

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

1º TRIMESTRE de 2018 | janeiro a março

**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 770 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



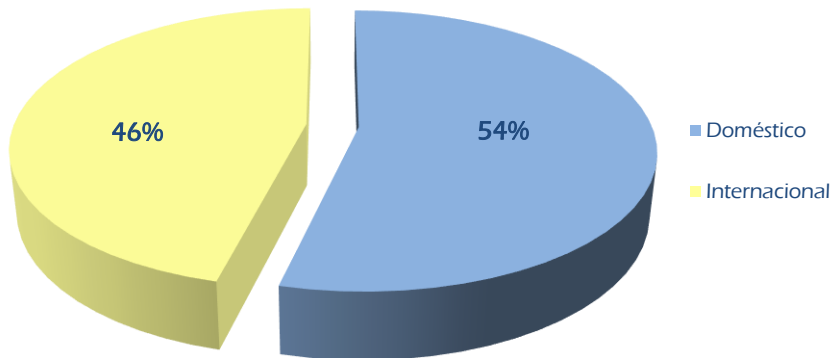
02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



03 – Média por agrupamento de indicadores

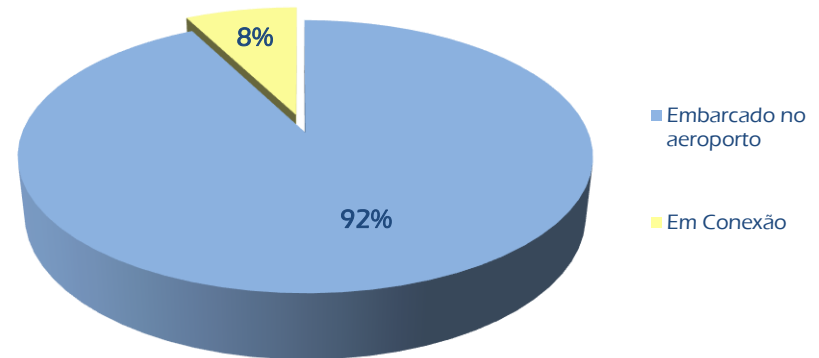


04 – Tipo de voo



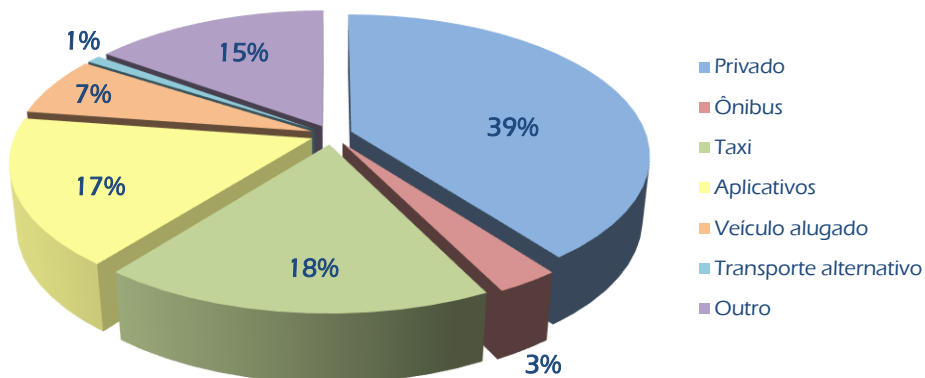
N: 770 Entrevistas/1º trimestre 2018

05 – Tipo de passageiro



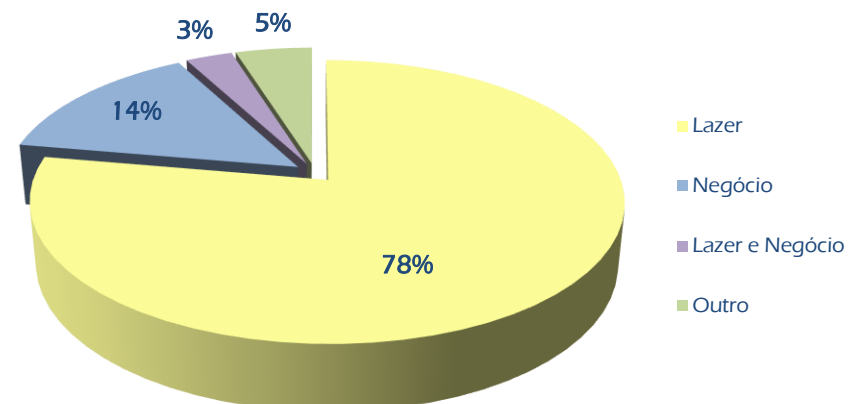
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento ao aeroporto



