

RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

1º TRIMESTRE de **2018** | janeiro a março

AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL DE
AVIAÇÃO CIVIL



ANVISA
AGÊNCIA NACIONAL DE
VIGILÂNCIA SANITÁRIA



DECEA
DEPARTAMENTO DE
CONTROLE DO ESPAÇO
AÉREO



DEPARTAMENTO DE
POLÍCIA FEDERAL



MINISTÉRIO DO
PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO



Receita Federal
SECRETARIA DA
RECEITA FEDERAL DO
BRASIL



VIGILÂNCIA
AGROPECUÁRIA
INTERNACIONAL

Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **Aeroporto Internacional Eduardo Gomes - Manaus (SBEG)**, obtidos a partir da realização de **985** entrevistas ao longo do 1º 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	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

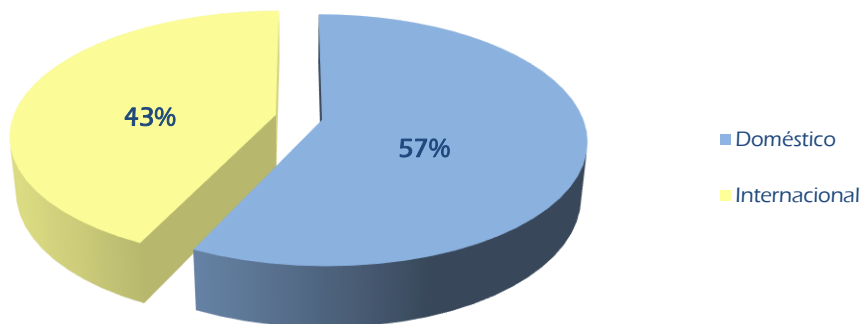


03 – Média por agrupamento de indicadores



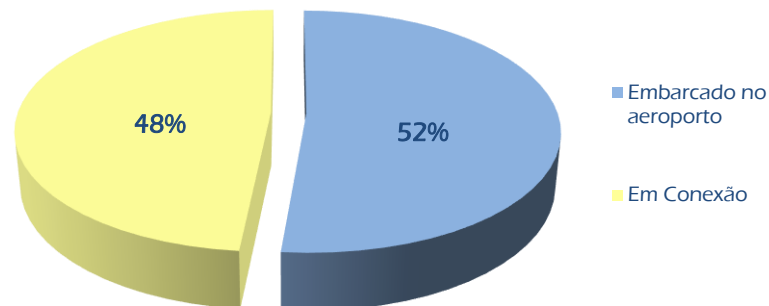
N: 985 Entrevistas/1° Trimestre 2018

04 – Tipo de voo



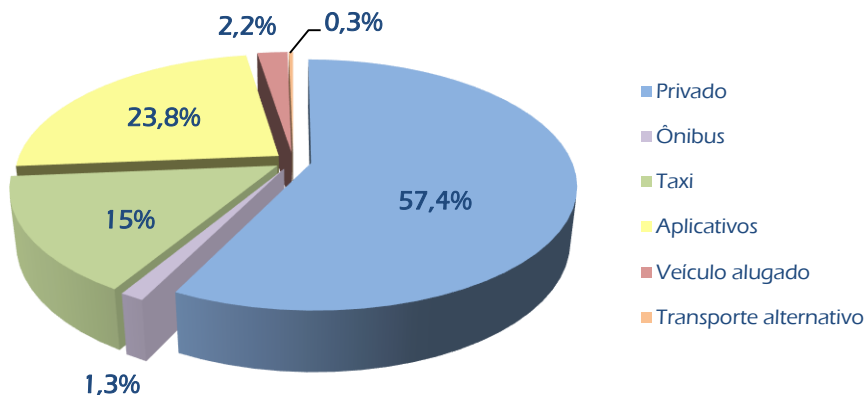
