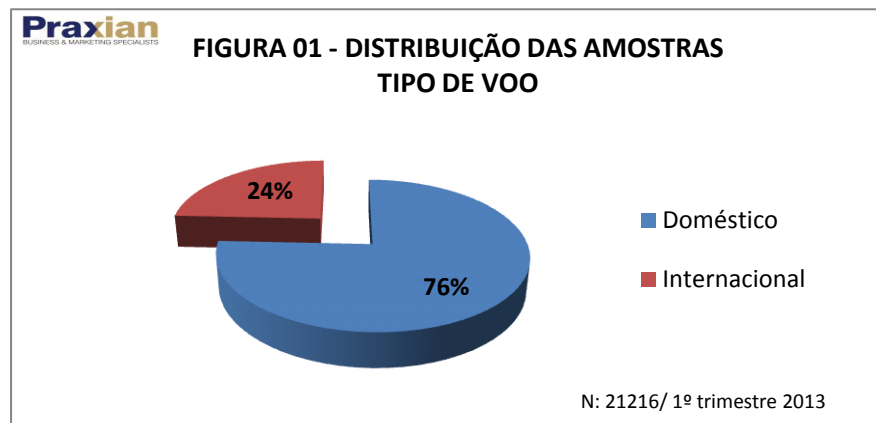
Neste primeiro trimestre de 2013, as coletas de dados foram distribuídas ao longo dos meses de janeiro, fevereiro e março, totalizando 21.216 entrevistas. Desse total, foram realizadas 16.061 entrevistas nas salas de embarque doméstico e 5.155 entrevistas nas salas de embarque internacional dos aeroportos 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 comparativo destes entre os aeroportos envolvidos na pesquisa.

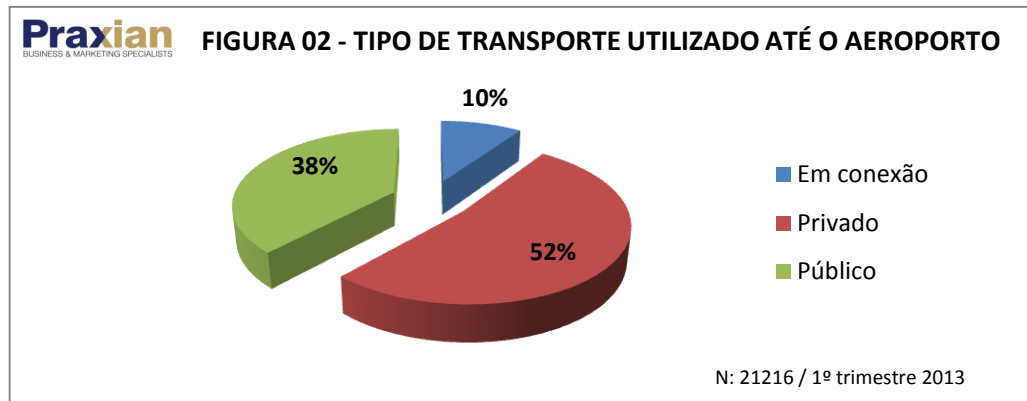
#### 3.1. RESULTADOS GERAIS – PERFIL DO PASSAGEIRO

A seguir são apresentadas informações gerais a respeito dos resultados obtidos da percepção do passageiro com a coleta dos indicadores de desempenho aeroportuário ao longo do 1º trimestre de 2013 nos quinze aeroportos.