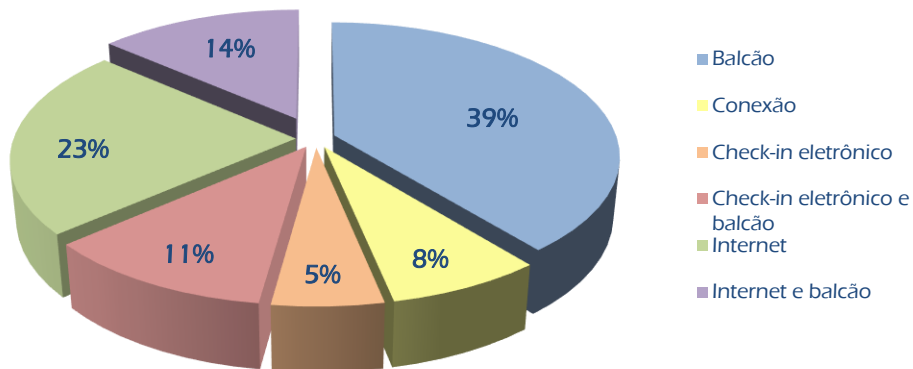
N: 340 Entrevistas/1º trimestre 2018

07 – Motivo da viagem



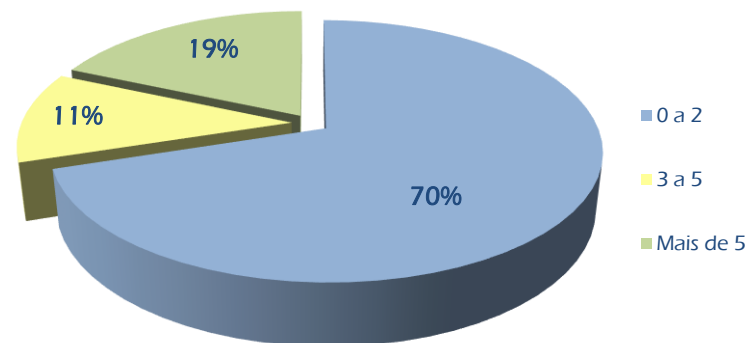
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

08 – Forma de check-in



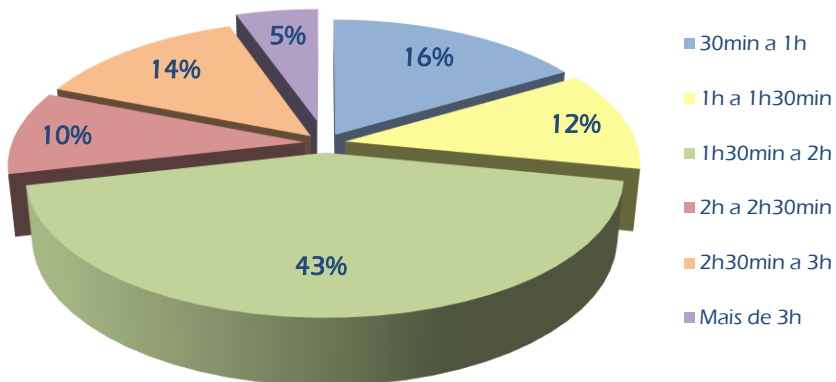
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



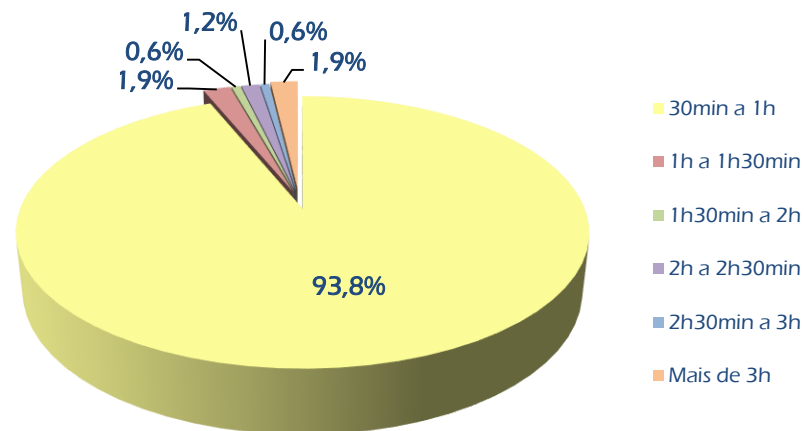
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



