

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

2º TRIMESTRE de 2016 | abril a junho

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

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO

GRUAIRPORT AEROPORTO
INTERNACIONAL
DE SÃO PAULO

INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)**, obtidos a partir da realização de **1.596** entrevistas ao longo do 2º trimestre de 2016.

Os resultados gerais de todos os aeroportos pesquisados, bem como a comparação entre eles, podem ser verificados no Relatório principal, disponível no sítio eletrônico da Secretaria de Aviação Civil.

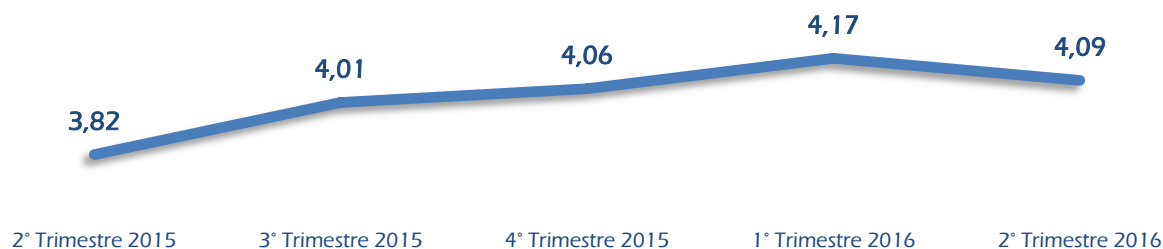
ÍNDICE

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

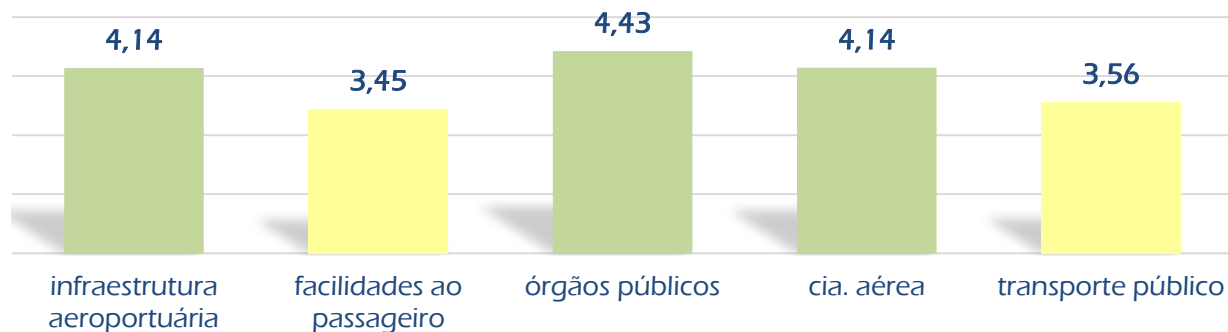
01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