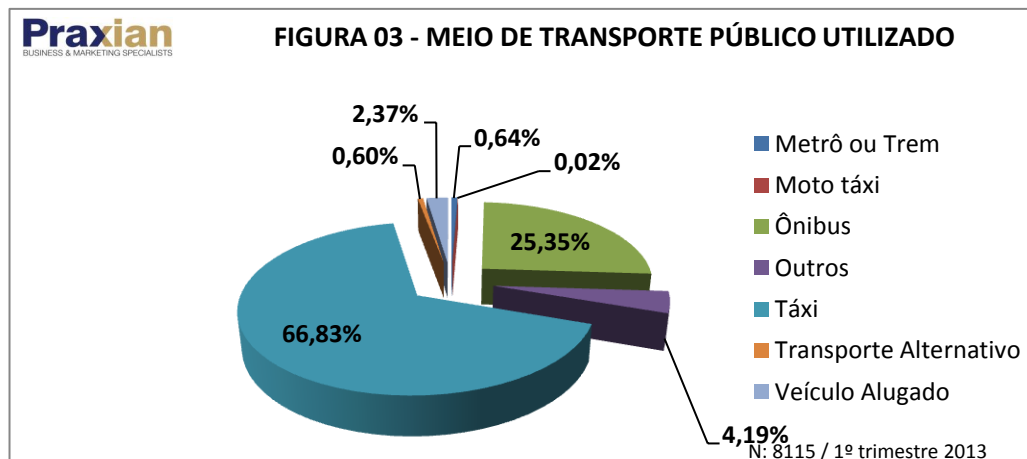
O gráfico da figura 01 ilustra a distribuição percentual das amostras pelos dois estratos de voo considerados: passageiros em voo doméstico e passageiros em voo internacional. O maior percentual das entrevistas (76%) foi realizado com aqueles passageiros em voo doméstico, guardando relação com o fluxo real de passageiros nos aeroportos.



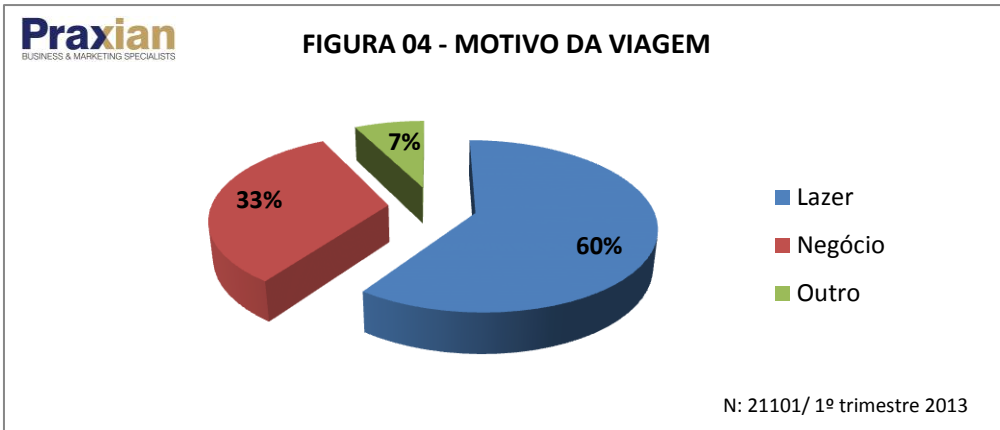
Já o gráfico 2 representa o resultado à pergunta feita ao passageiro, quanto ao meio de transporte utilizado para o seu deslocamento até o aeroporto, se privado (veículo particular), se público (taxi, ônibus, moto, metro, etc..). Considerou-se ainda, a possibilidade de resposta em conexão, tendo em vista que havia passageiros entrevistados nas salas de embarque em situação de conexão com outros vôos.



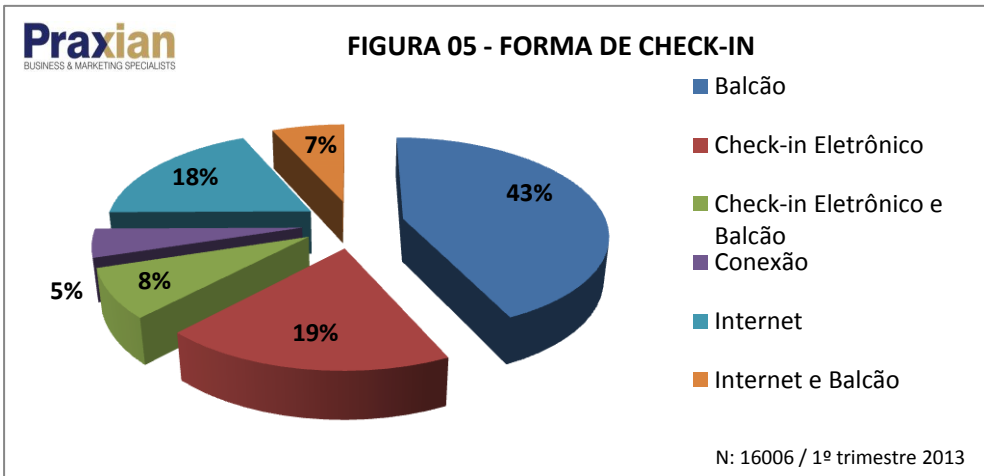
Sendo assim, por meio da análise conjunta das Figuras 02 e 03 percebe-se que a maioria dos passageiros (52%) entrevistados neste primeiro trimestre utilizou transporte privado para sua locomoção até o aeroporto e que aqueles que utilizaram transporte público, a maioria (68,83%) deslocou-se utilizando serviço de táxi.