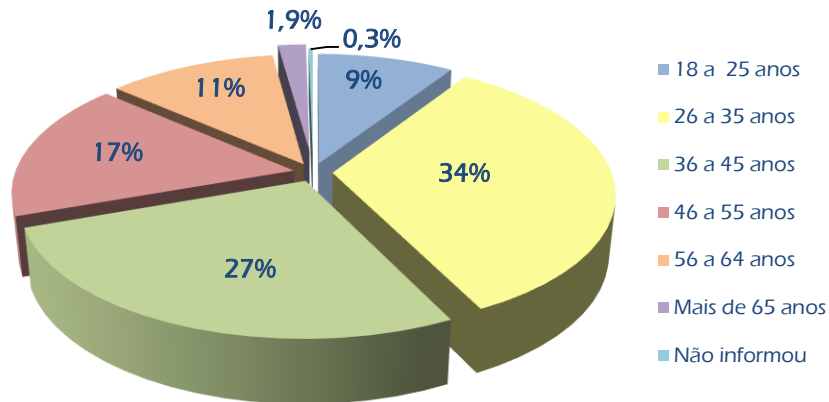
N: 206 Entrevistas/1º trimestre 2018

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



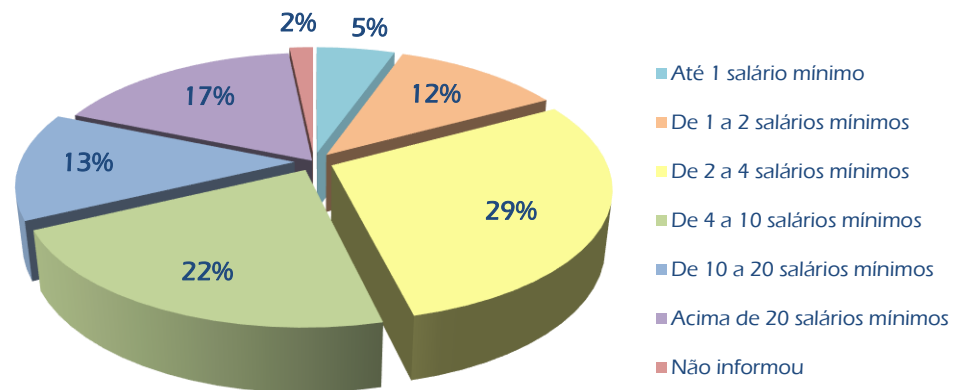
N: 162 Entrevistas/1º trimestre 2018

12 – Idade do entrevistado



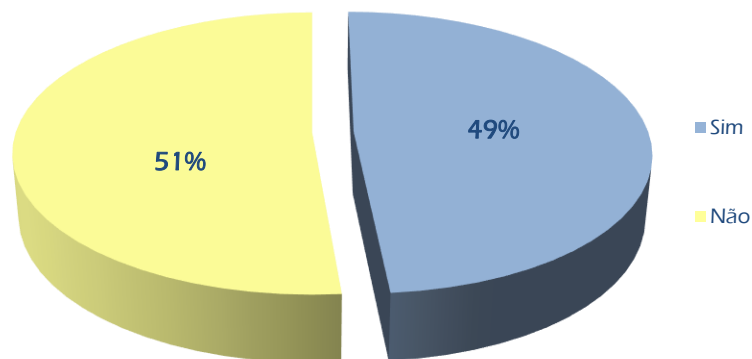
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

