

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

4º TRIMESTRE de 2016 | outubro a dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL
(SBSG)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



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 DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)**, obtidos a partir da realização de 753 entrevistas ao longo do 4º 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

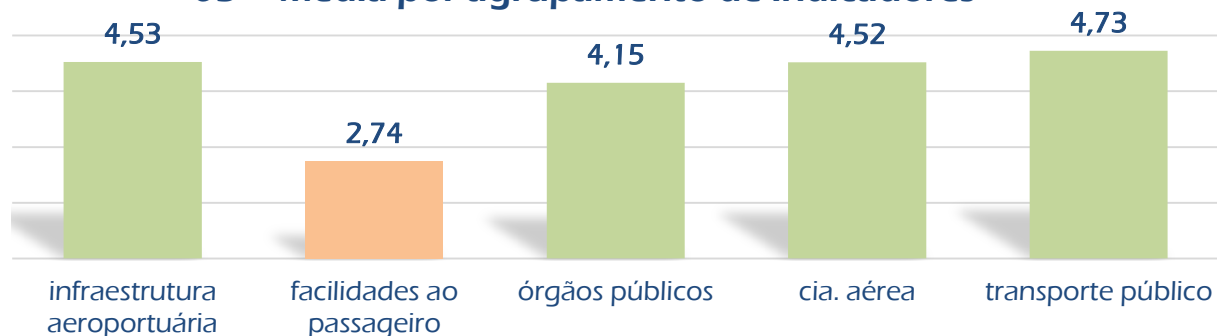
01 –Evolução da média da satisfação geral do passageiro



