

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

# Aeroporotos

**4º TRIMESTRE** de **2018** | outubro a dezembro

**AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)**

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE  
DESEMPENHO OPERACIONAL



Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **Aeroporto Internacional Pinto Martins - Fortaleza (SBFZ)**, obtidos a partir da realização de **880** entrevistas ao longo do 4º trimestre de 2018.

O resultado de todos os aeroportos pesquisados , bem como a comparação entre eles, pode ser verificado no Relatório Geral, disponível no sítio eletrônico da Secretaria Nacional de Aviação Civil.

# Í N D I C E

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

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



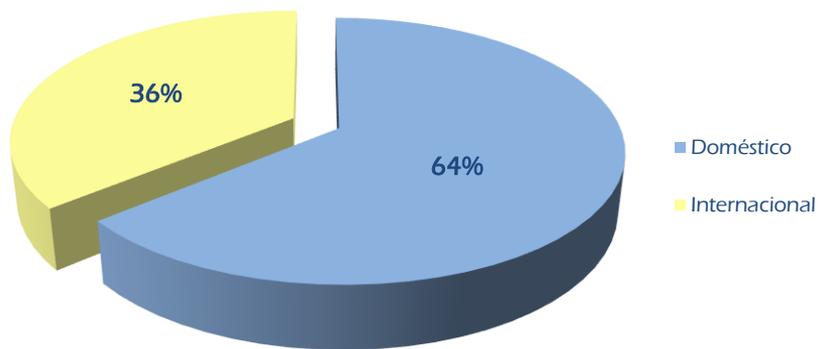
### 02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