13 – Renda do entrevistado



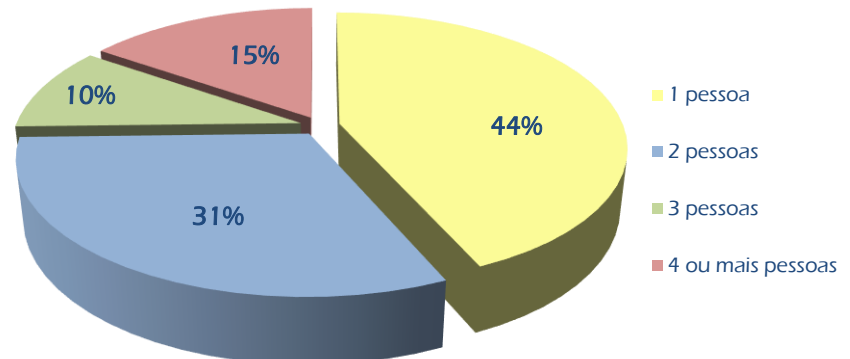
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

14 – Viajando sozinho



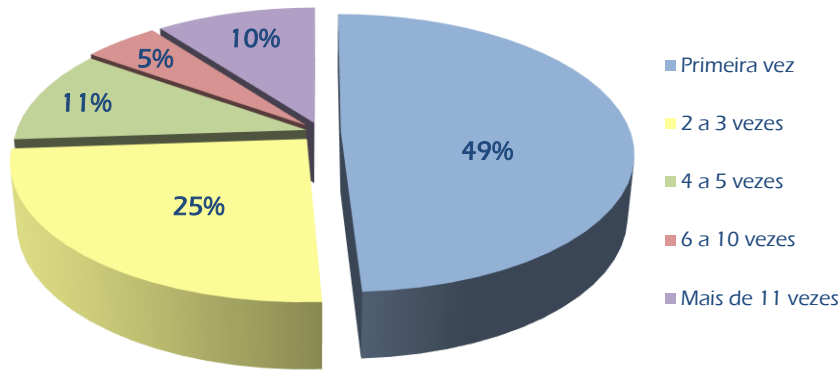
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