02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

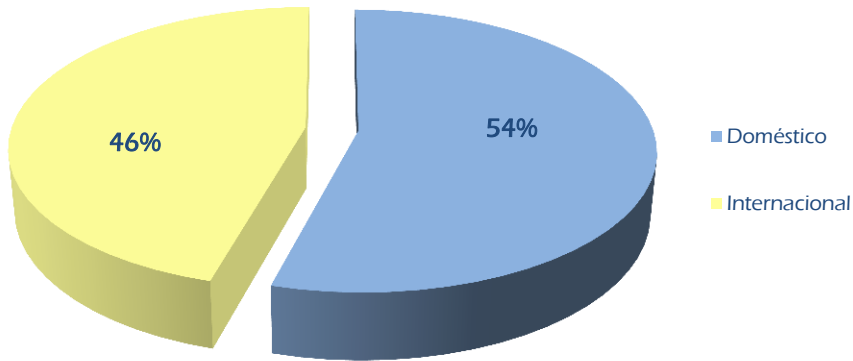


03 – Média por agrupamento de indicadores



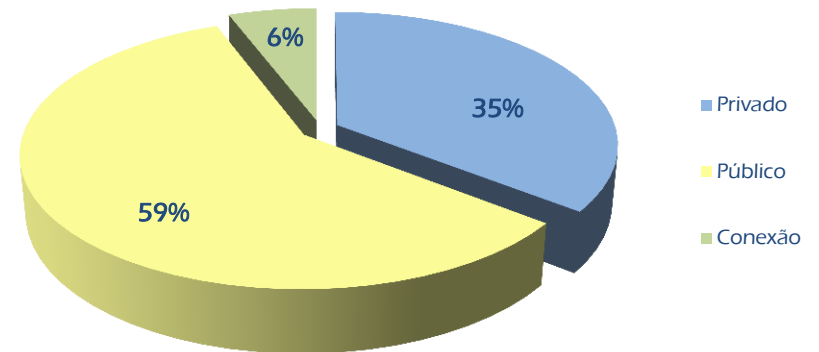
N: 753 Entrevistas/4º Trimestre 2016

04 – Distribuição amostral - Tipo de voo



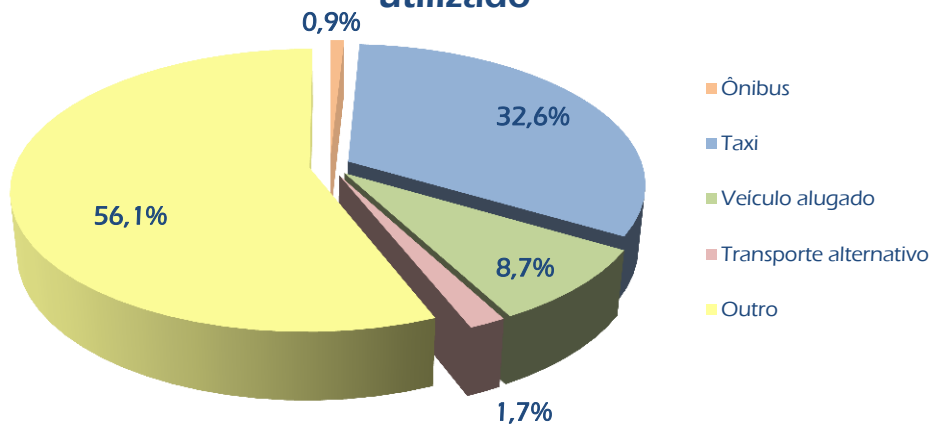
N: 753 Entrevistas/4º trimestre 2016

05 – Tipo de transporte



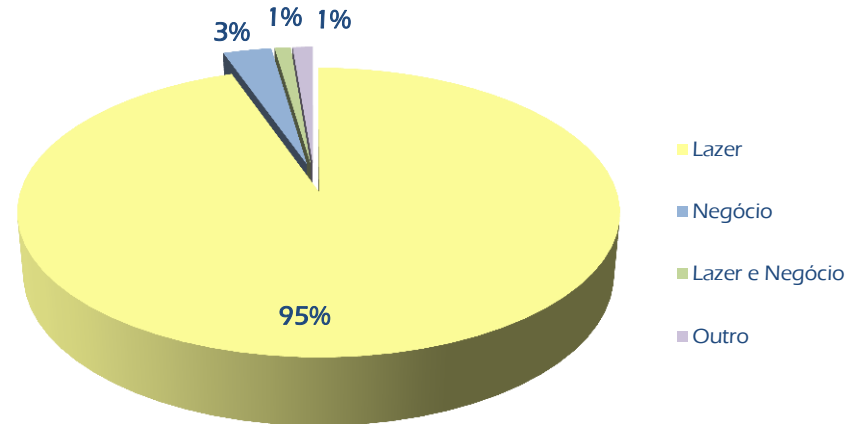
N: 392 Entrevistas/4º trimestre 2016

06 – Meio de transporte público utilizado