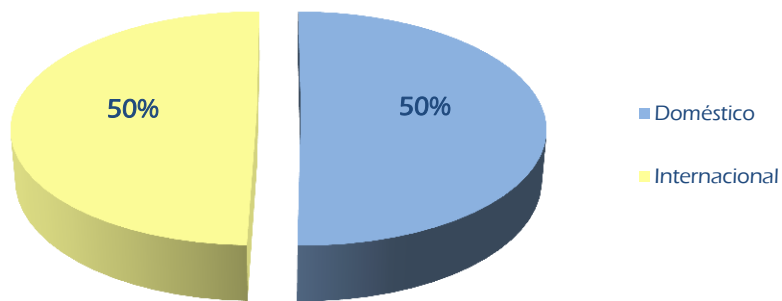


03 – Média por agrupamento de indicadores



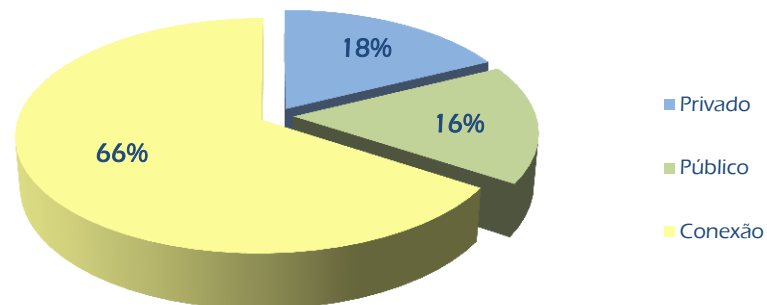
N: 1596 Entrevistas/2º Trimestre 2016

04 – Distribuição amostral - Tipo de voo



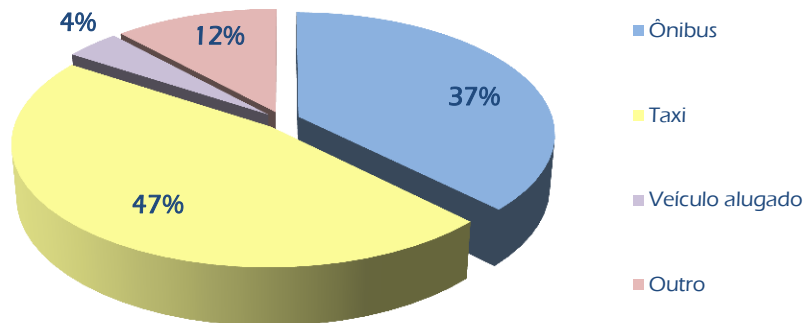
N: 1596 Entrevistas/2º trimestre 2016

05 – Tipo de transporte



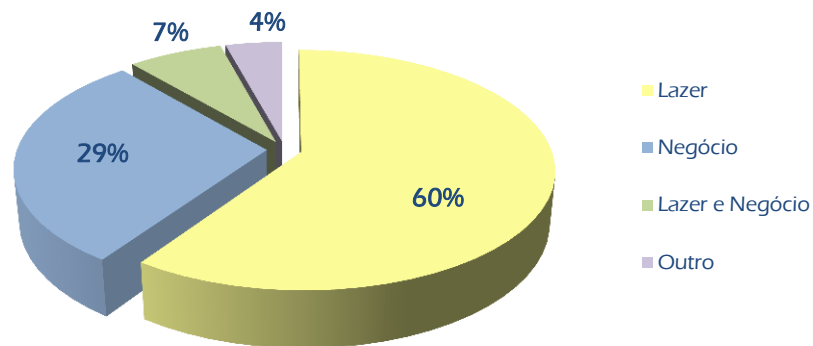
N: 921 Entrevistas/2º trimestre 2016

06 – Meio de transporte público utilizado