### 03 – Média por agrupamento de indicadores

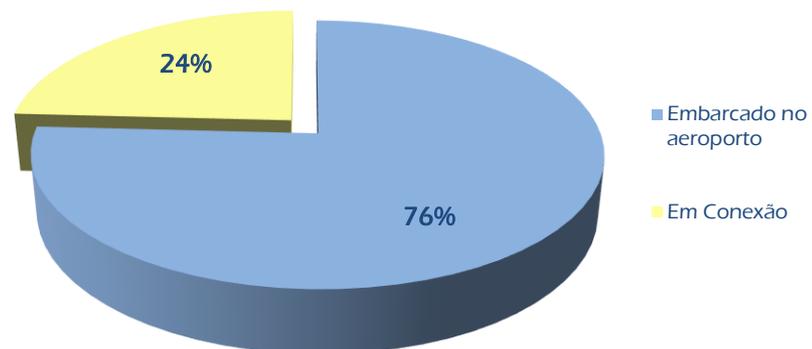


04 – Tipo de voo



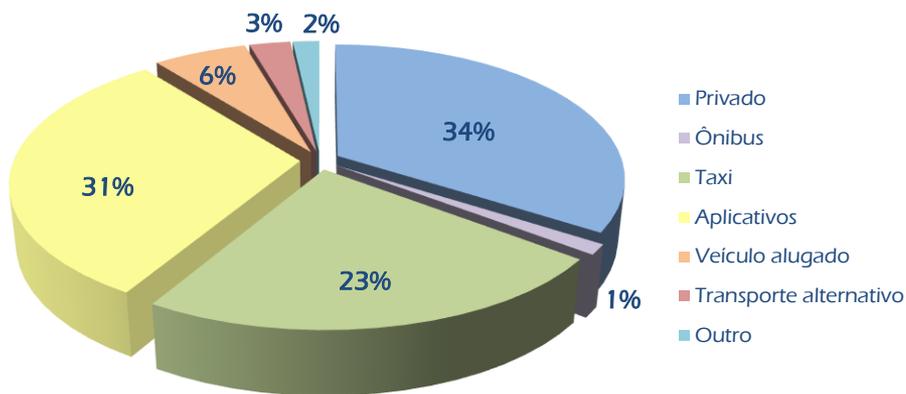
N: 880 Entrevistas/4º trimestre 2018

05 – Tipo de passageiro



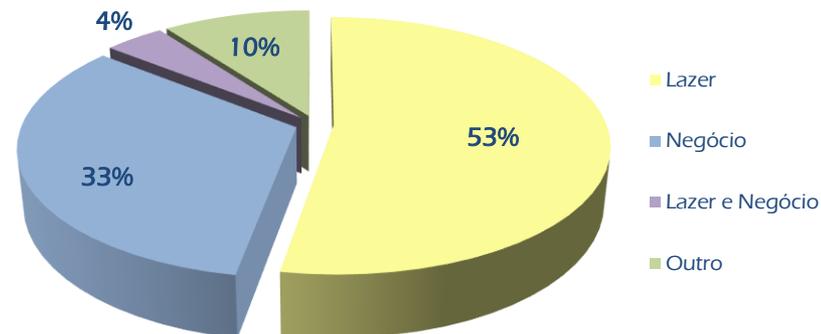
N: 534 Entrevistas/4º trimestre 2018

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



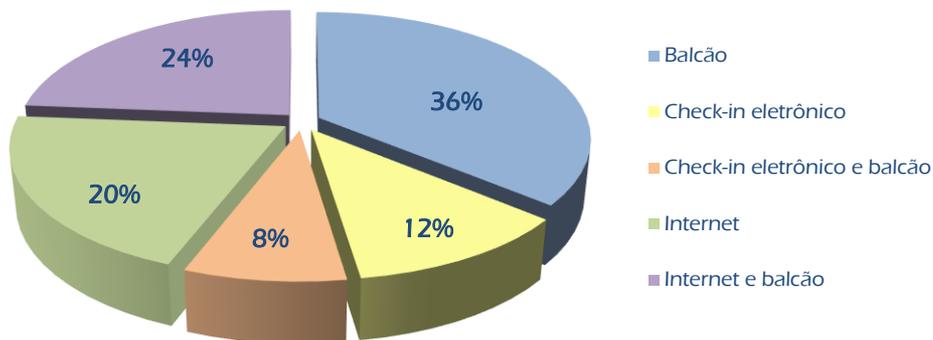
N: 405 Entrevistas/4º trimestre 2018

07 – Motivo da viagem



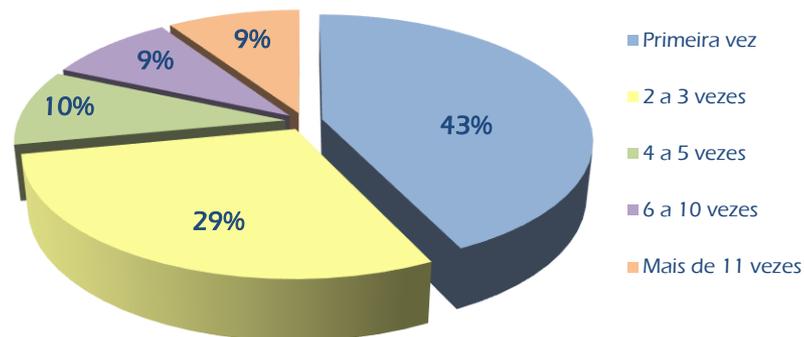
N: 534 Entrevistas/4º trimestre 2018

08 – Forma de check-in



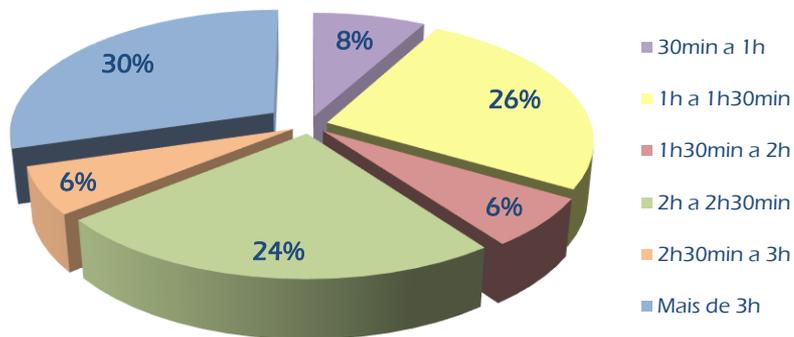
N: 405 Entrevistas/4º trimestre 2018

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



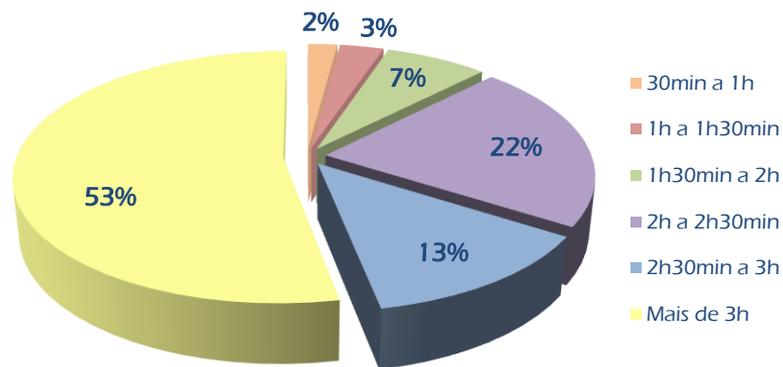