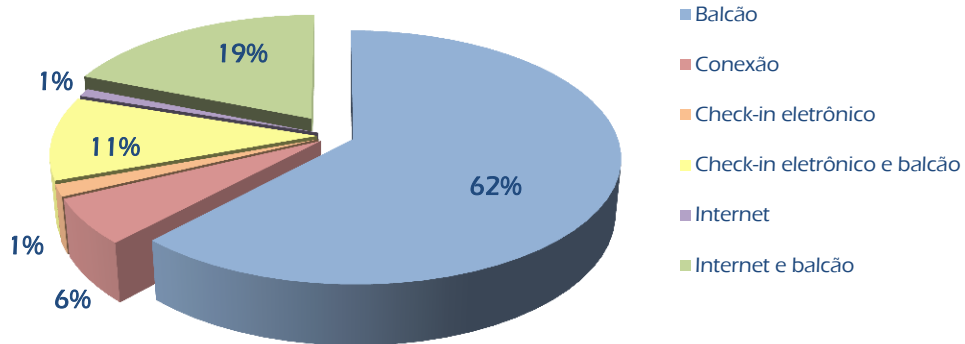
N: 230 Entrevistas/4º trimestre 2016

07 – Motivo da viagem



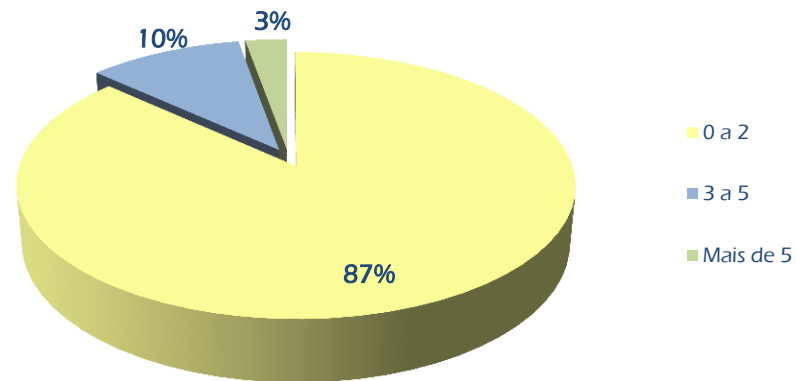
N: 392 Entrevistas/4º trimestre 2016

08 – Forma de check-in



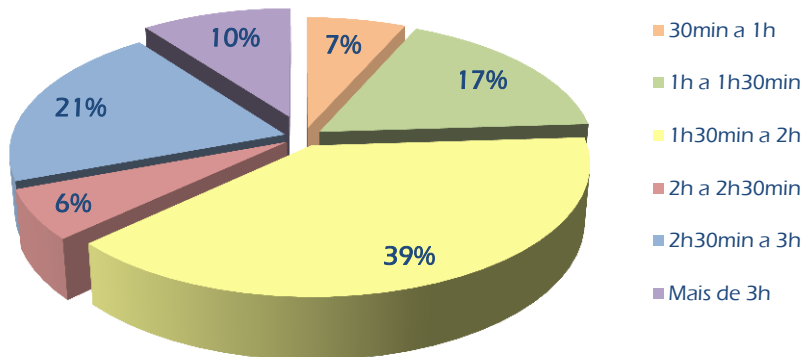
N: 392 Entrevistas/4º trimestre 2016

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



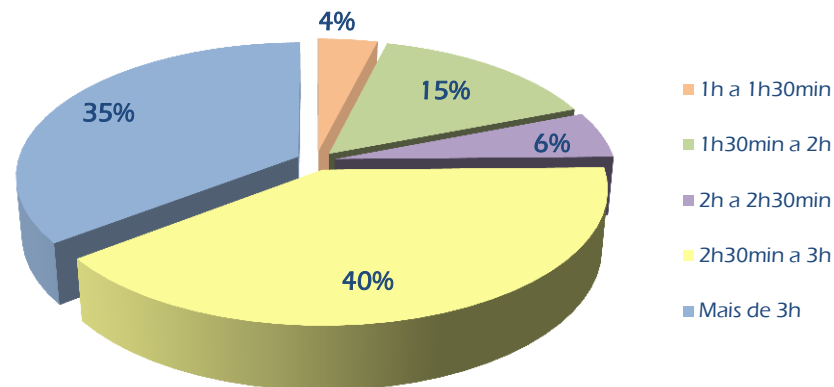
N: 392 Entrevistas/4º trimestre 2016

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