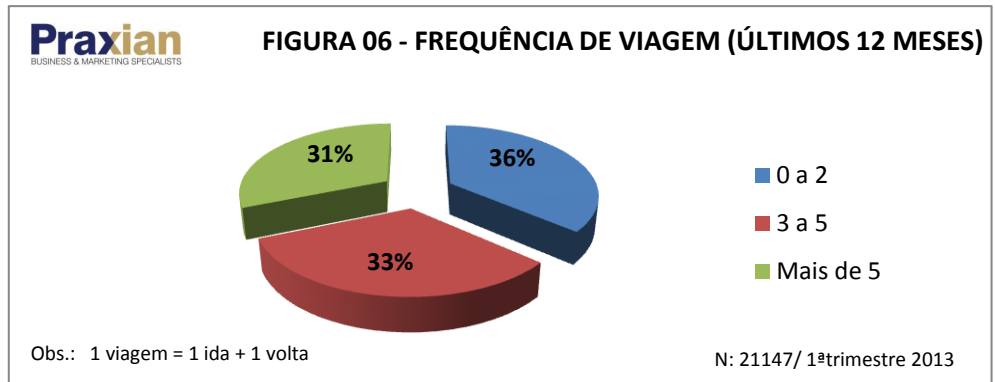
Pela figura 04 pode-se notar que a grande maioria dos passageiros entrevistados (60%) neste primeiro trimestre de 2013 viajou a lazer, fato este bastante plausível tendo em vista que os meses de janeiro e fevereiro correspondem normalmente ao de férias da população e de turismo no Brasil.



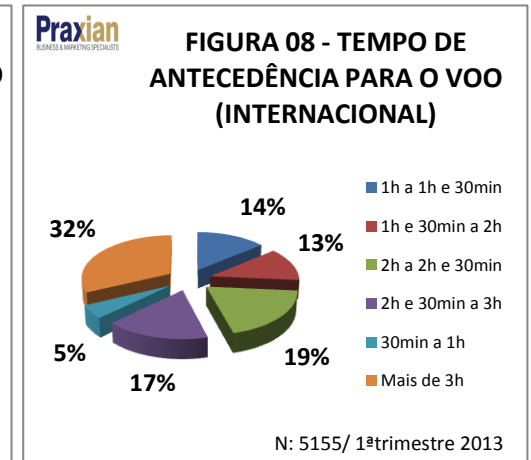
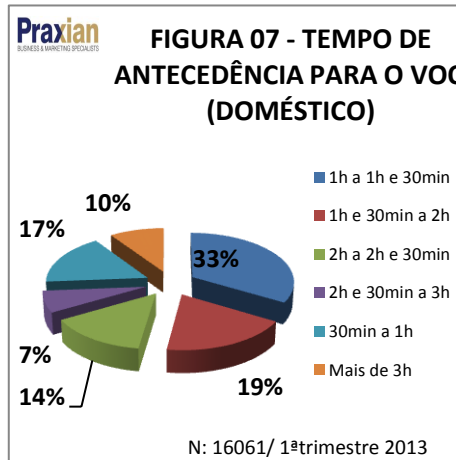
Em relação à forma de *check in* utilizada, nota-se pela Figura 05 que a maior concentração (43%) dos passageiros entrevistados realizou o procedimento no balcão da companhia aérea. Outra importante informação que pode ser extraída deste mesmo gráfico consiste que 37% dos passageiros entrevistados utilizaram unicamente meios próprios para atendimento, ou seja, *check in* pela internet (18%) ou *check in* eletrônico (autoatendimento)(19%).