N: 985 Entrevistas/1º trimestre 2018

05 – Tipo de passageiro



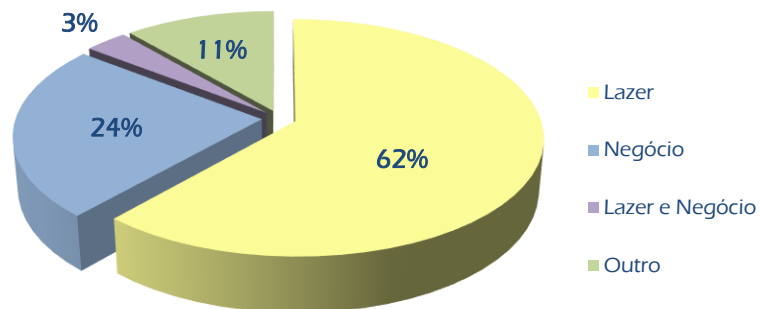
N: 619 Entrevistas/1º trimestre 2018

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



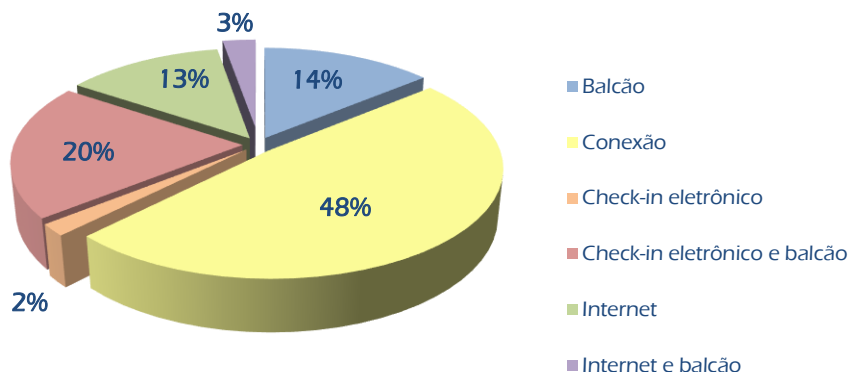
N: 319 Entrevistas/1º trimestre 2018

07 – Motivo da viagem



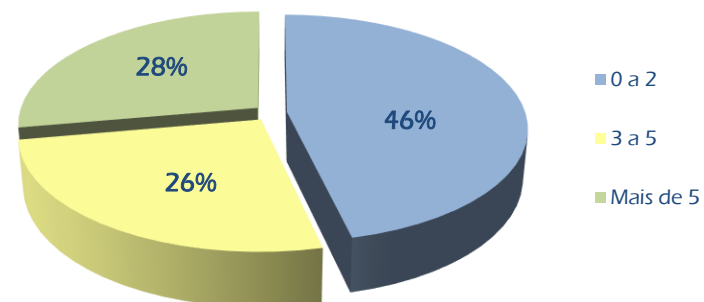
N: 619 Entrevistas/1º trimestre 2018

08 – Forma de check-in



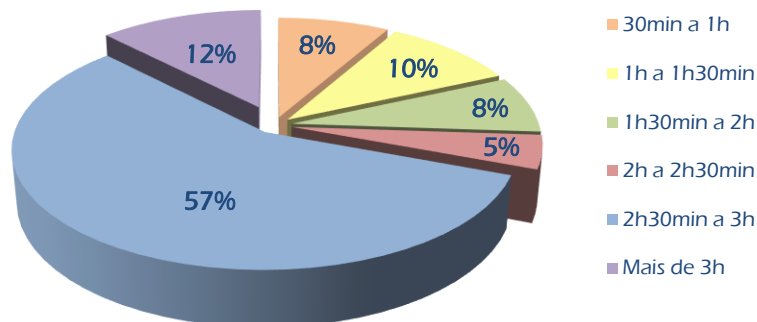
N: 619 Entrevistas/1º trimestre 2018

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