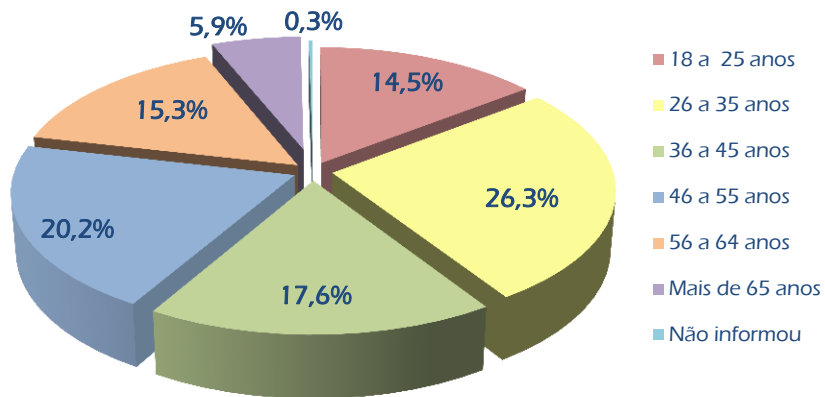
N: 225 Entrevistas/4º trimestre 2016

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



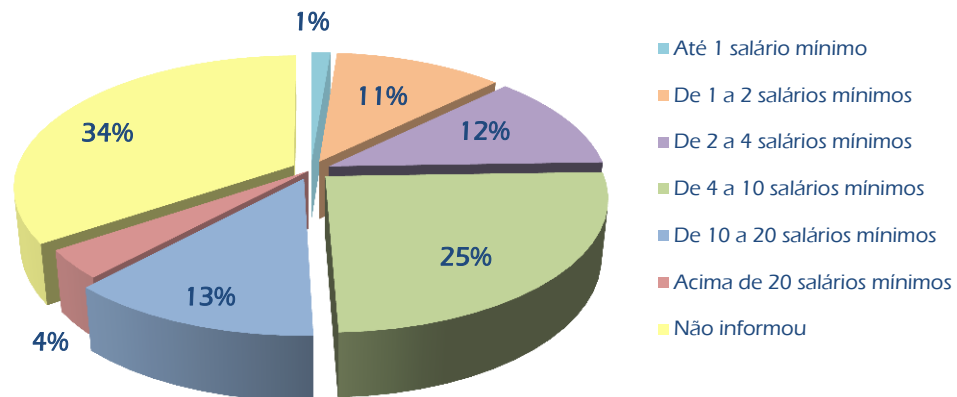
N: 178 Entrevistas/4º trimestre 2016

12 – Idade



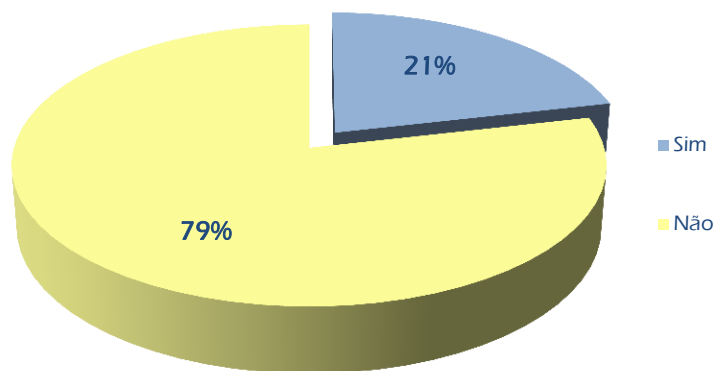
N: 392 Entrevistas/4º trimestre 2016

13 – Renda



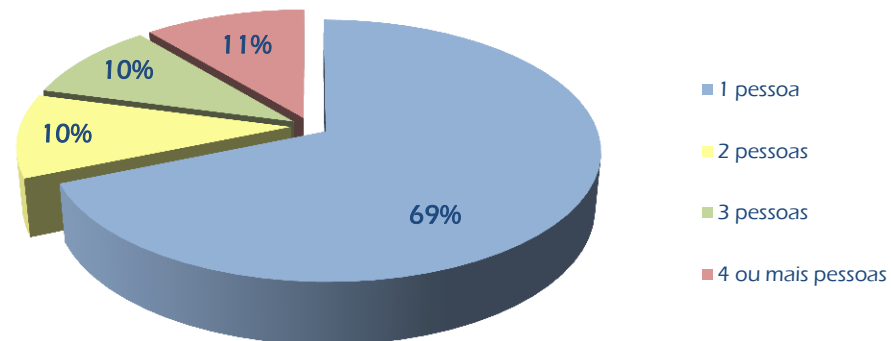
N: 392 Entrevistas/4º trimestre 2016

14 – Viajando sozinho



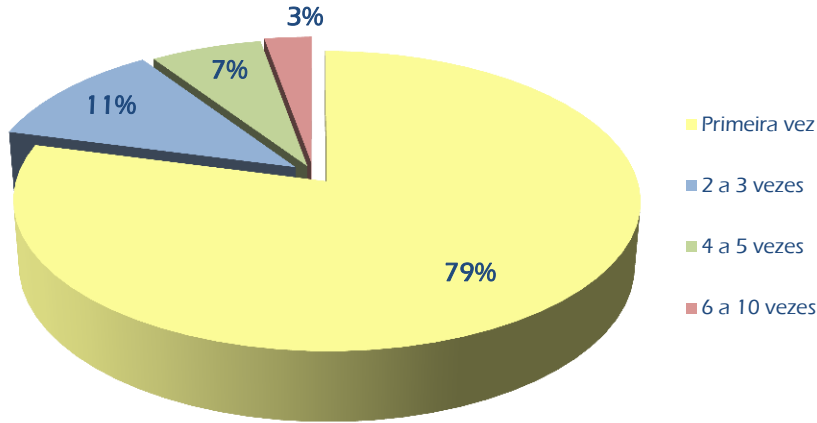