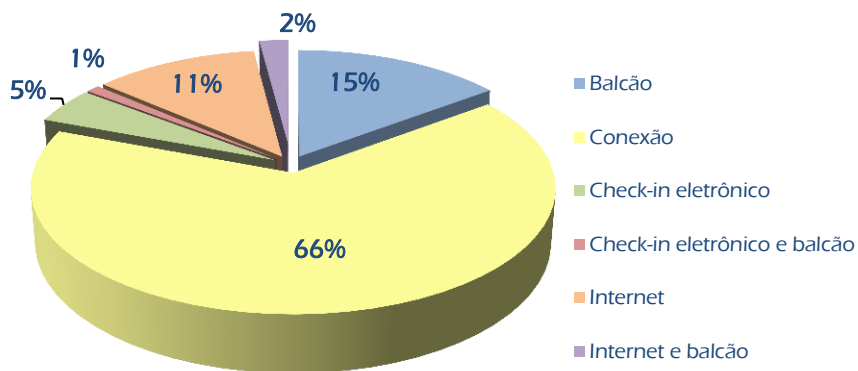
N: 152 Entrevistas/2º trimestre 2016

07 – Motivo da viagem



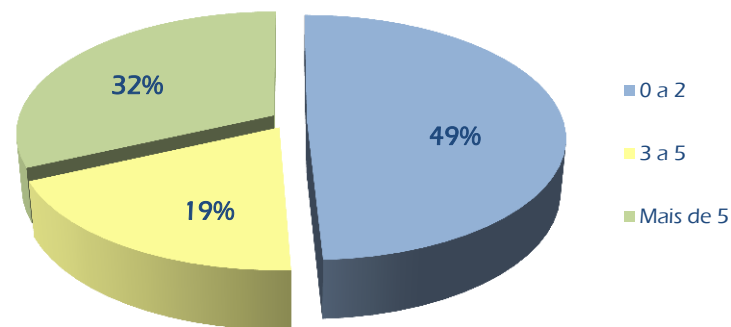
N: 921 Entrevistas/2º trimestre 2016

08 – Forma de check-in



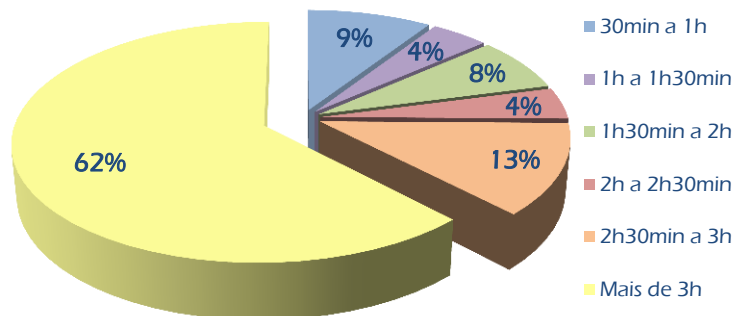
N: 921 Entrevistas/2º trimestre 2016

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



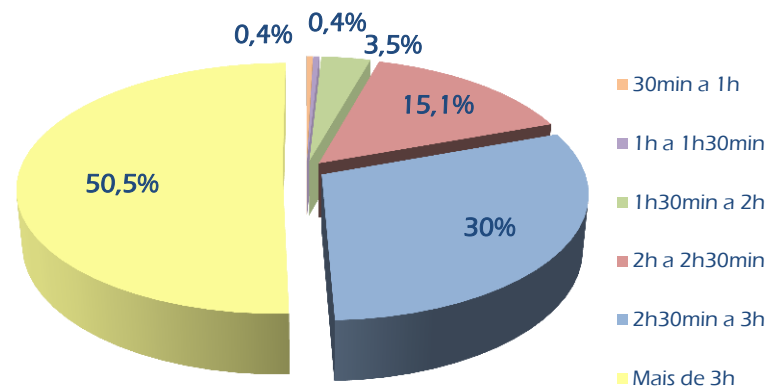
N: 921 Entrevistas/2º trimestre 2016