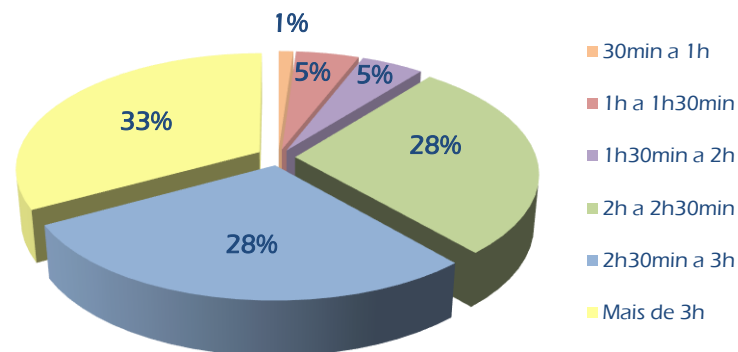
N: 619 Entrevistas/1º trimestre 2018

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



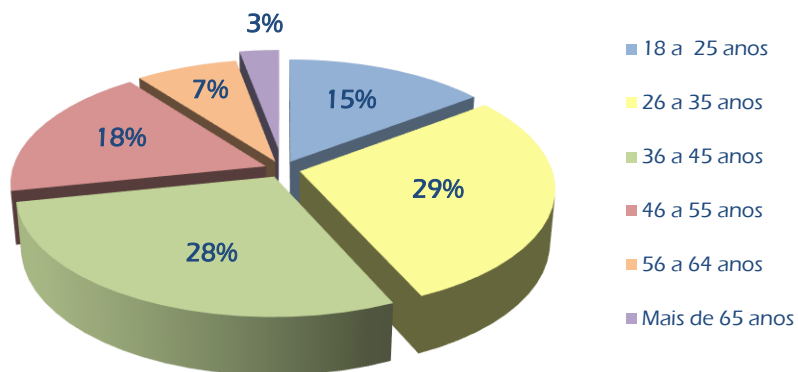
N: 349 Entrevistas/1º trimestre 2018

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



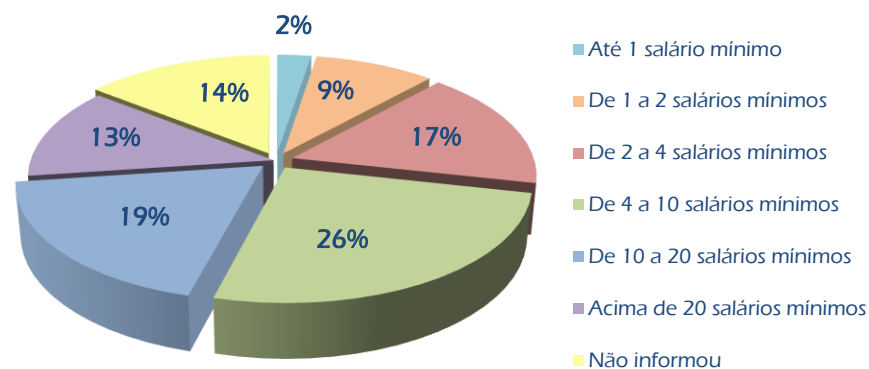
N: 270 Entrevistas/1º trimestre 2018

12 – Idade do entrevistado



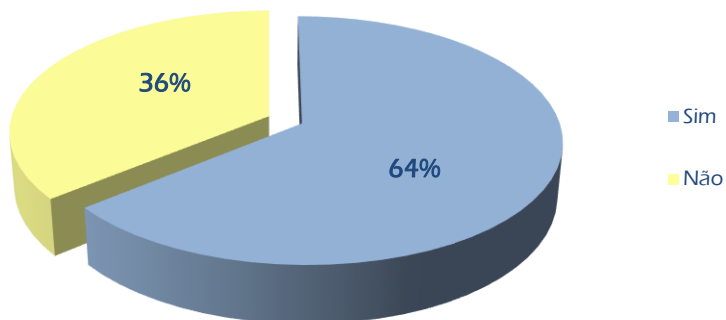
N: 619 Entrevistas/1º trimestre 2018

13 – Renda do entrevistado