N: 534 Entrevistas/4º trimestre 2018

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



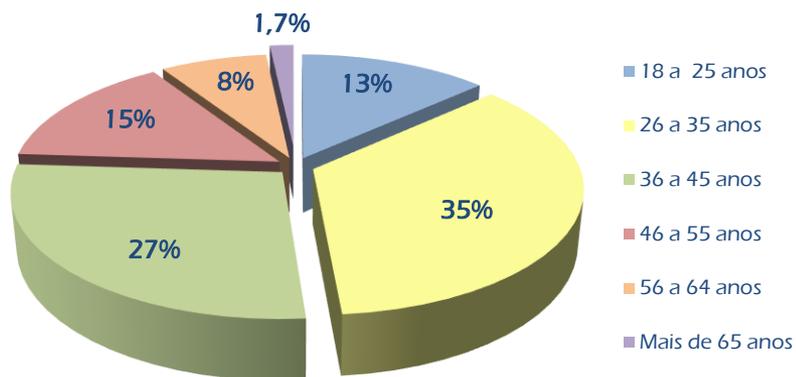
N: 340 Entrevistas/4º trimestre 2018

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



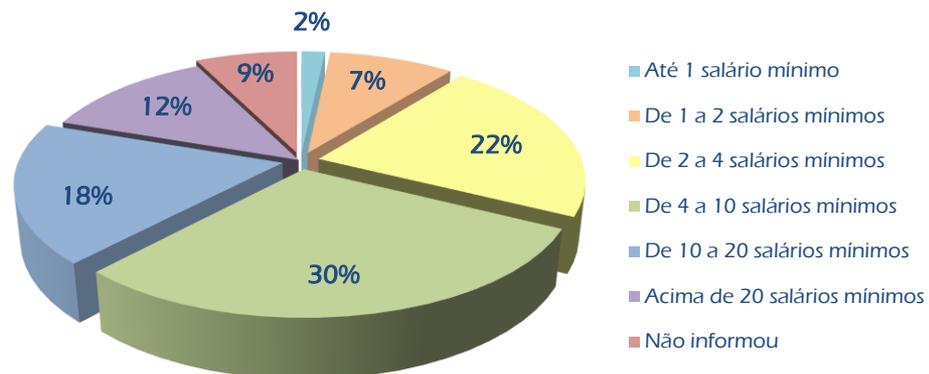
N: 194 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 12 – Idade do entrevistado



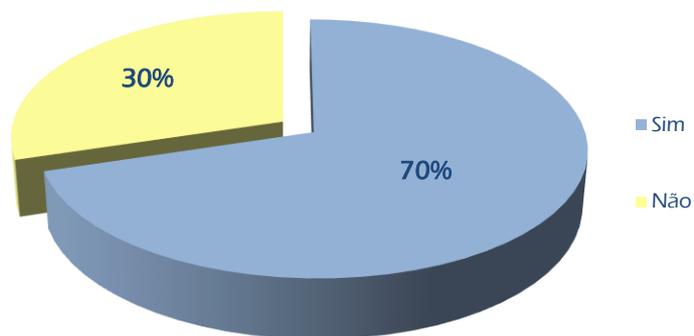
N: 534 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 13 – Renda do entrevistado



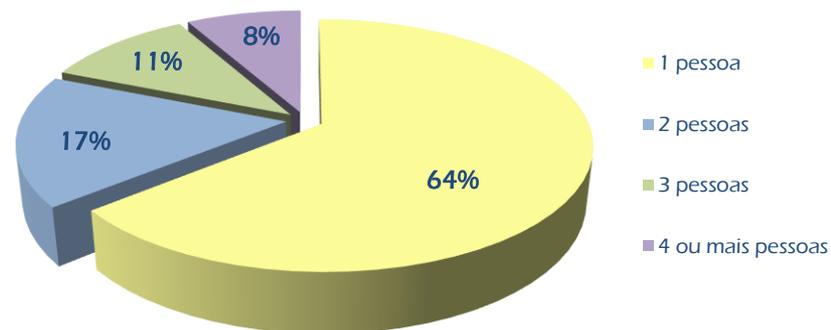
N: 534 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 14 – Viajando sozinho



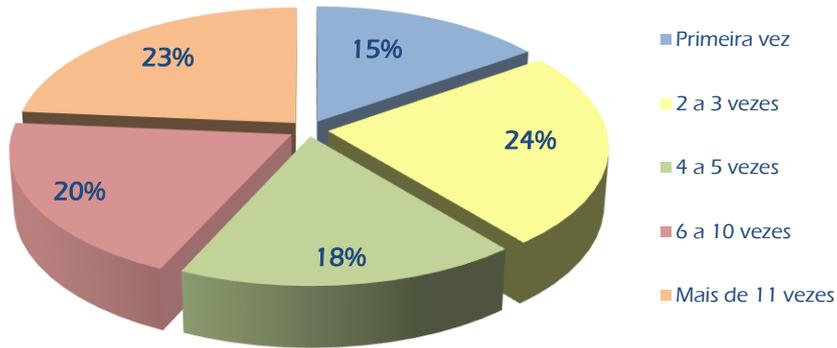
N: 534 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 15 – Número de acompanhantes