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



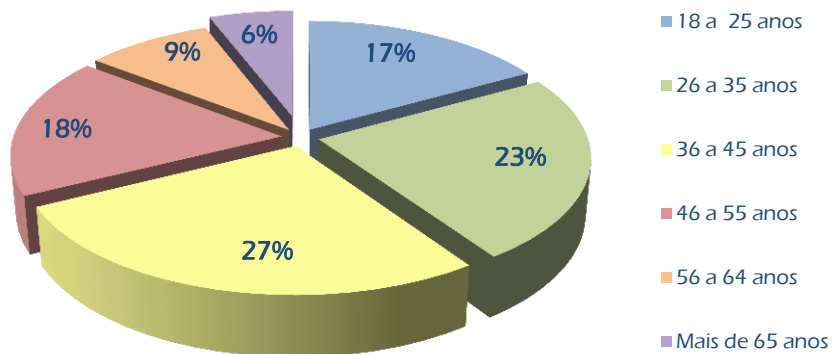
N: 464 Entrevistas/2º trimestre 2016

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



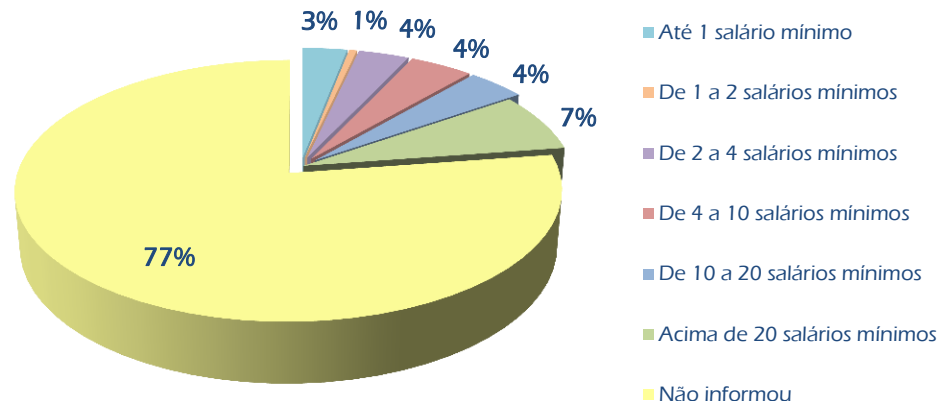
N: 457 Entrevistas/2º trimestre 2016

12 – Idade



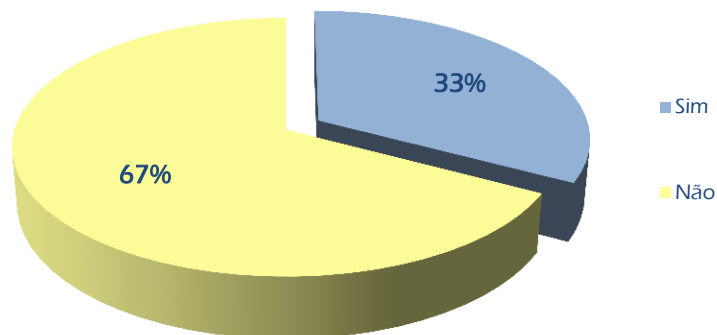
N: 921 Entrevistas/2º trimestre 2016

13 – Renda



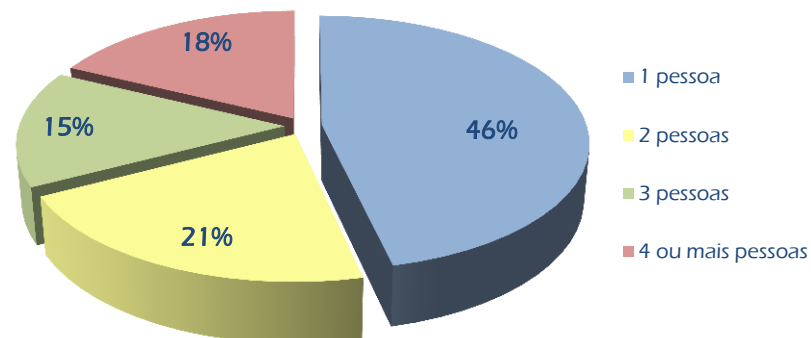