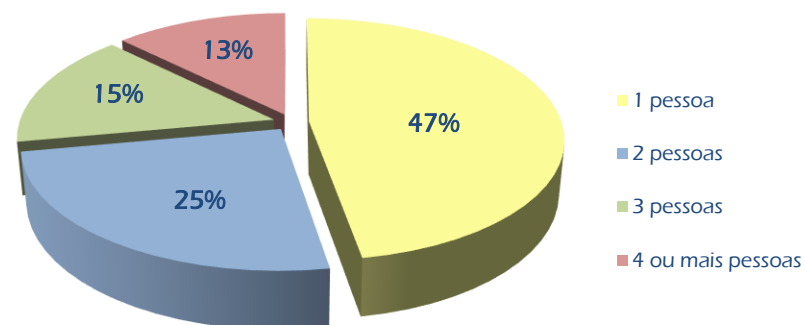
N: 619 Entrevistas/1º trimestre 2018

14 – Viajando sozinho



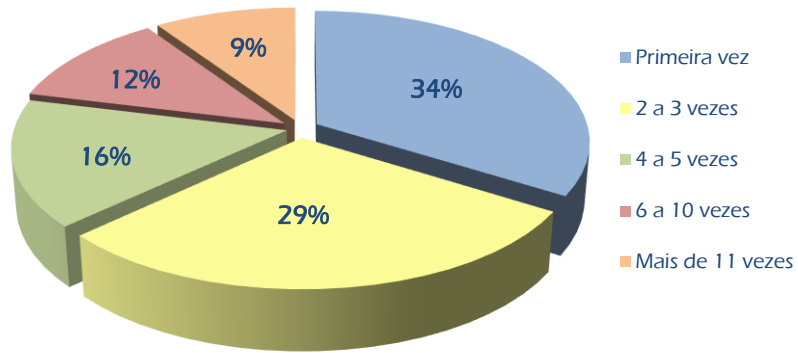
N: 619 Entrevistas/1º trimestre 2018

15 – Número de acompanhantes



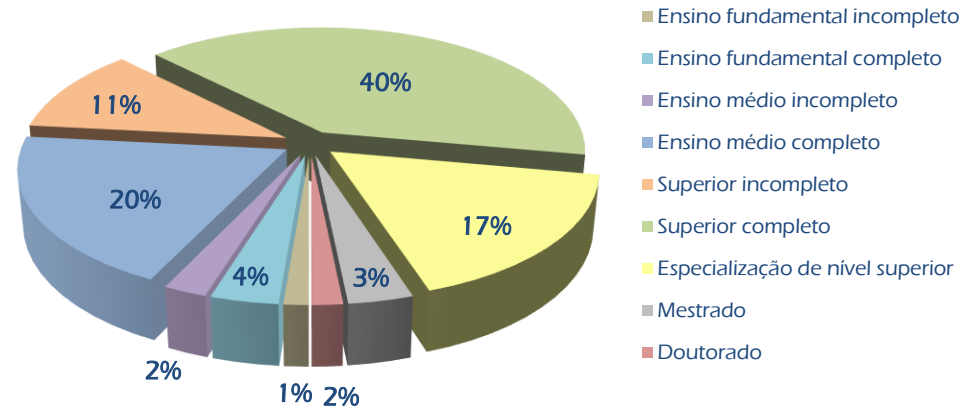
N: 222 Entrevistas/1º trimestre 2018

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



N: 619 Entrevistas/1º trimestre 2018

17 - Escolaridade

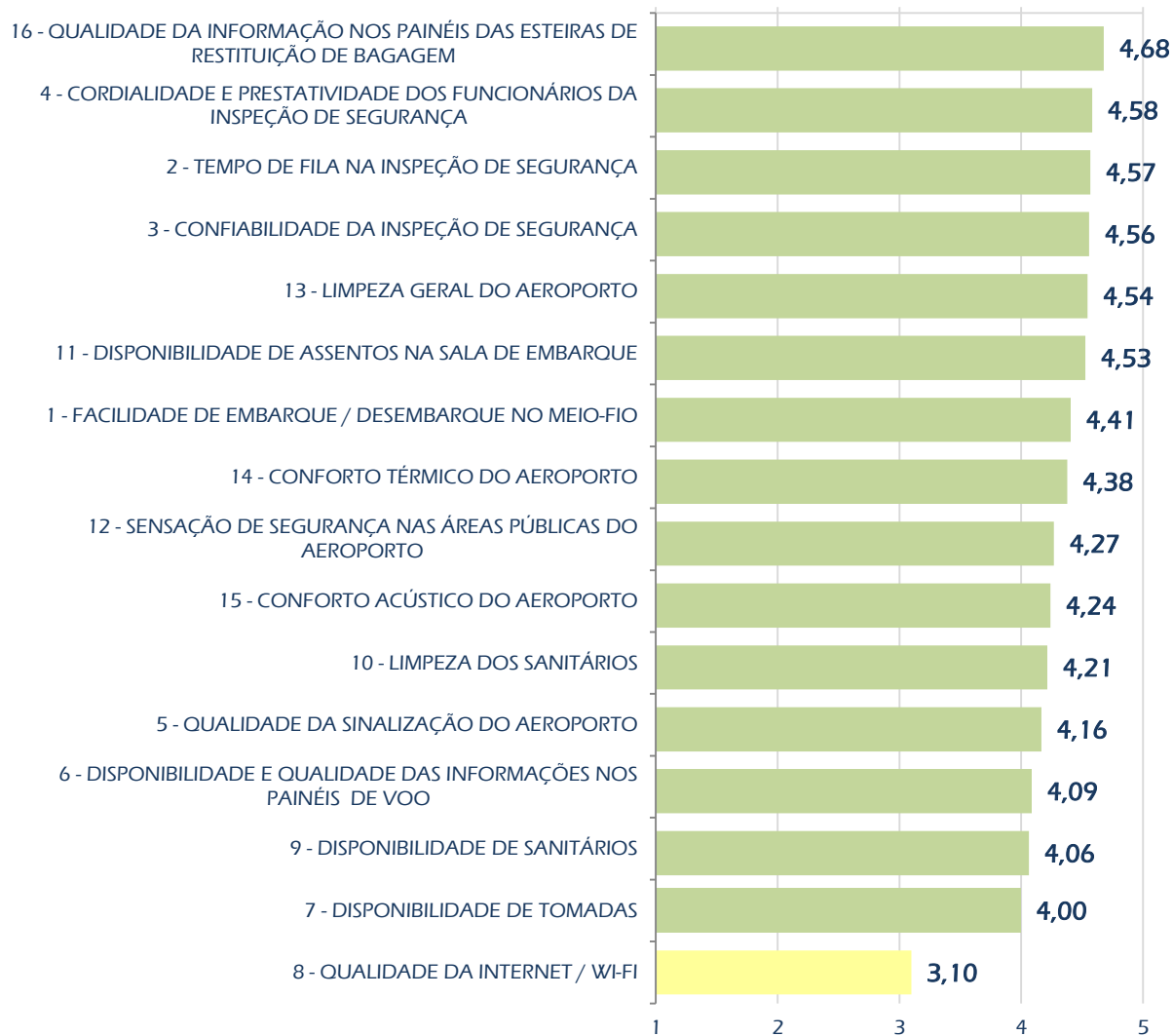


N: 619 Entrevistas/1º trimestre 2018

18 – Média geral dos indicadores