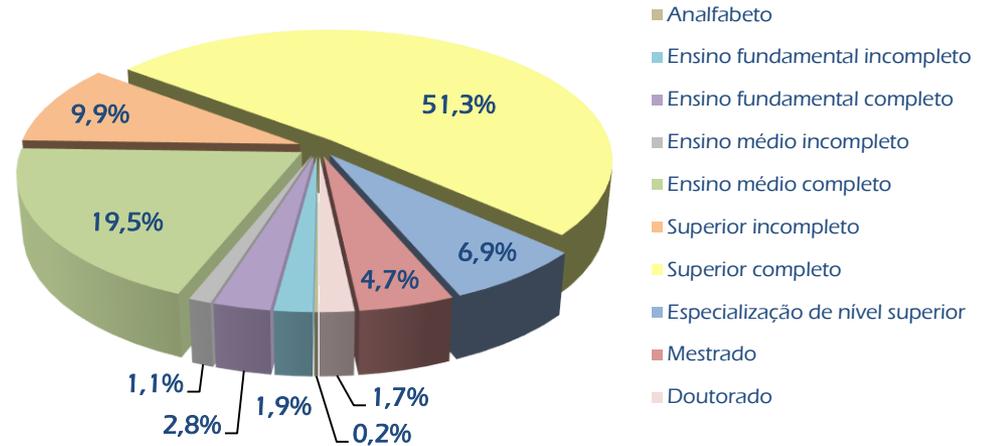
N: 159 Entrevistas/4º trimestre 2018

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



N: 534 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 17 - Escolaridade do entrevistado