15 – Número de acompanhantes



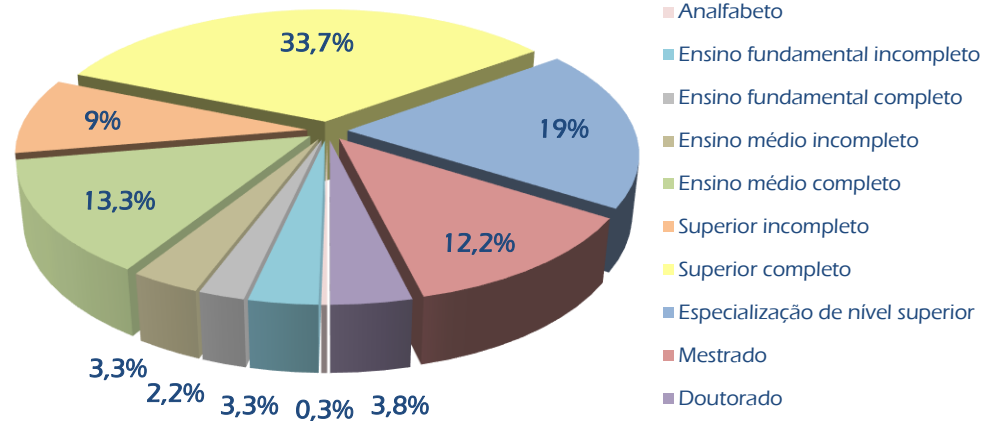
N: 189 Entrevistas/1º trimestre 2018

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



N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

17 - Escolaridade do entrevistado

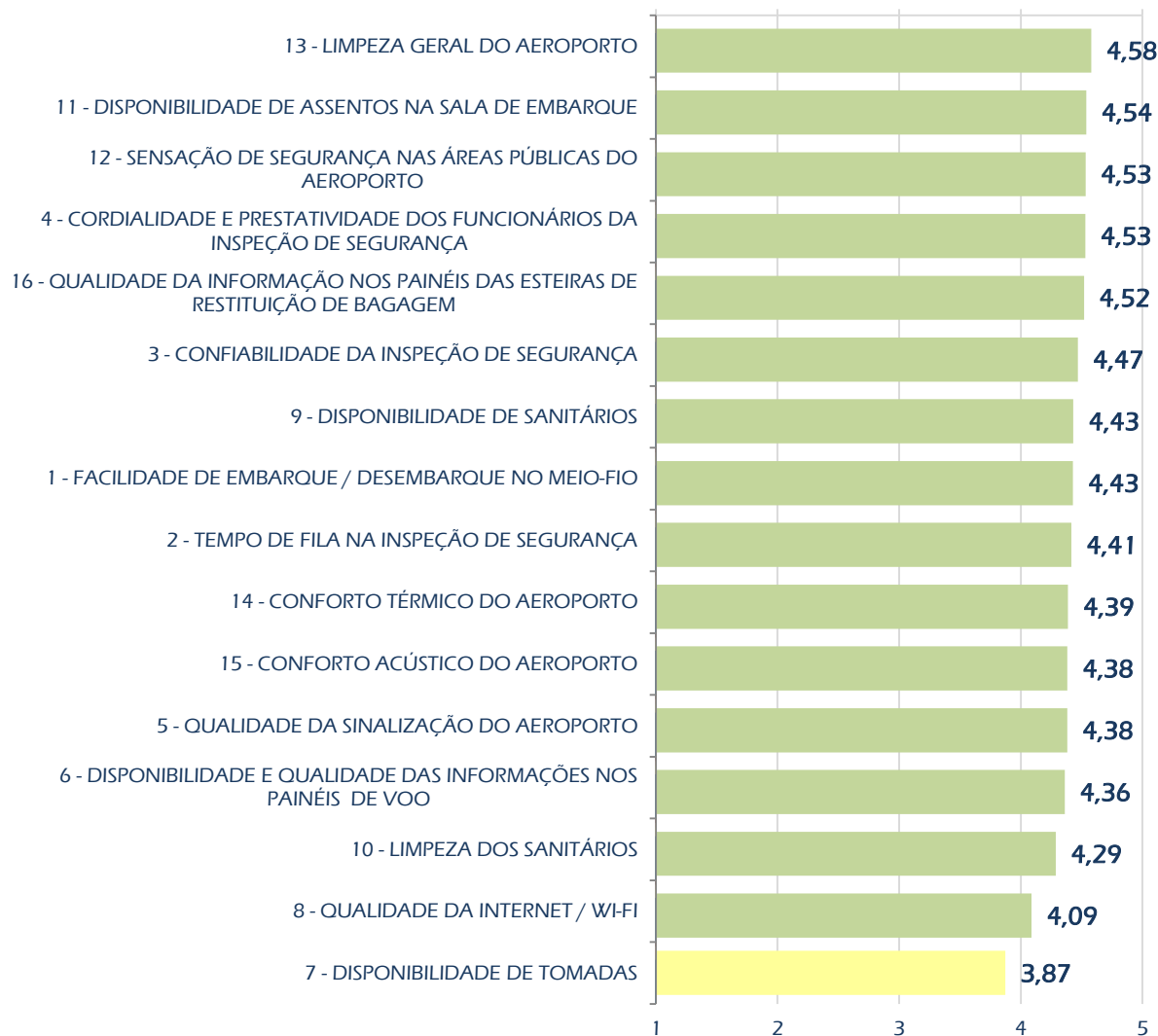


N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