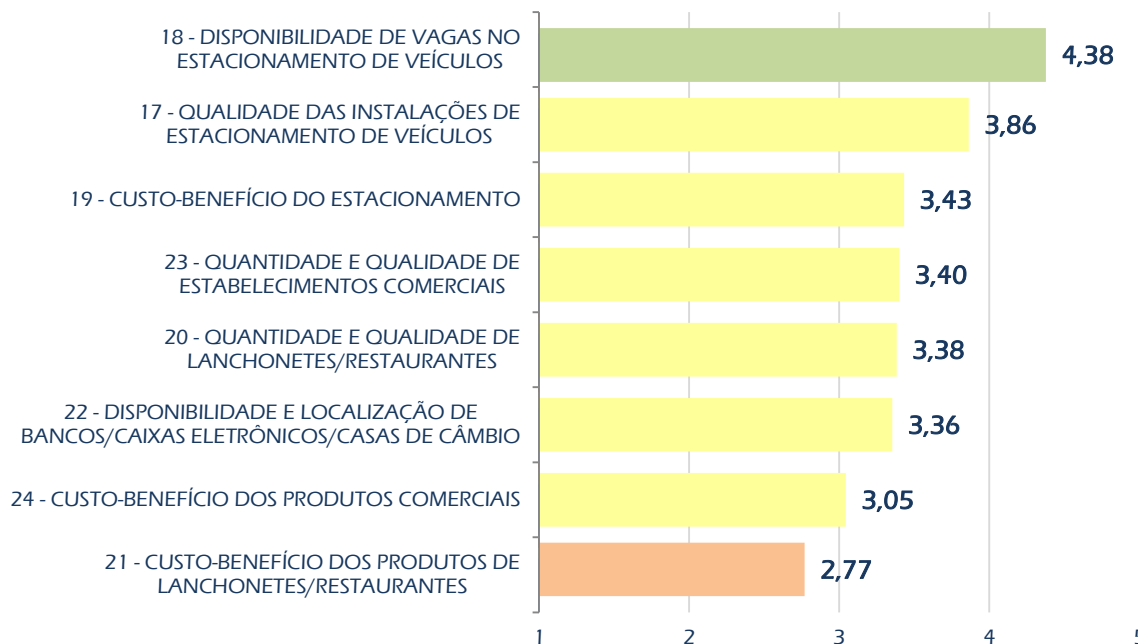


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

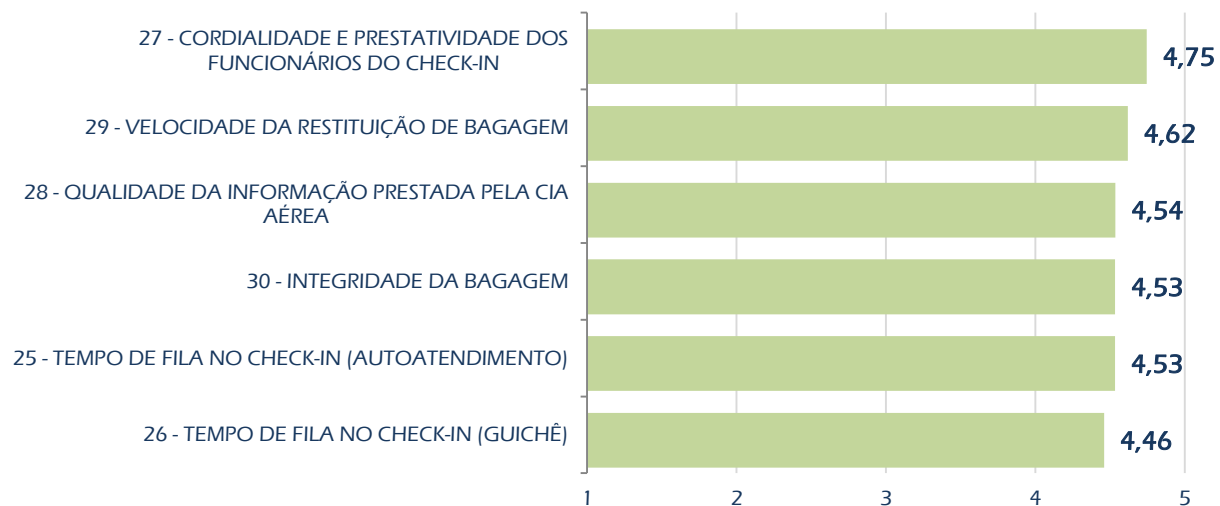




FACILIDADES AO PASSAGEIRO

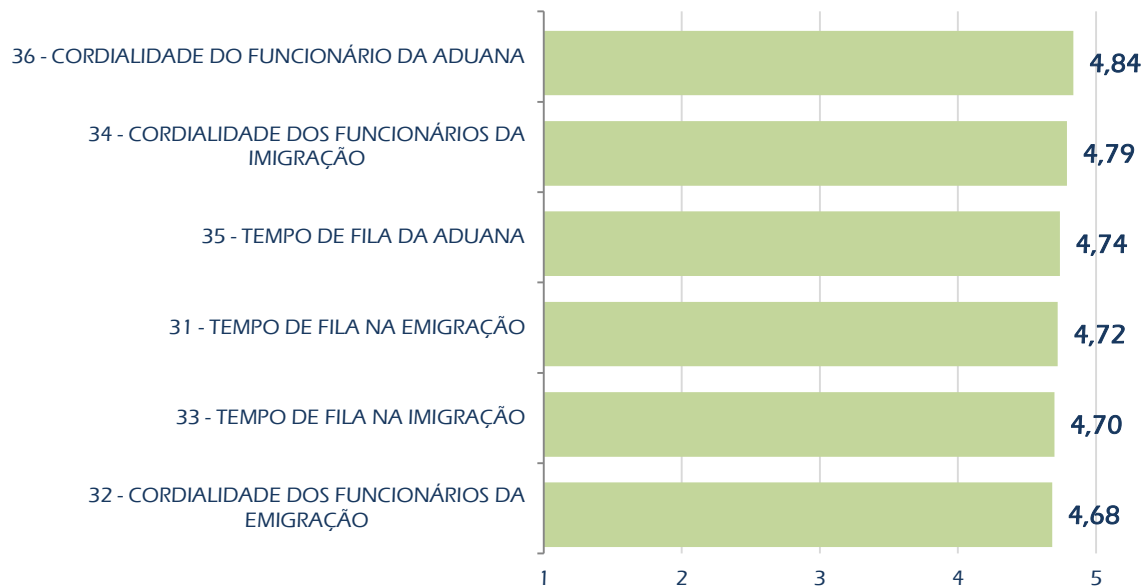


CIA. AÉREAS

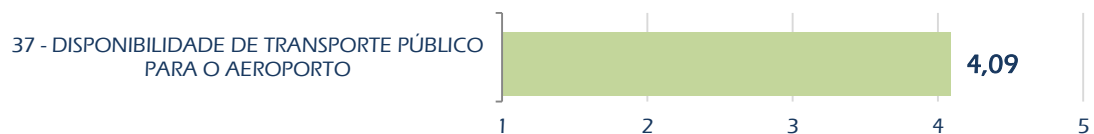




ÓRGÃOS
PÚBLICOS



TRANSPORTE
PÚBLICO



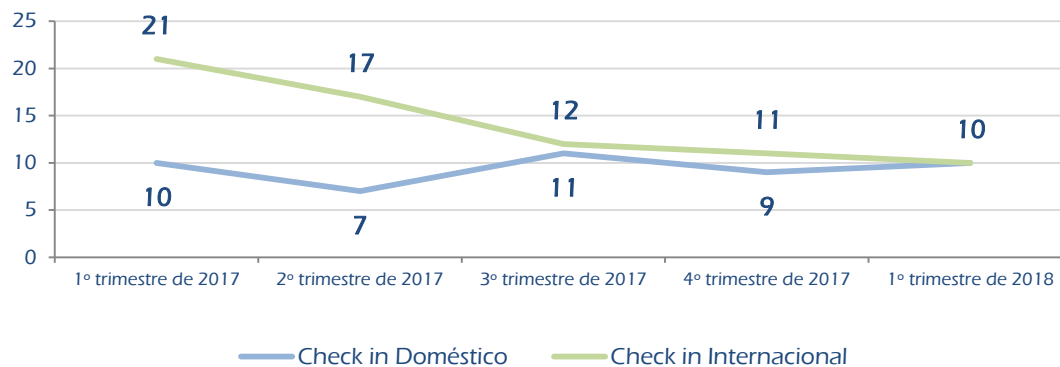
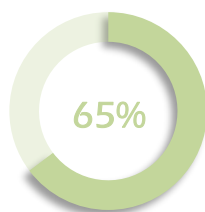
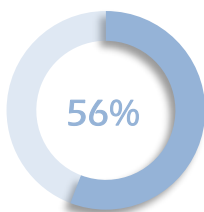
AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)