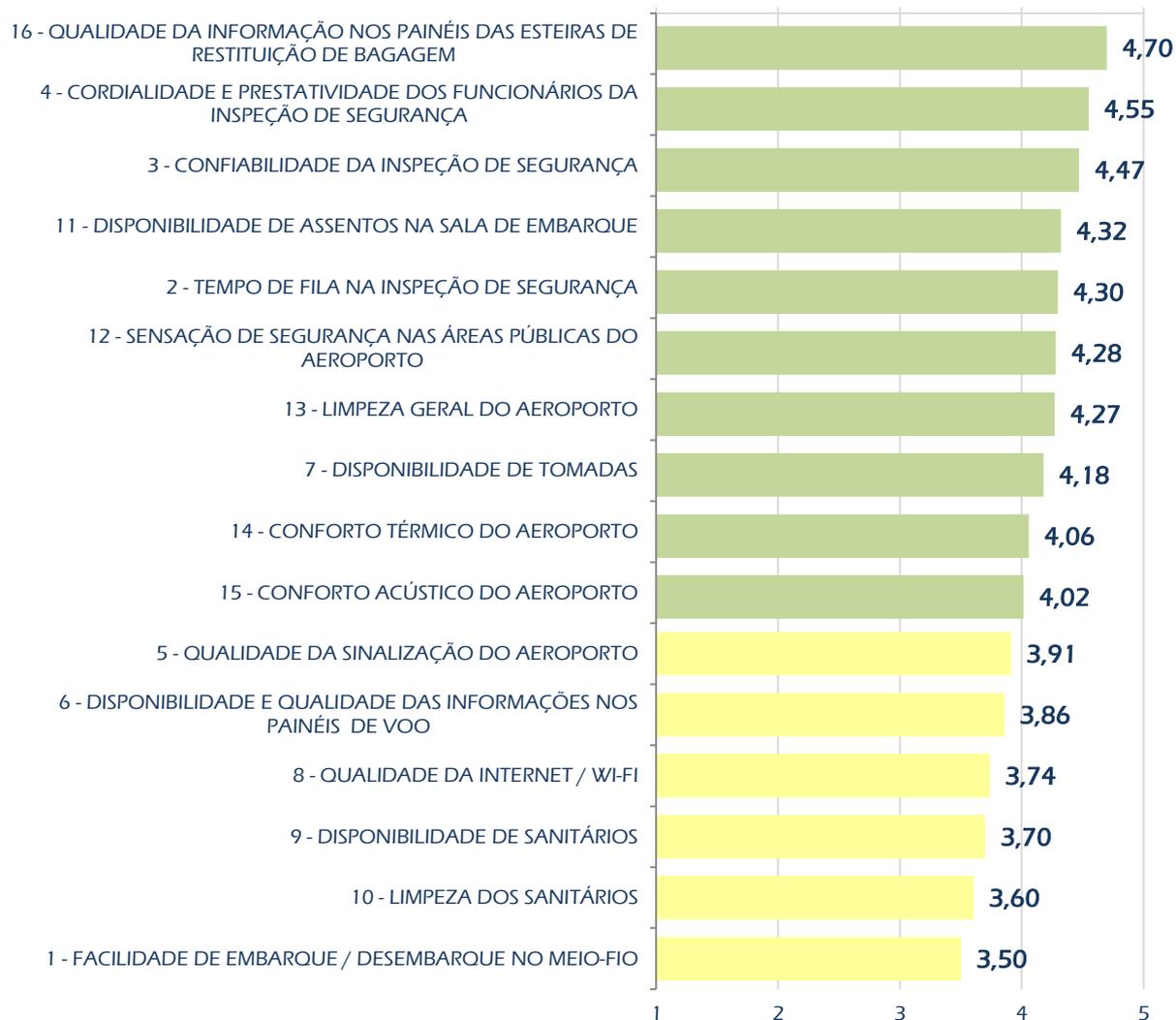


N: 534 Entrevistas/4º trimestre 2018

## 18 – Média geral dos indicadores



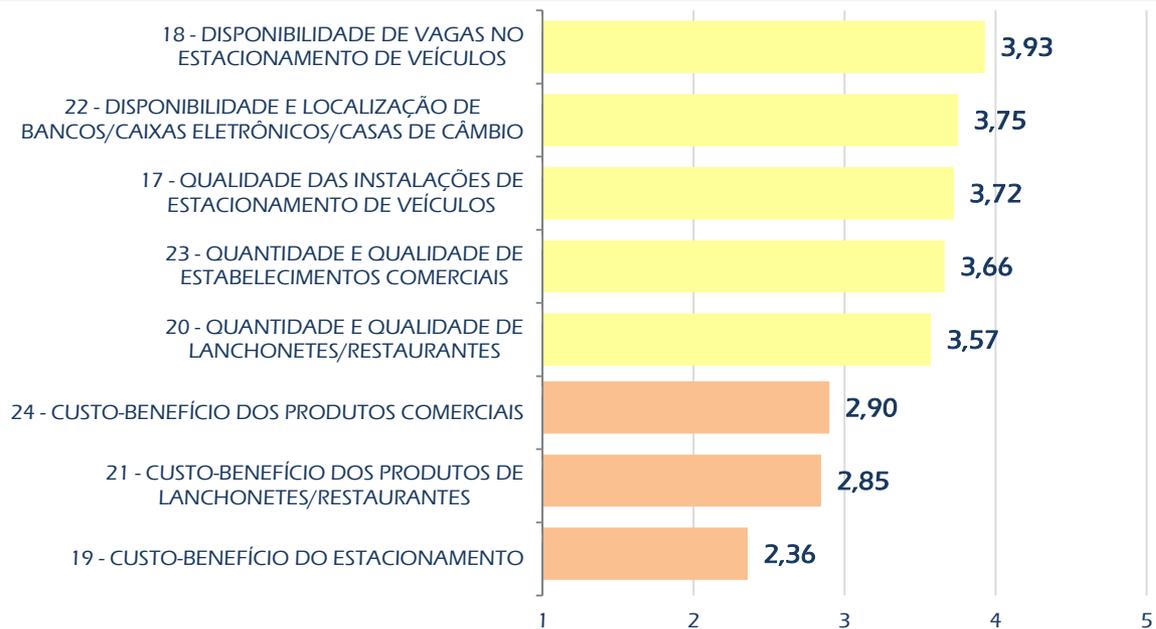
### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