N: 392 Entrevistas/4º trimestre 2016

15 – Número de acompanhantes



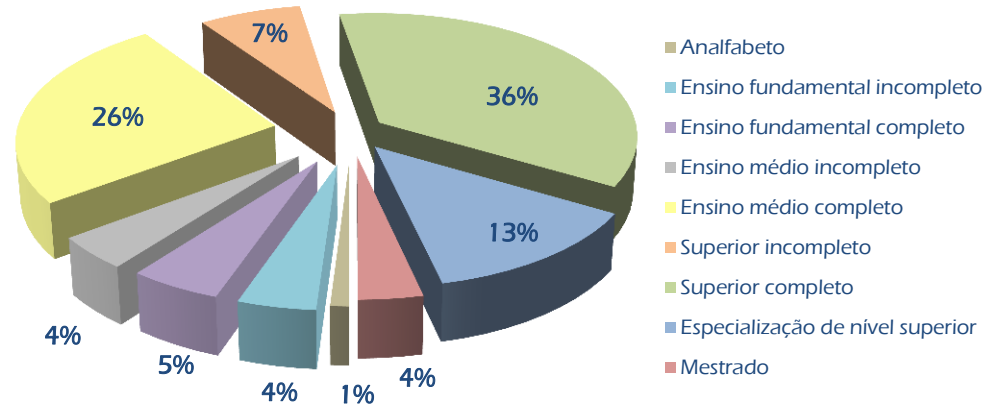
N: 307 Entrevistas/4º trimestre 2016

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



N: 392 Entrevistas/4º trimestre 2016

17 - Escolaridade

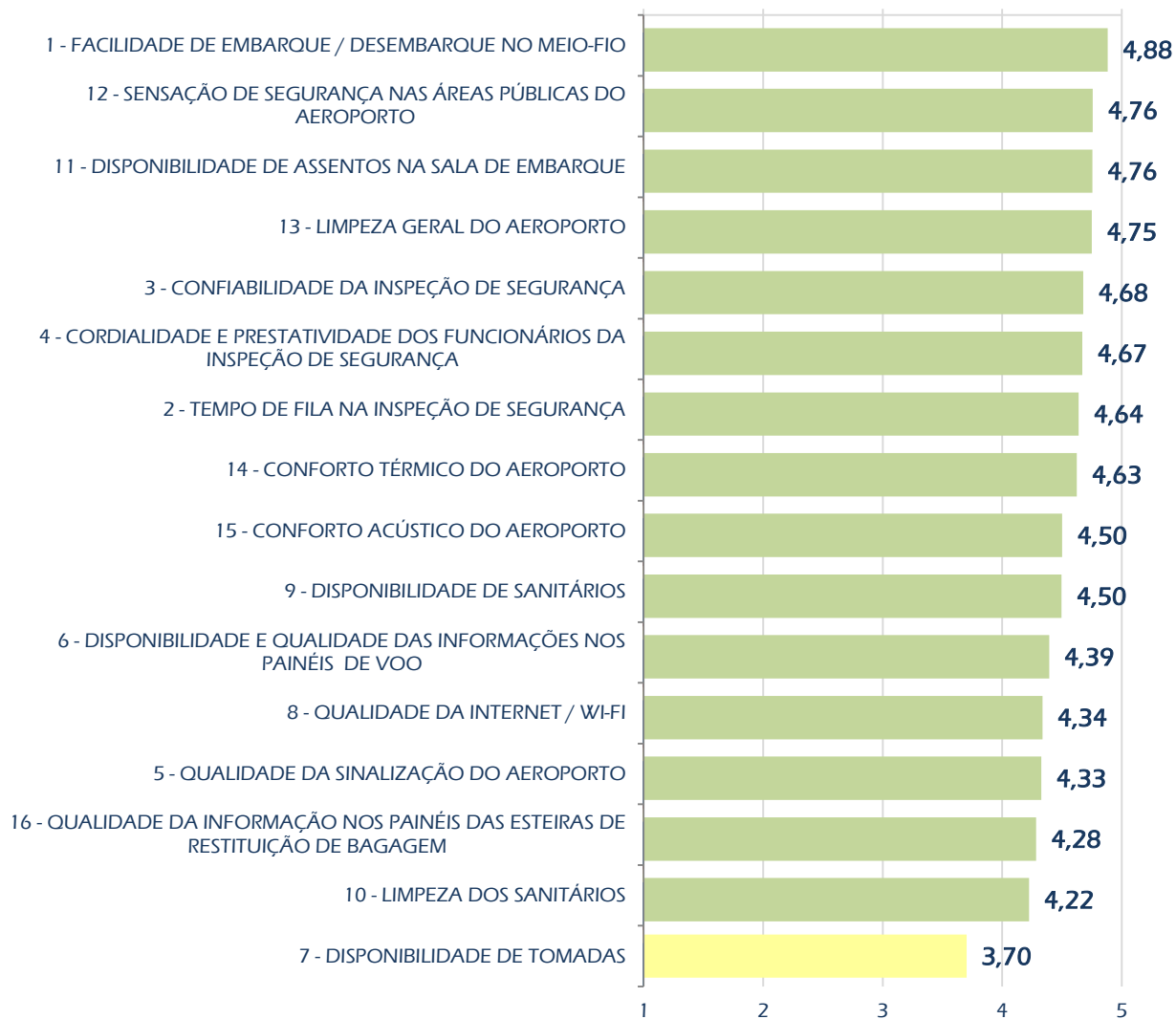


N: 392 Entrevistas/4º trimestre 2016

18 – Média geral dos indicadores



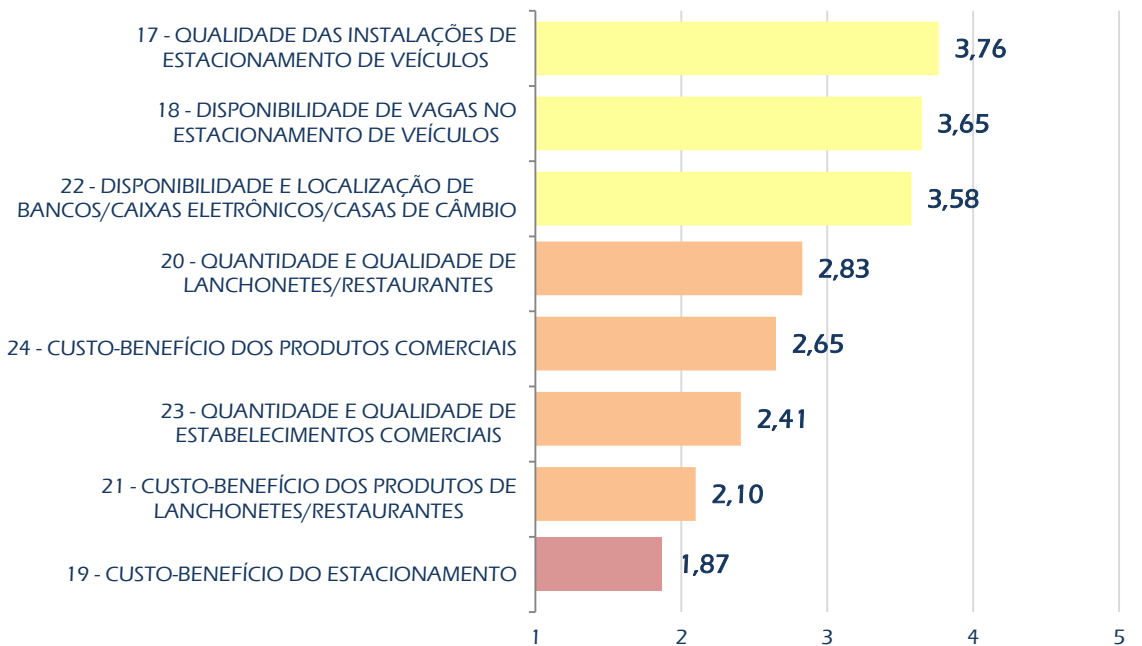
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