N: 921 Entrevistas/2º trimestre 2016

14 – Viajando sozinho



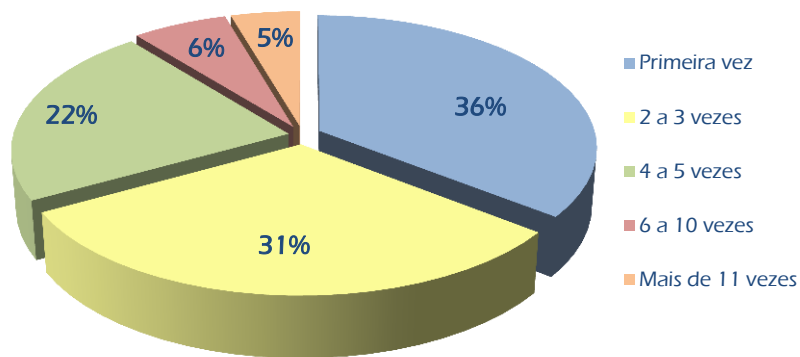
N: 921 Entrevistas/2º trimestre 2016

15 – Número de acompanhantes



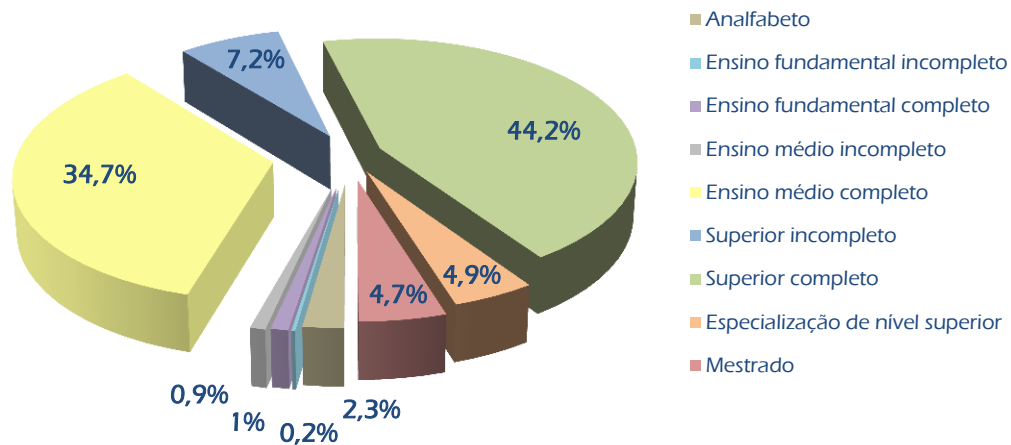
N: 601 Entrevistas/2º trimestre 2016

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



N: 921 Entrevistas/2º trimestre 2016

17 - Escolaridade

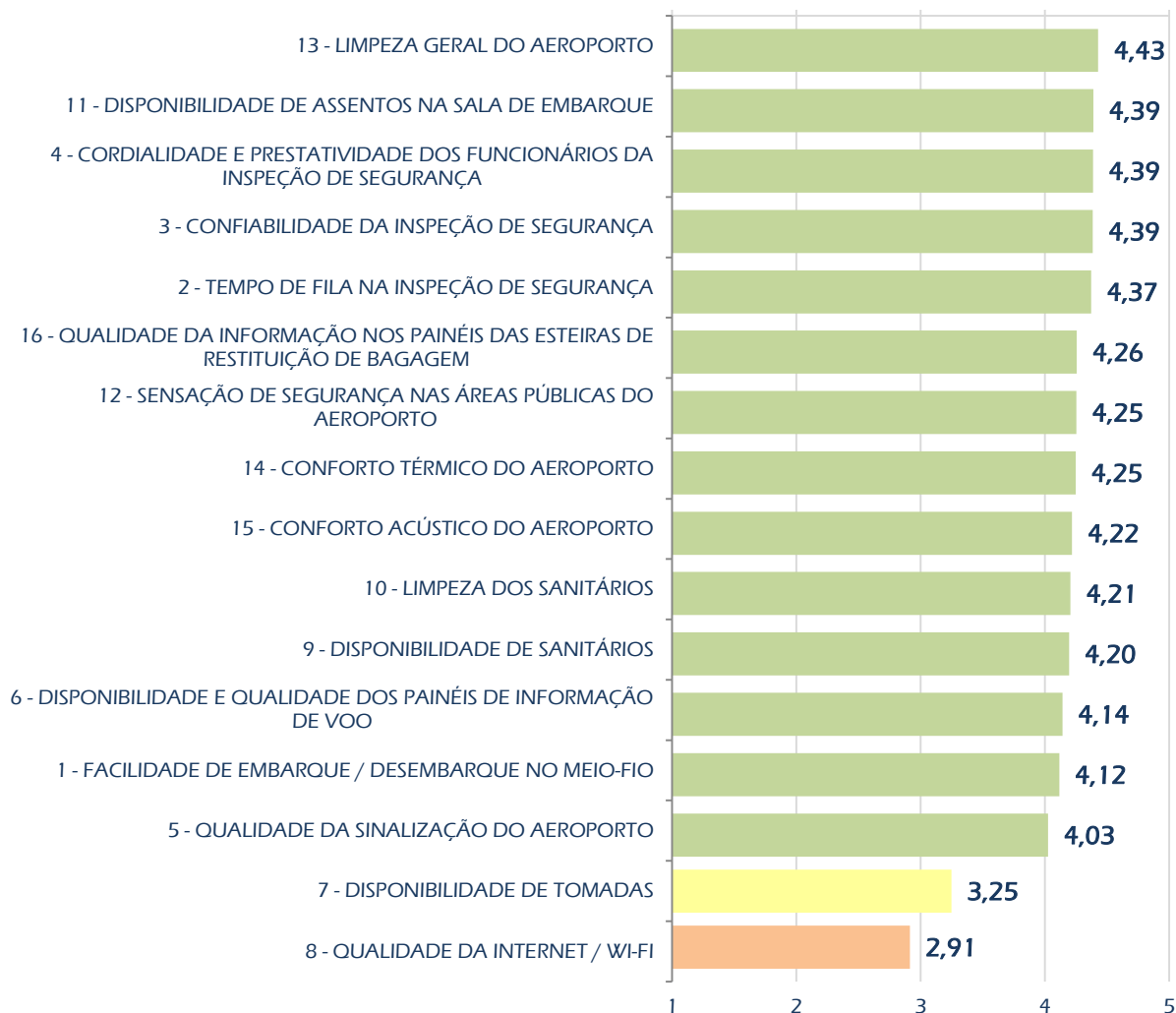