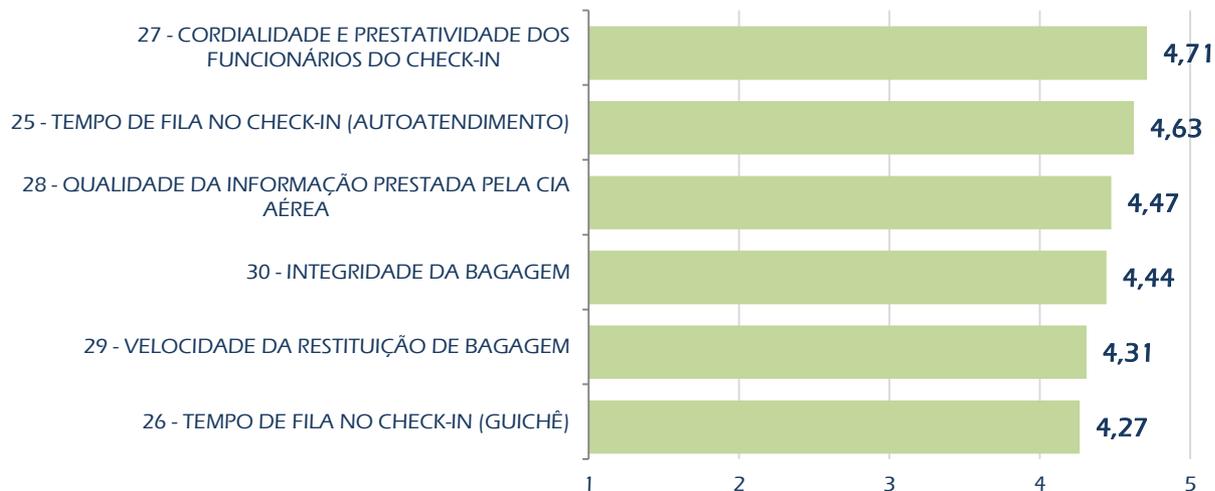
## AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



### FACILIDADES AO PASSAGEIRO



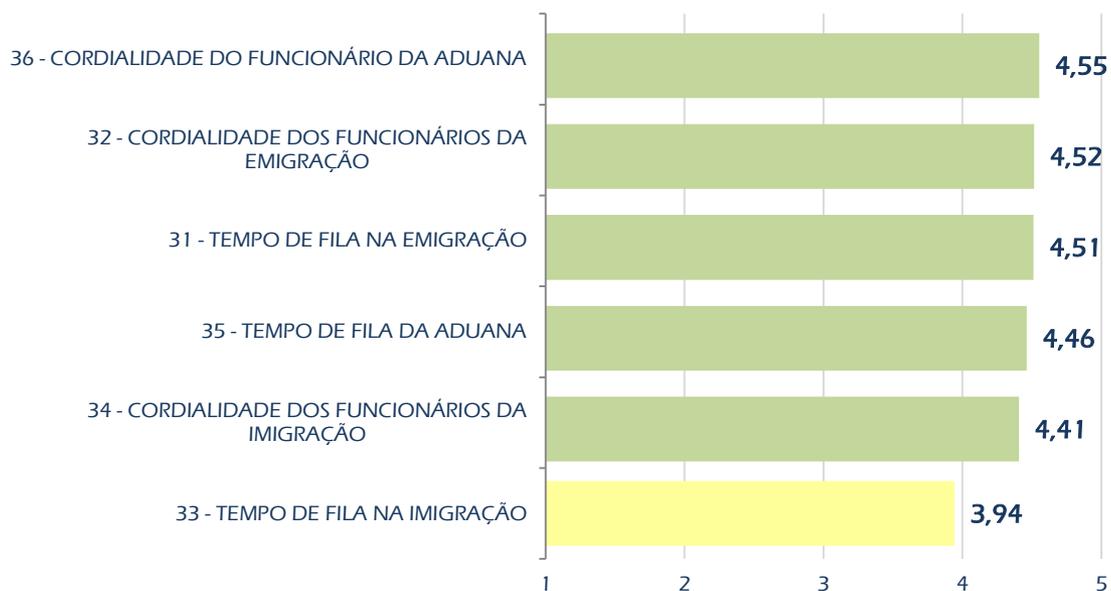
### CIA. AÉREAS



## AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



### ÓRGÃOS PÚBLICOS



### TRANSPORTE PÚBLICO



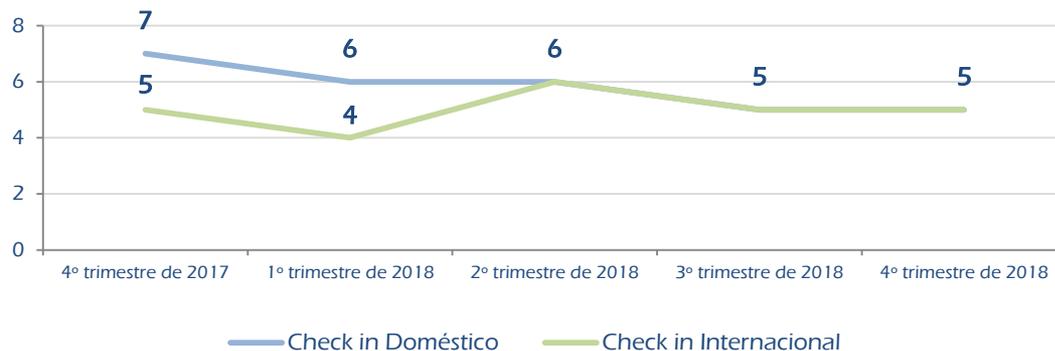
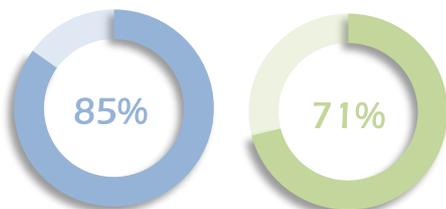
# AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