A figura 06 apresenta o resultado da pergunta ao passageiro em relação à frequência média do número de viagens ida e volta em que utiliza o avião como meio de transporte, considerando-se os últimos doze meses. Assim, percebe-se neste primeiro semestre uma leve predominância de passageiros não freqüentes (36%), entendido neste contexto, como aqueles que realizaram até duas viagens de avião, considerando-se cada viagem uma ida e uma volta.



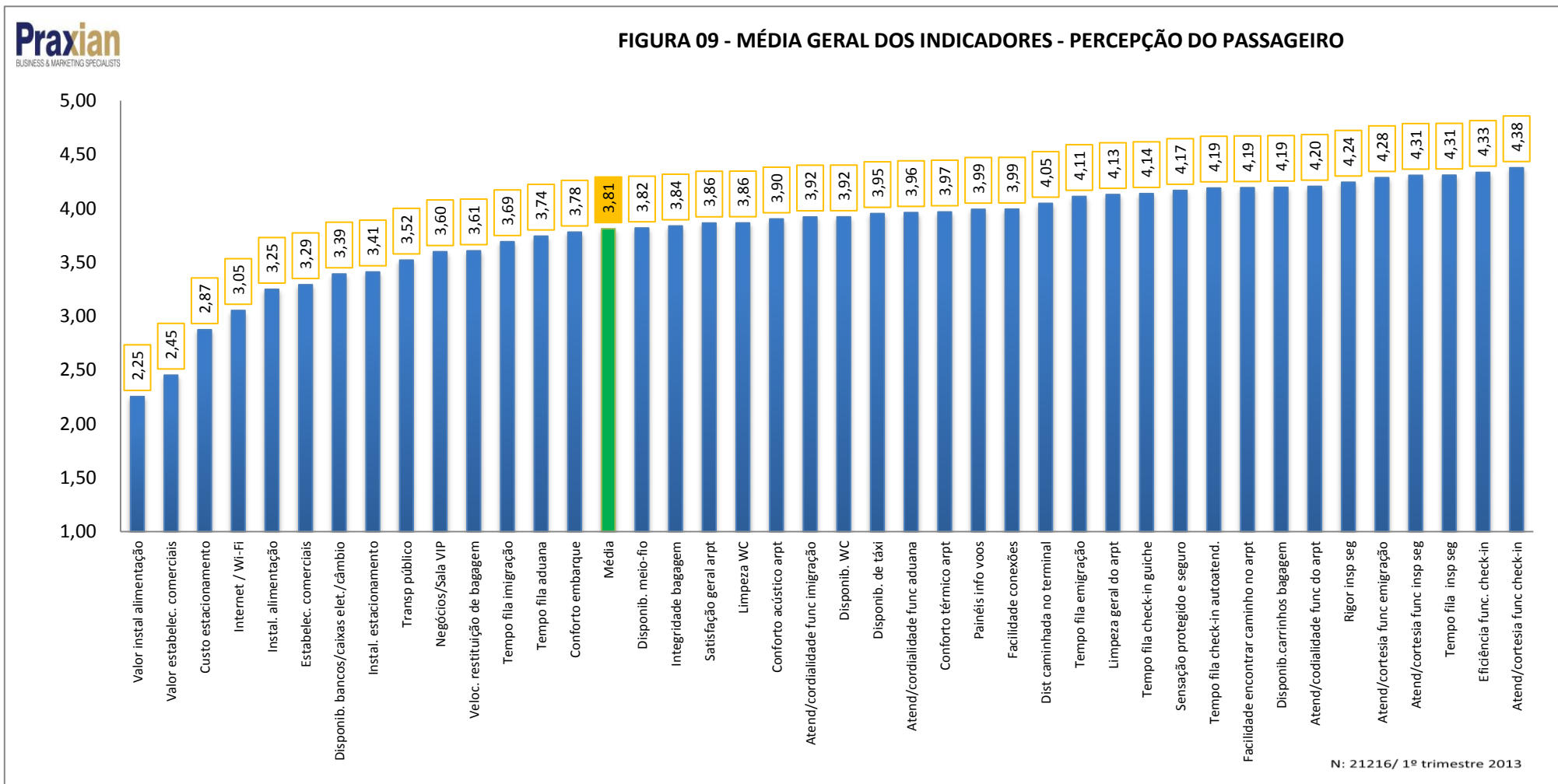
Os gráficos das figuras 07 e 08 apresentam o tempo de antecedência para a hora prevista do vôo informado pelo passageiro nos estratos doméstico e internacional, respectivamente. Para o caso de vôo doméstico, observa-se que a maioria dos passageiros entrevistados (33%) chega ao aeroporto entre 1h e 1h e 30min prévio ao horário de saída do vôo. Já para o caso de vôos internacionais, a maioria dos passageiros entrevistados (32%) chega ao aeroporto com mais de 3h antes do horário de saída do vôo.