N: 921 Entrevistas/2º trimestre 2016

18 – Média geral dos indicadores

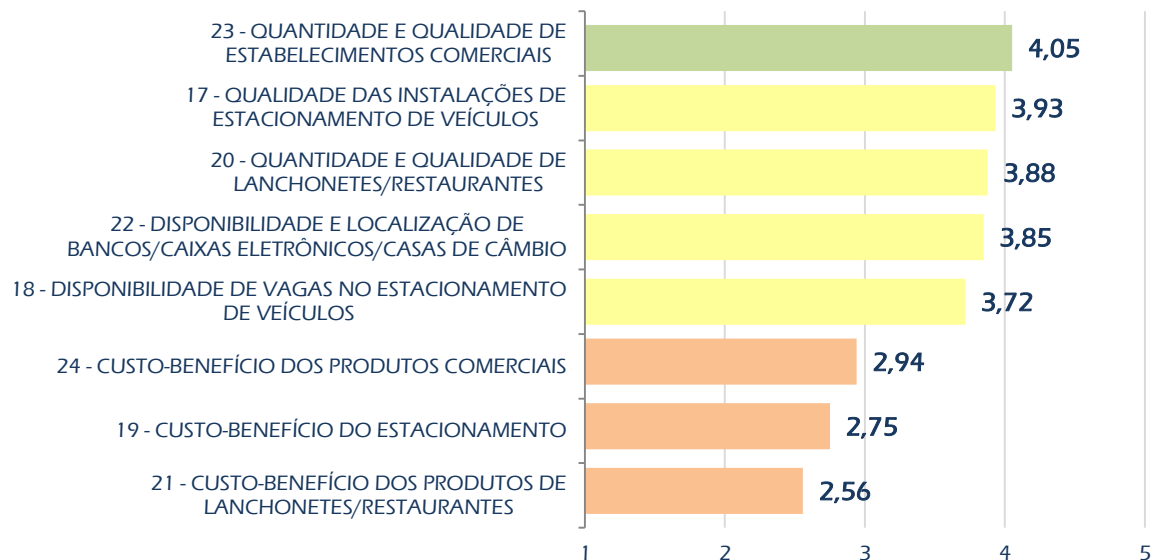


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

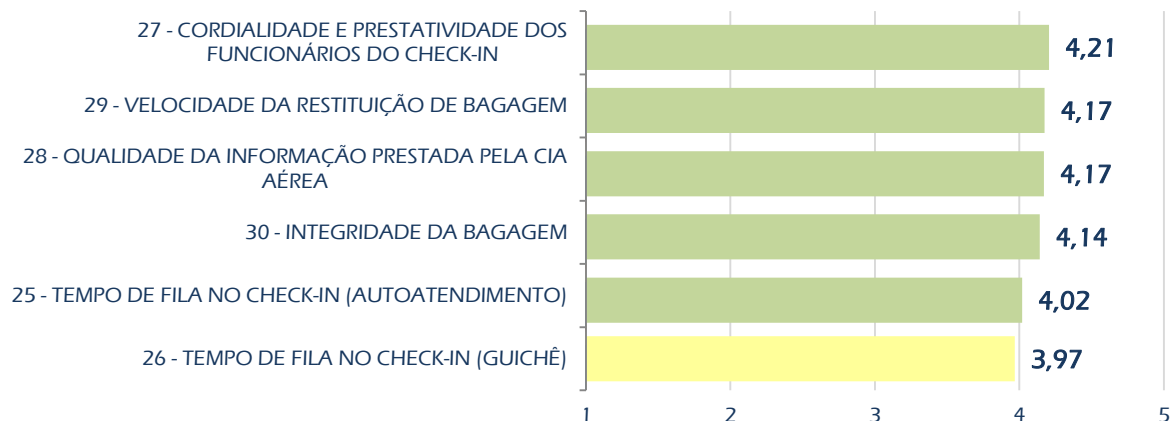




FACILIDADES AO PASSAGEIRO

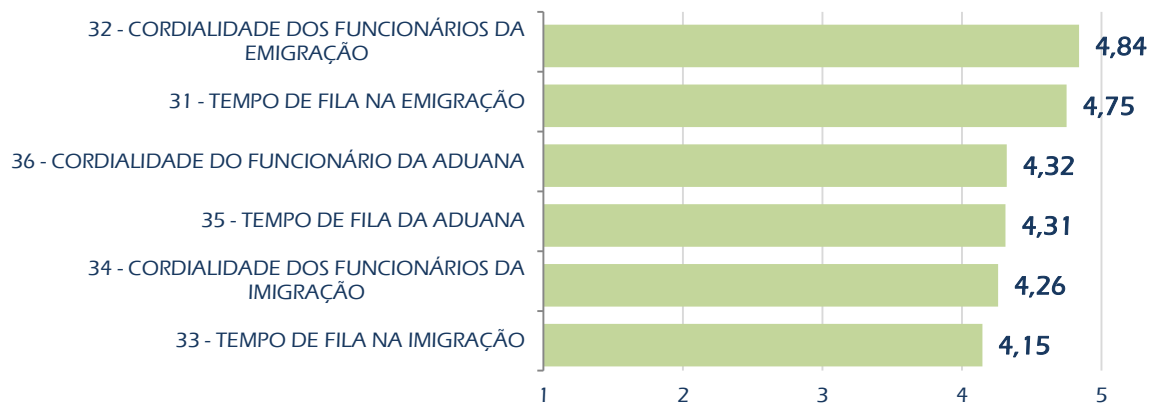


CIA. AÉREAS





ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO

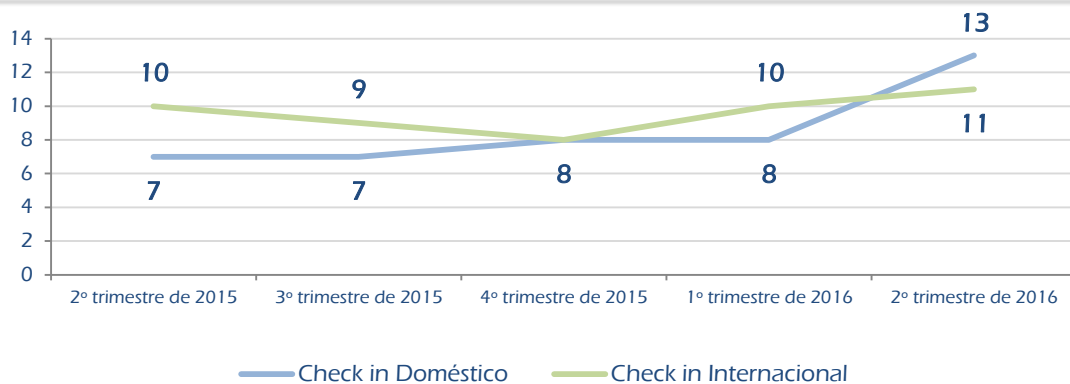
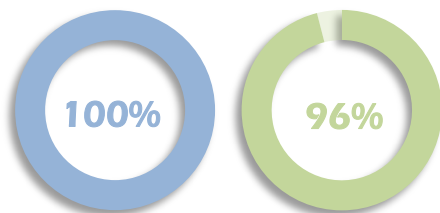




19 – Check-in

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

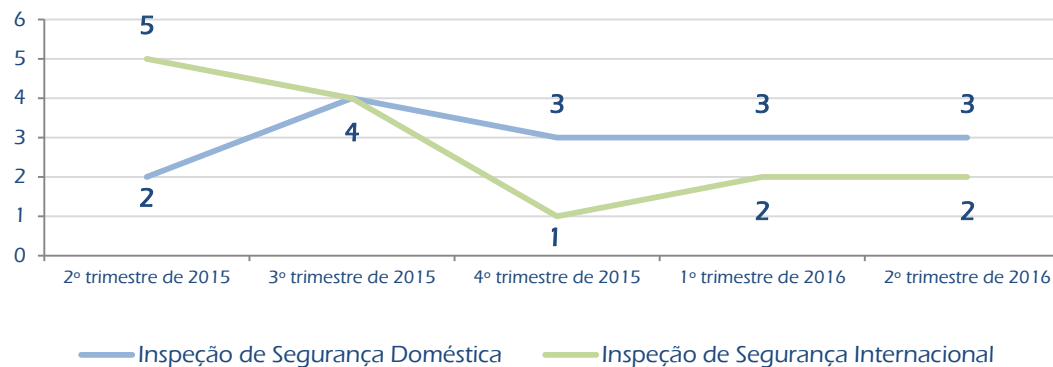
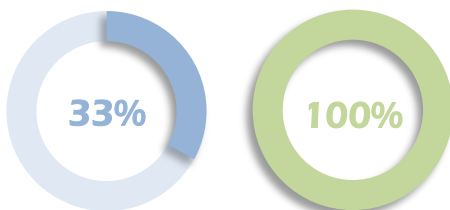
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

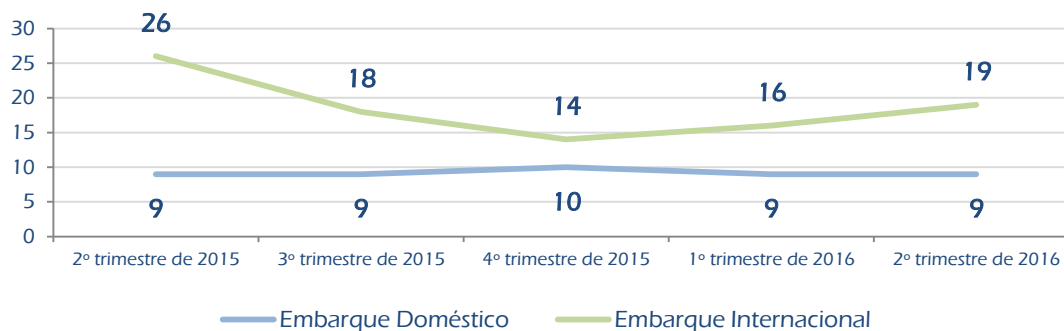
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

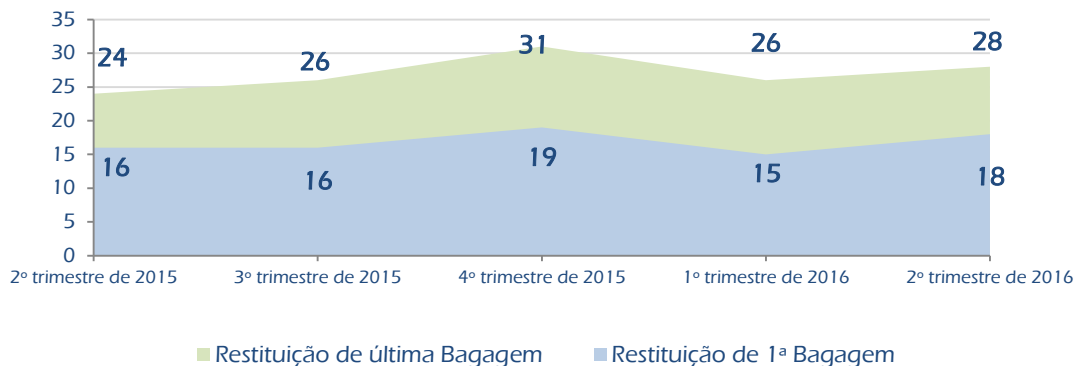


* - Em relação ao trimestre em referência



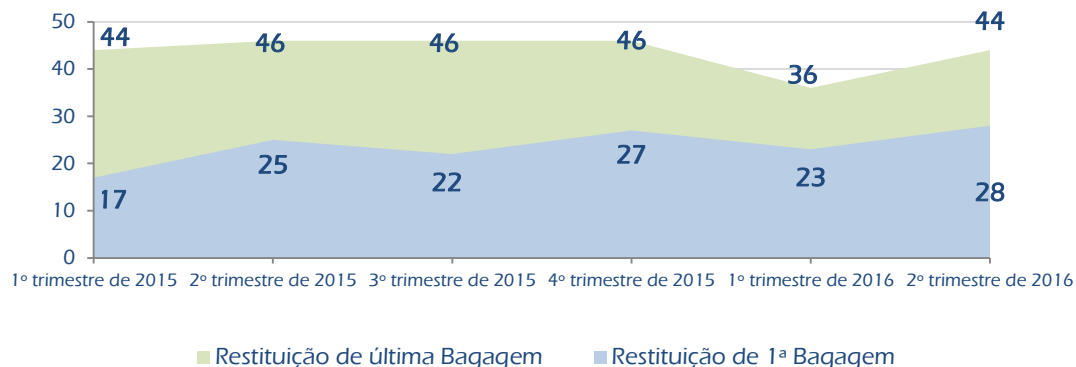
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)