## 19 – Check-in

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

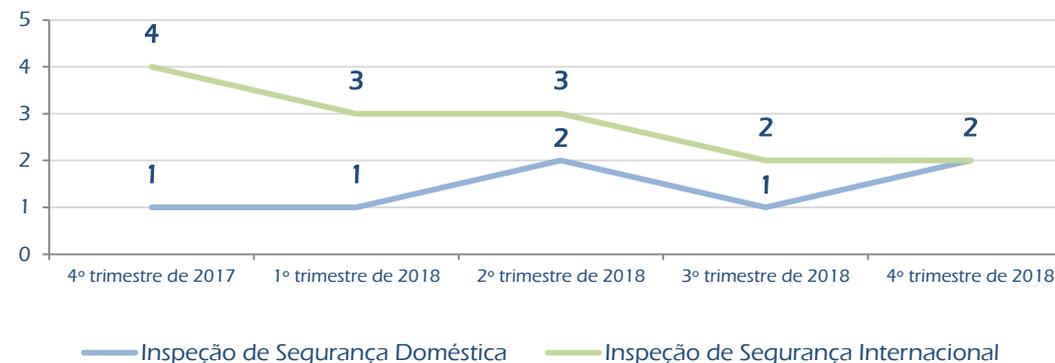
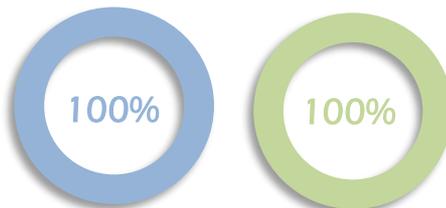
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 20 – Inspeção de segurança

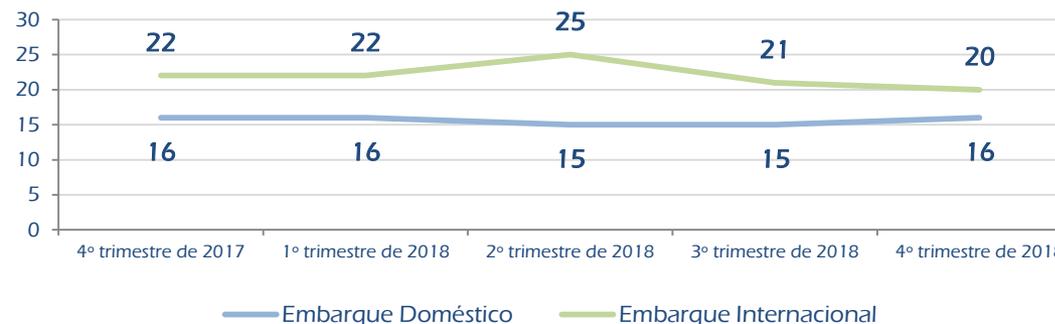
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 21 – Embarque