3.2 RESULTADOS GERAIS – PERCEÇÃO DO PASSAGEIRO

Na figura 09 são apresentados os indicadores citados na tabela 01 e respectiva pontuação, obtida pela média geral das notas atribuídas a cada indicador pelos passageiros entrevistados ao longo do 1º trimestre de 2013 nos quinze aeroportos.

É possível constatar que, na percepção do passageiro, os indicadores com menor pontuação são os relacionados aos valores cobrados pelos estabelecimentos comerciais, instalações de alimentação e estacionamento, além de acesso a internet. Já os com maior avaliação estão relacionados a fatores humanos, como atendimento, cortesia e eficiência dos funcionários em contato direto com os passageiros.





### 3.3. RESULTADOS GERAIS – AVALIAÇÃO DOS AEROPORTOS PELOS PASSAGEIROS

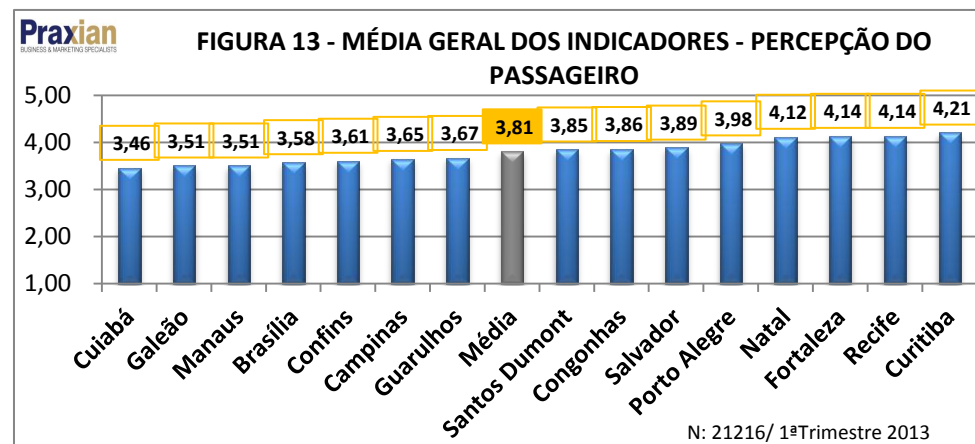
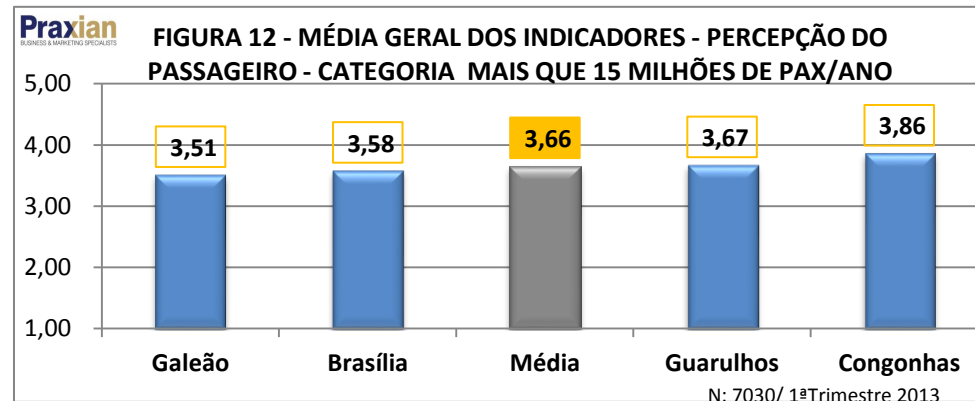
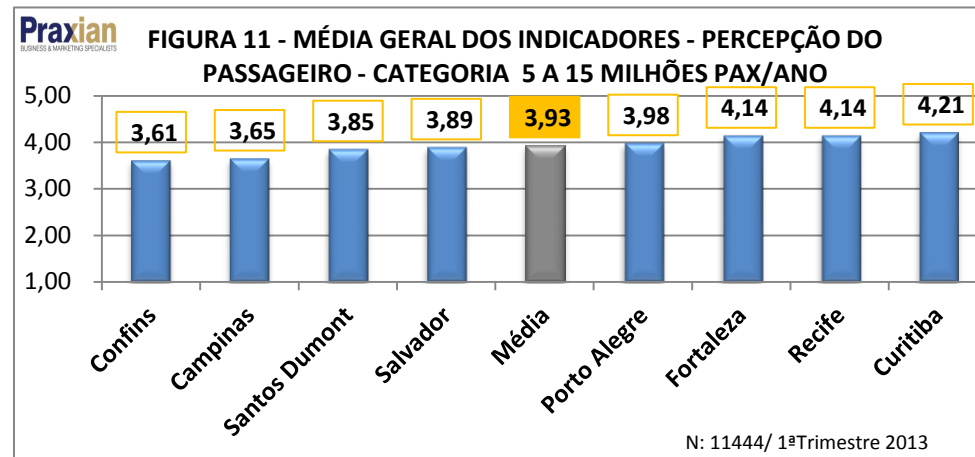