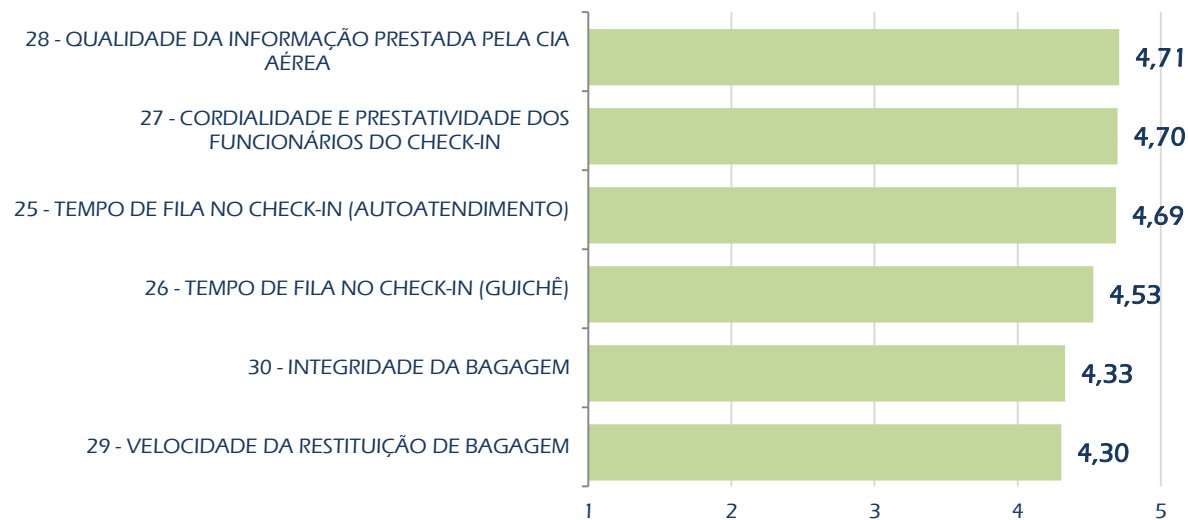
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



FACILIDADES AO PASSAGEIRO



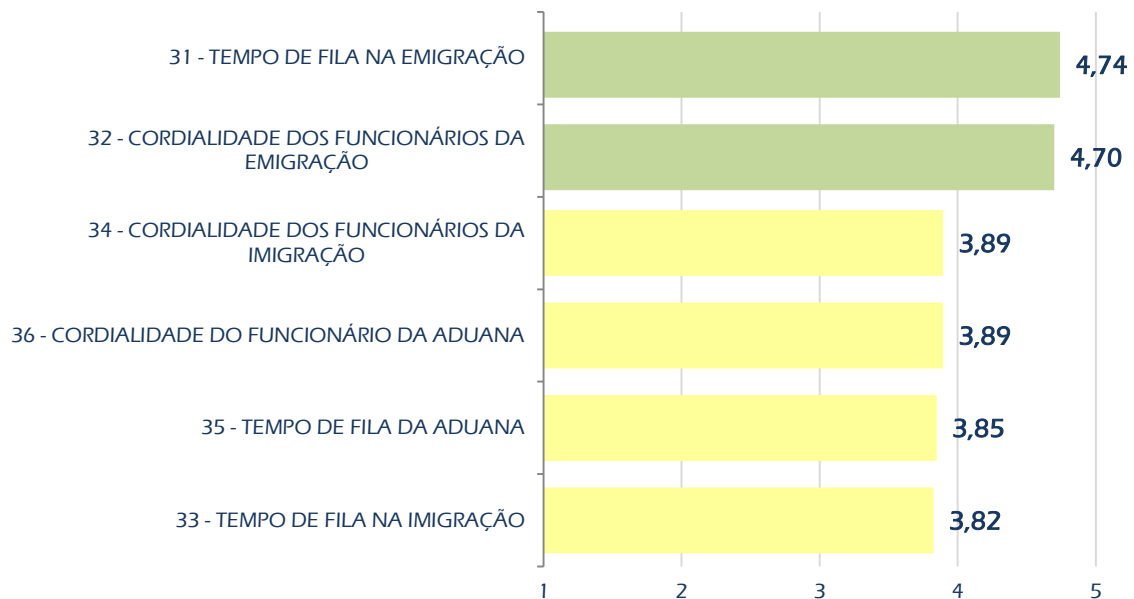
CIAs. AÉREAS



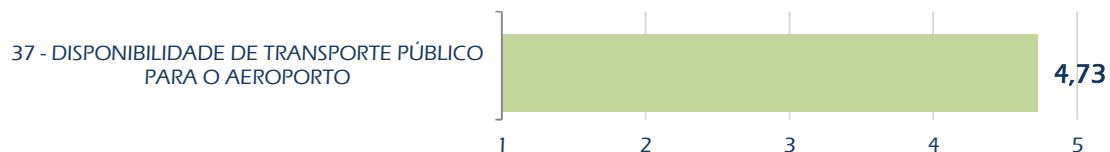
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO



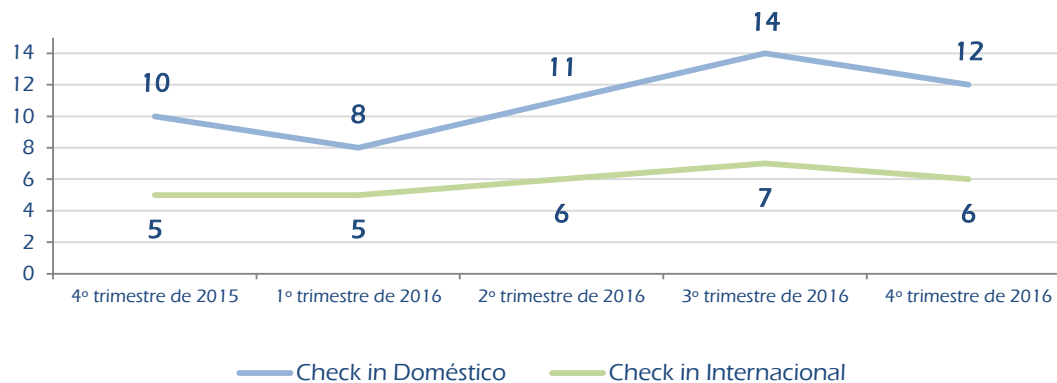
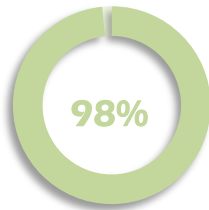
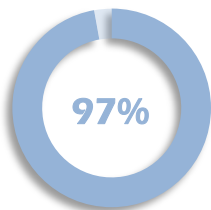
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



19 – Check-in

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

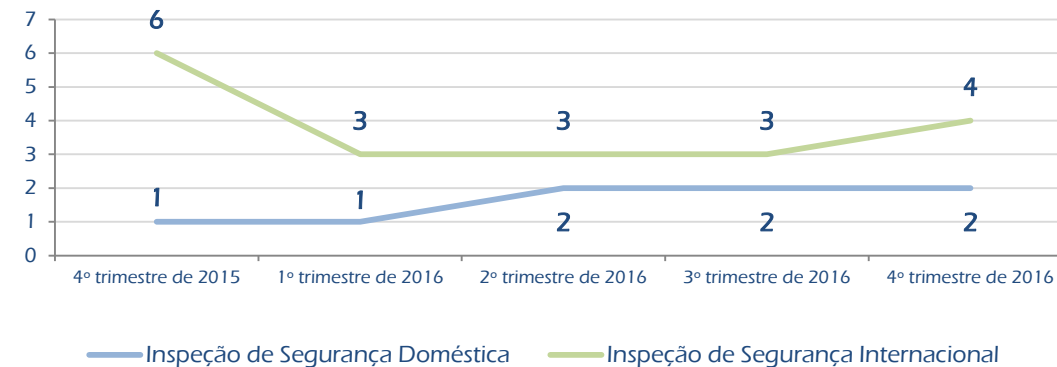
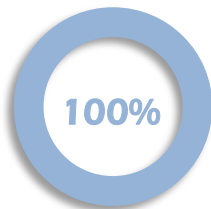
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

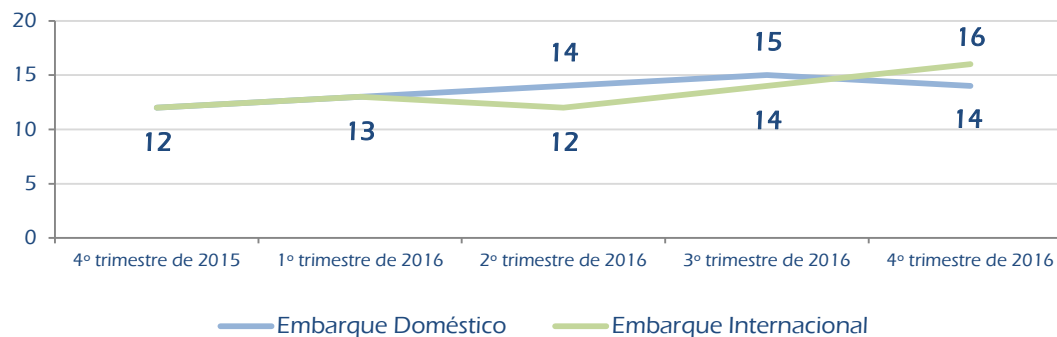
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