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

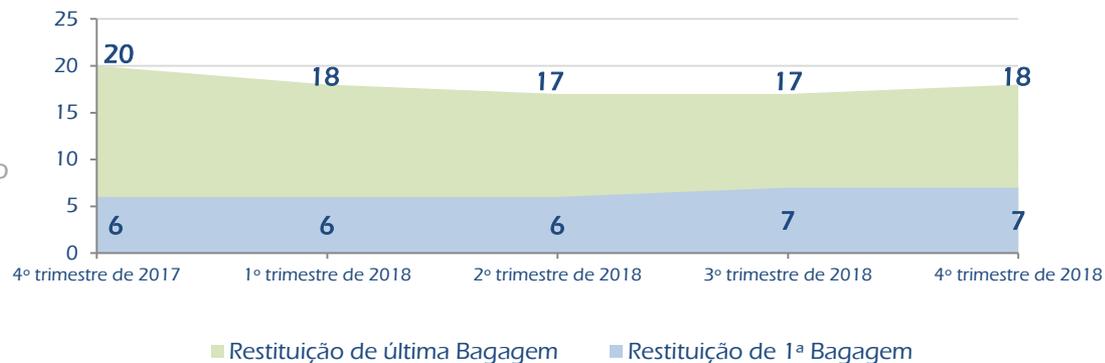


\* - Em relação ao trimestre em referência



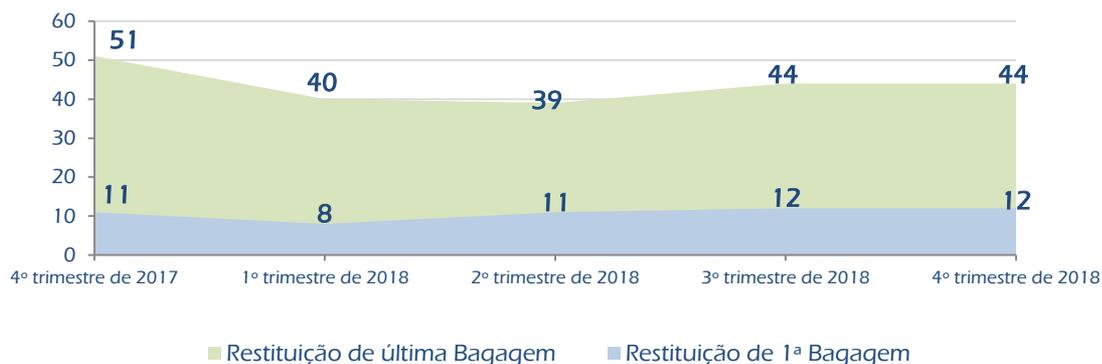
## 22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada das malas do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)



## 23 – Restituição de bagagem de voos internacionais

Tempo médio para chegada das malas do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)



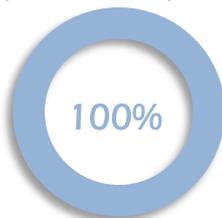
# AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



## 24 – Emigração

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

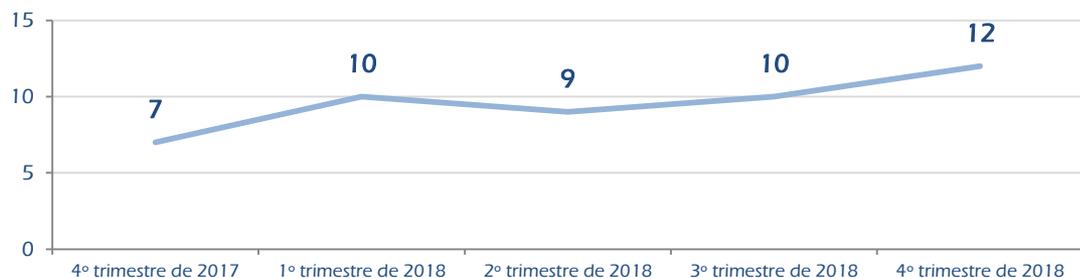
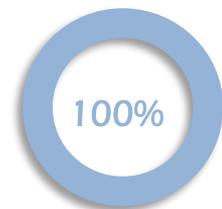
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 25 – Imigração

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

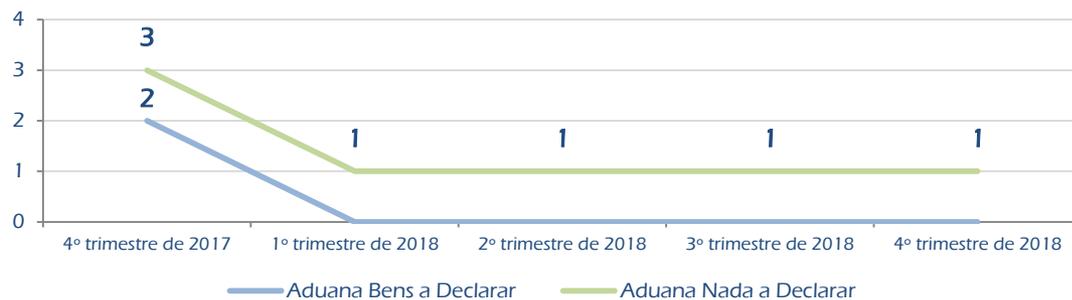
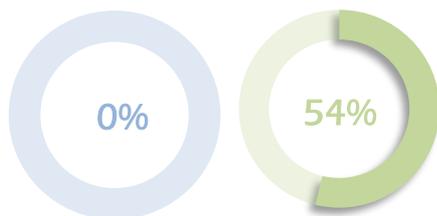
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 26 – Aduana

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



\* - Em relação ao trimestre em referência

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS  
*Aeropor~~tos~~*  
4º TRIMESTRE de 2018  
outubro a dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)

ELABORAÇÃO:

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

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA