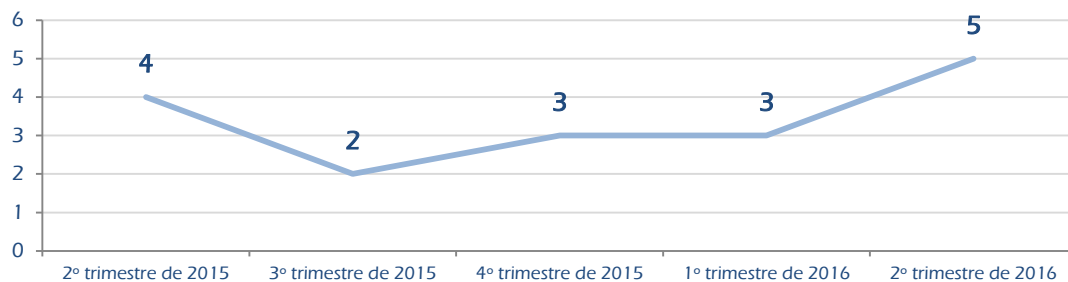
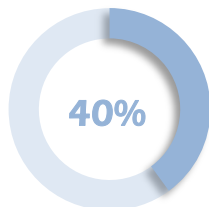




24 – Emigração

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

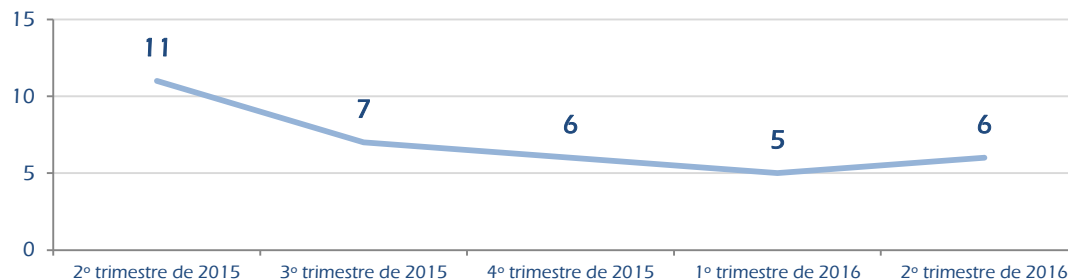
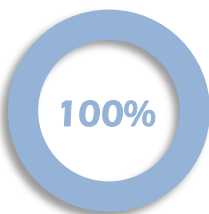
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

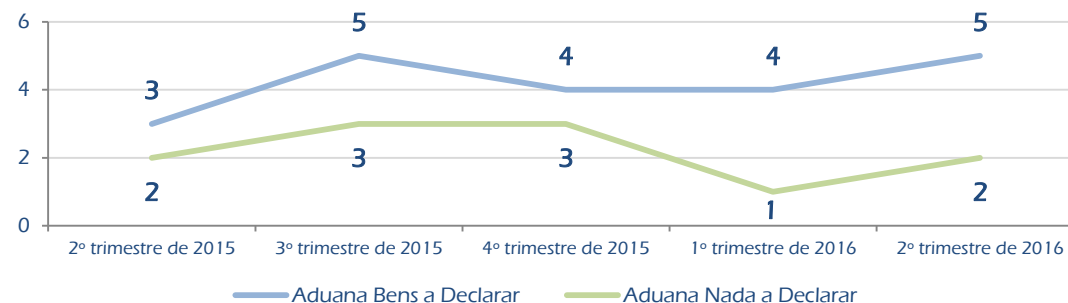
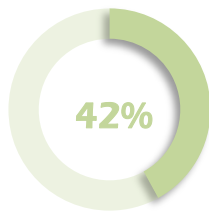
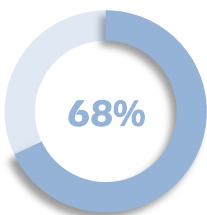
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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
Aeroportos
2º TRIMESTRE de 2016
abril a junho

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

ELABORAÇÃO

Secretaria de Aviação Civil

Secretaria de Aeroportos

Departamento de Gestão Aeroportuária

Comitê Técnico de Desempenho Operacional

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



A íntegra desse relatório pode ser obtida em www.aviacao.gov.br