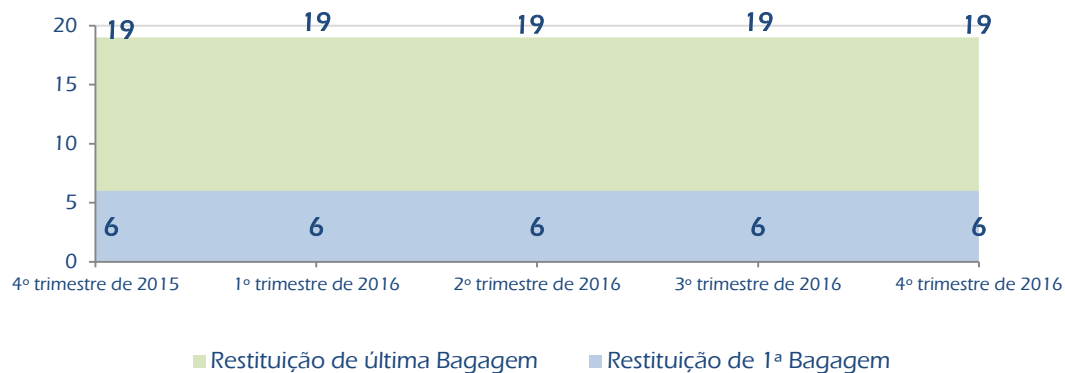


* - Em relação ao trimestre em referência



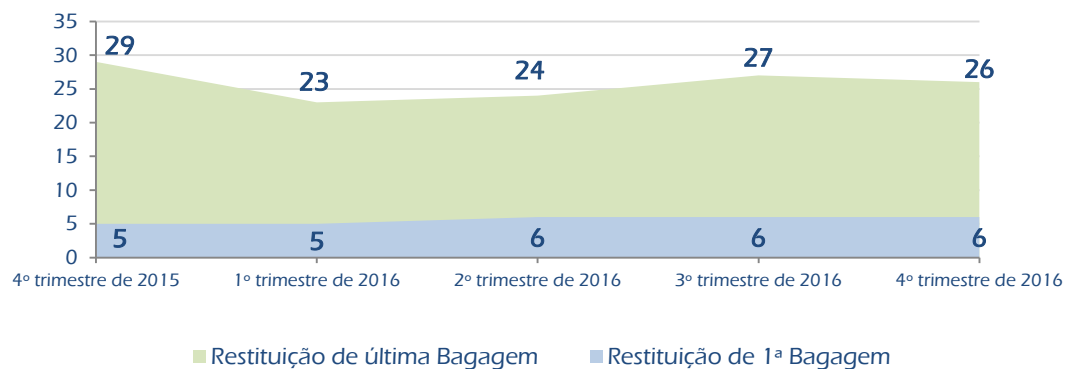
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



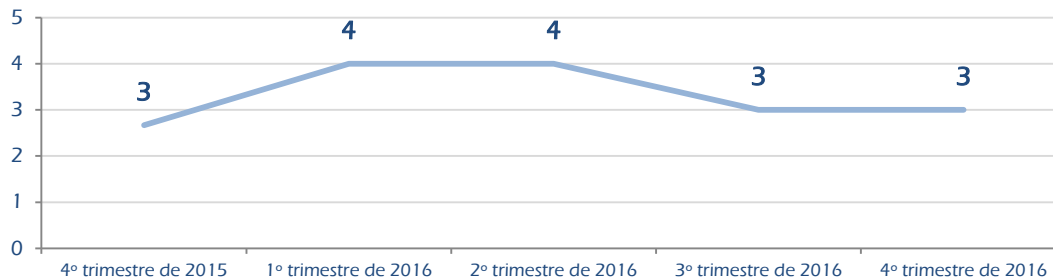
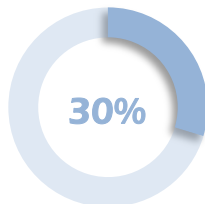
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



24 – Emigração

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

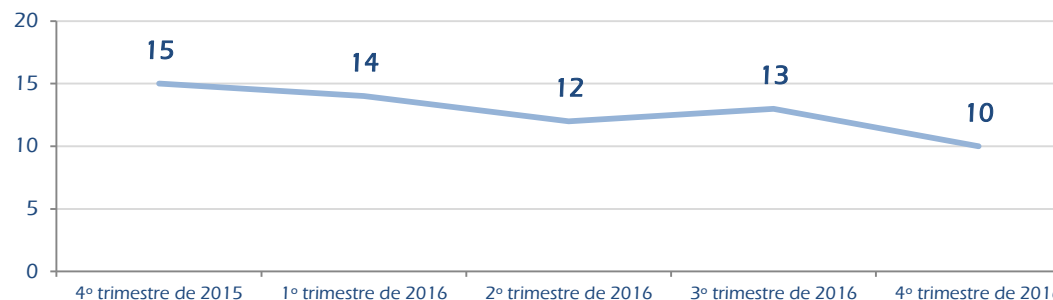
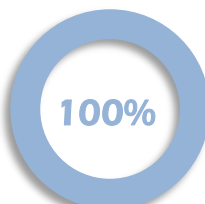
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

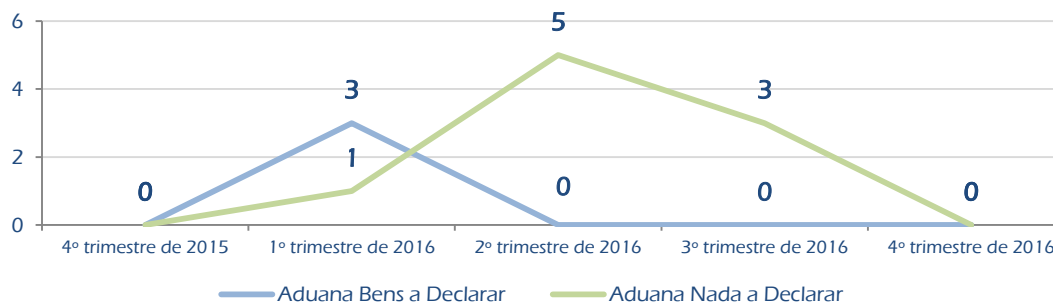
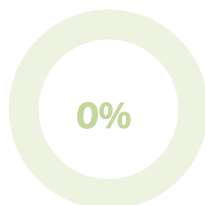
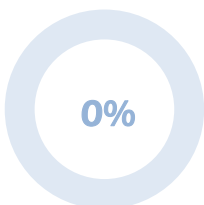
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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
4º TRIMESTRE de 2016
outubro a dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL
(SBSG)

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