19 – Check-in

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

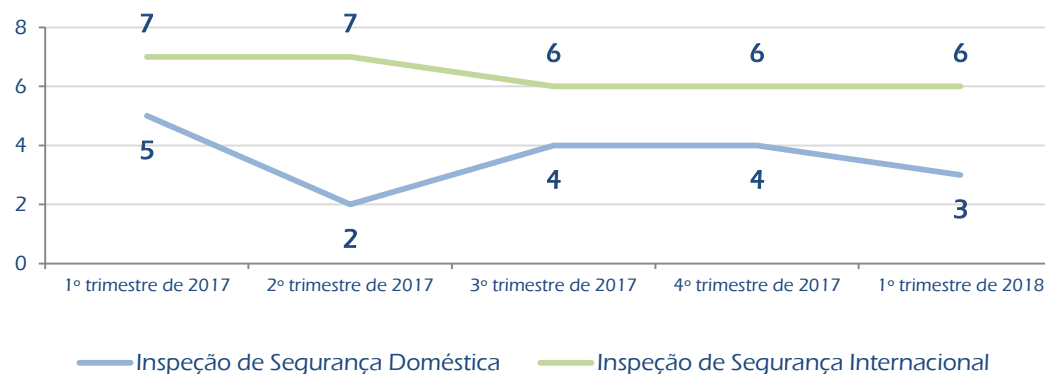
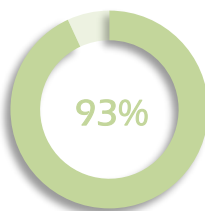
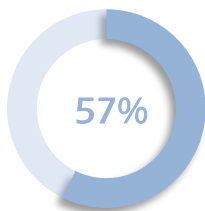
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

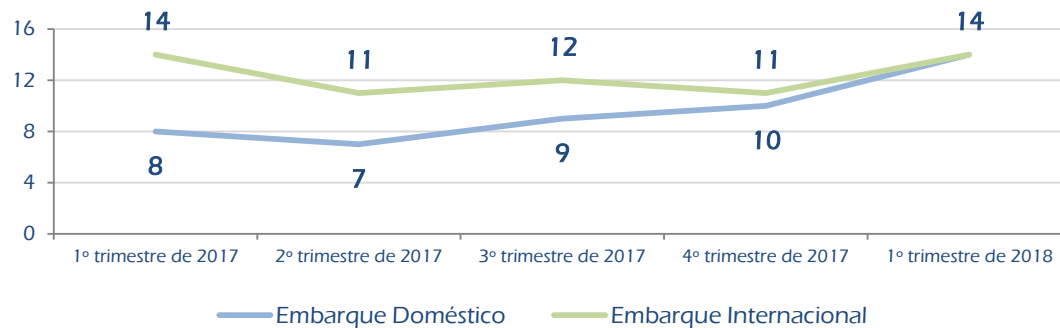
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

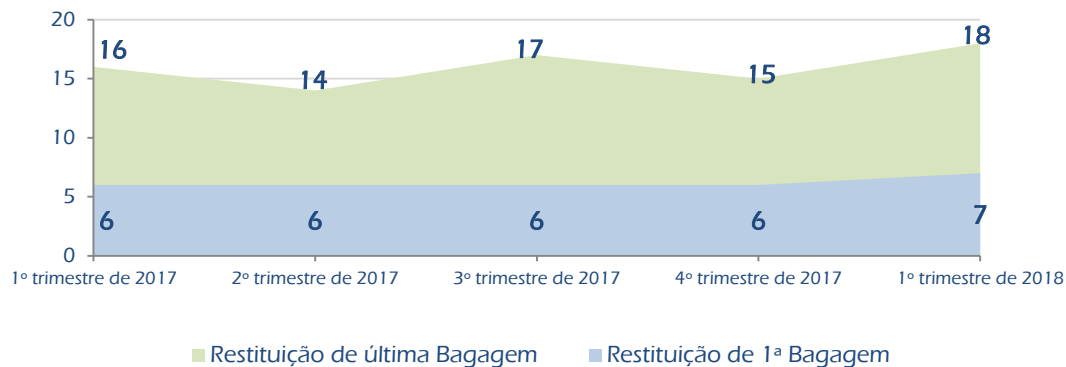


* - Em relação ao trimestre em referência



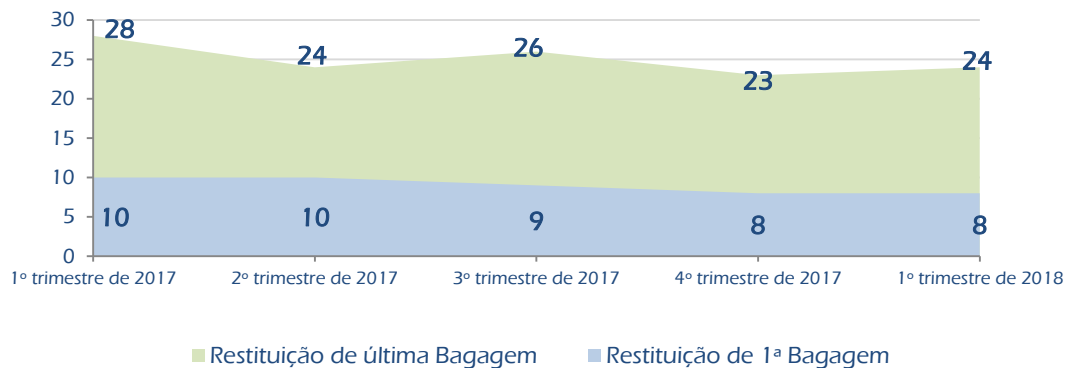
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