18 – Média geral dos indicadores

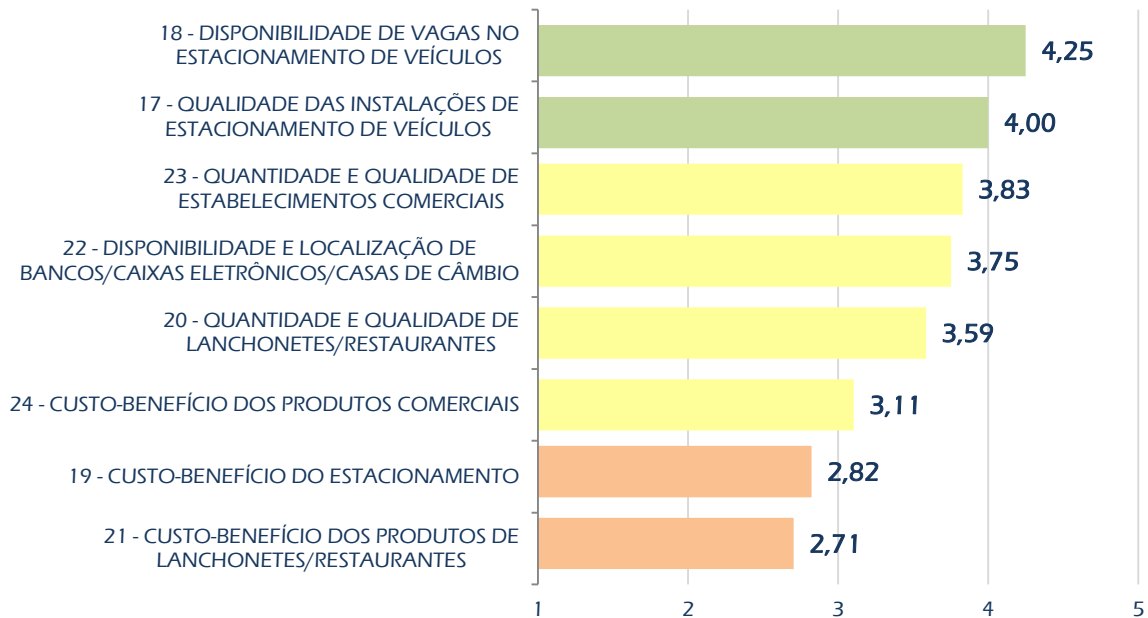


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

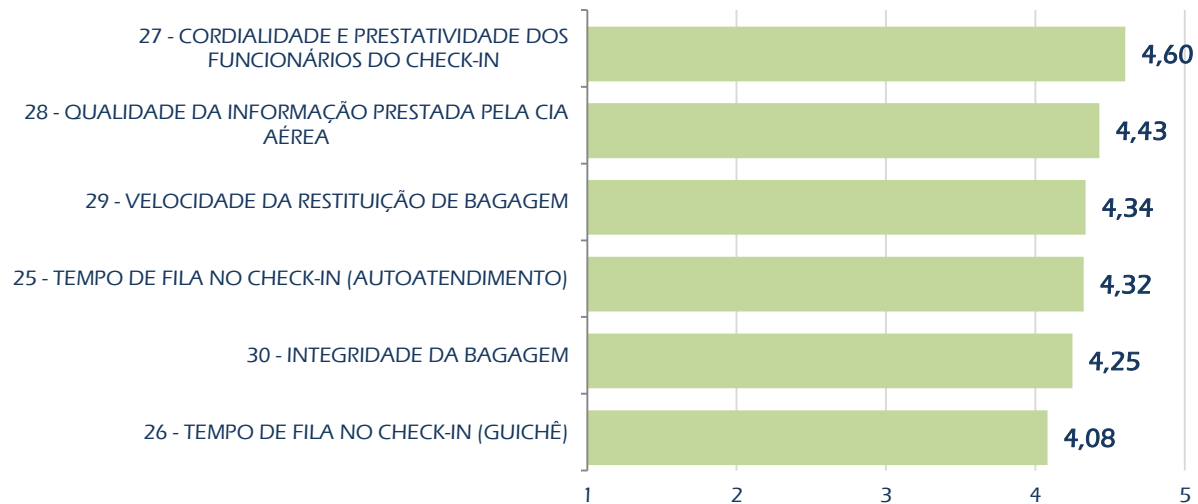




FACILIDADES AO PASSAGEIRO



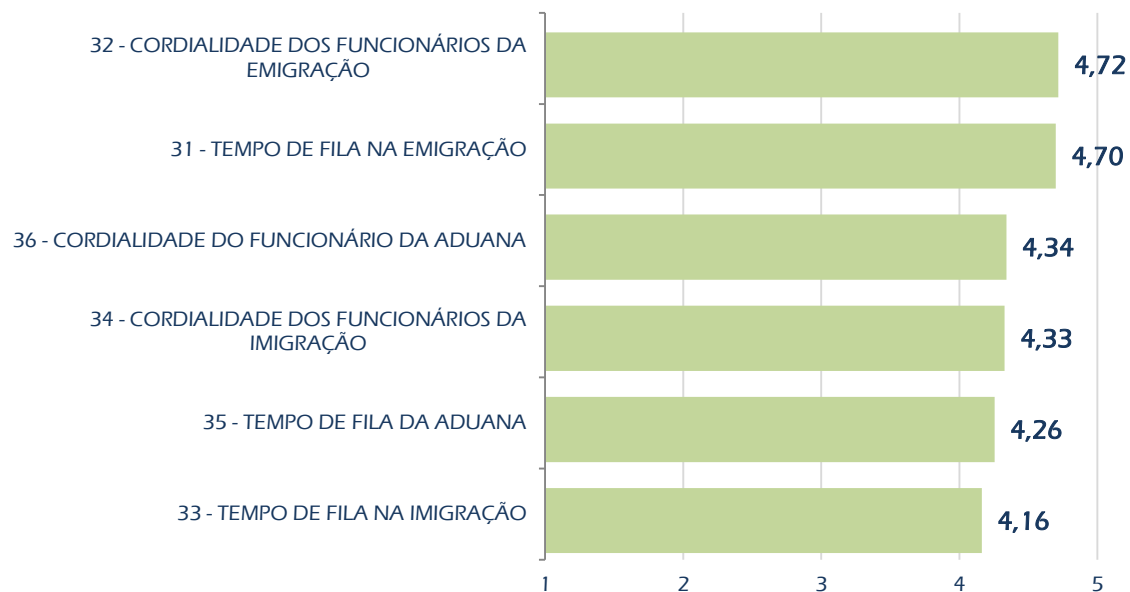
CIA. AÉREAS



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



ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO