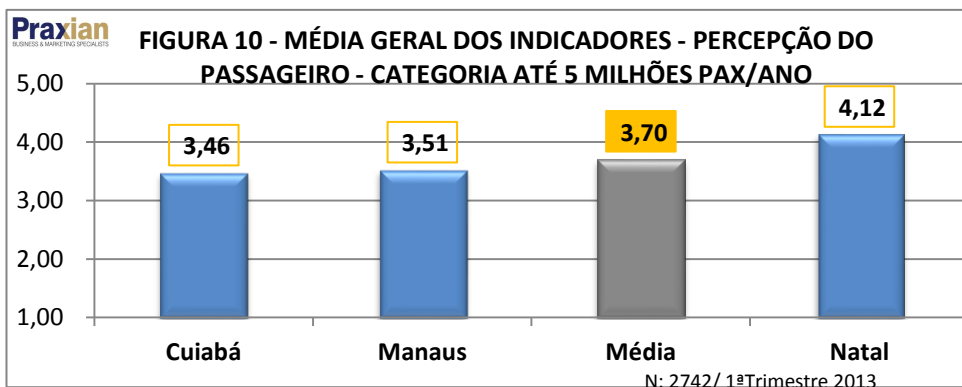
Com o objetivo de se realizar uma análise comparativa entre aeroportos, calculou-se a média geral, por aeroporto, de todos os indicadores da tabela 01 obtidos nas entrevistas com os passageiros no primeiro trimestre de 2013 nos quinze aeroportos.

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 nº 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 2012, distribuiu-se os aeroportos nessas categorias, sendo obtidos os seguintes grupos:

- até 5 milhões de passageiros/ano: Cuiabá (SBCY), Manaus(SBEG) e 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) e Guarulhos(SBGR).

Dessa forma, nas figuras 10, 11 e 12 são apresentadas as médias dos indicadores por aeroporto dentro das respectivas categorias e na figura 13, um compilado geral contendo todos os aeroportos pesquisados em ordem crescente.



# Avaliação dos Indicadores por Aeroportos