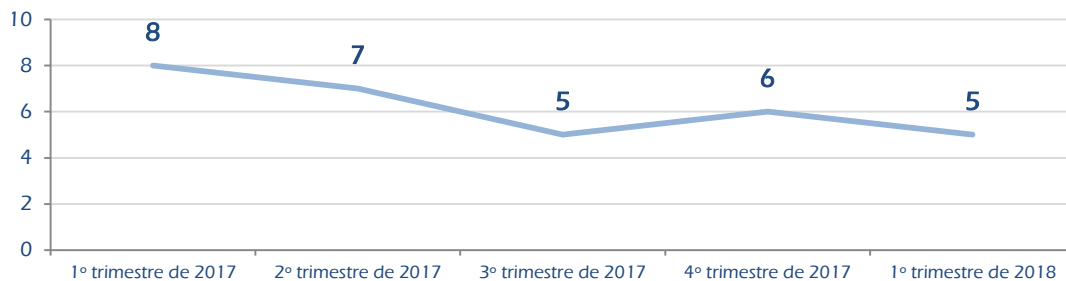
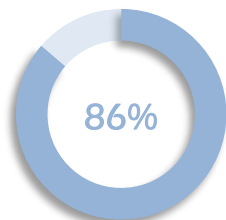
AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)



24 – Emigração

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

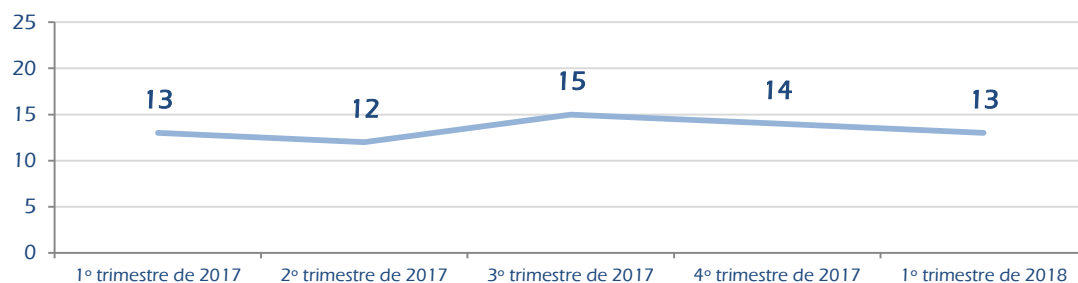
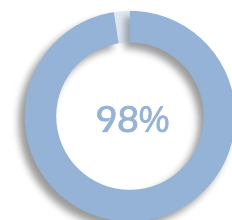
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

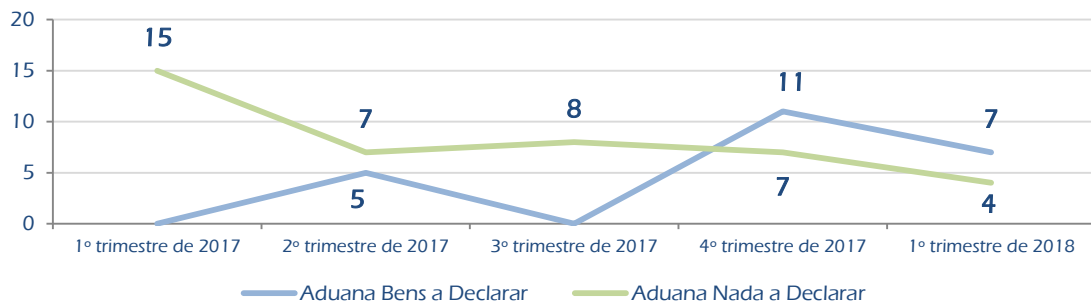
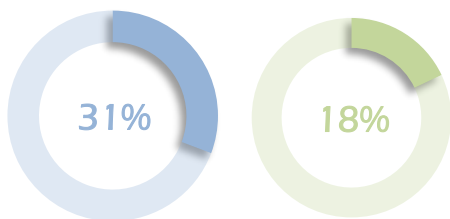
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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
1º TRIMESTRE de 2018
janeiro a março

AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil
Departamento de Planejamento e 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