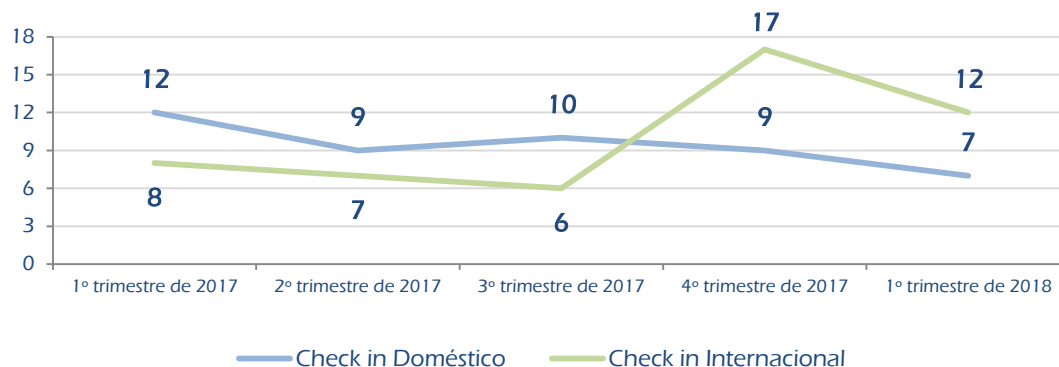
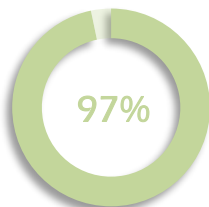
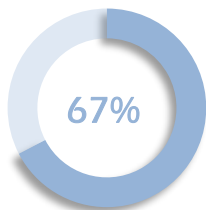
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



19 – Check-in

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

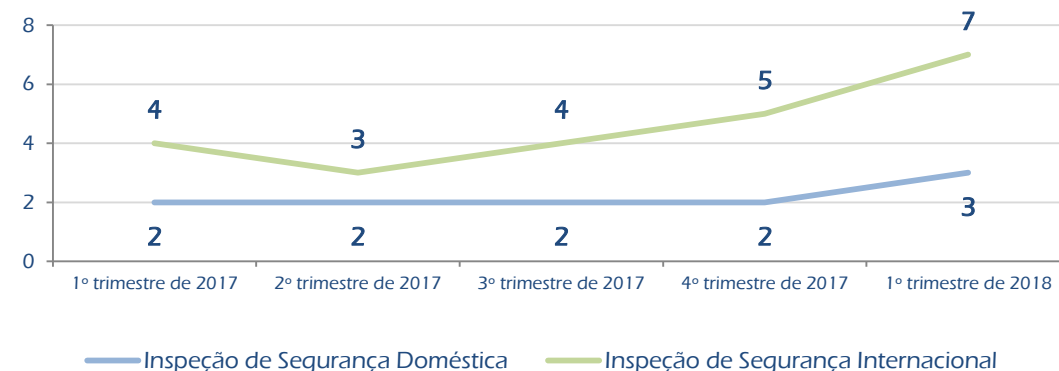
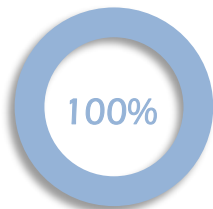
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

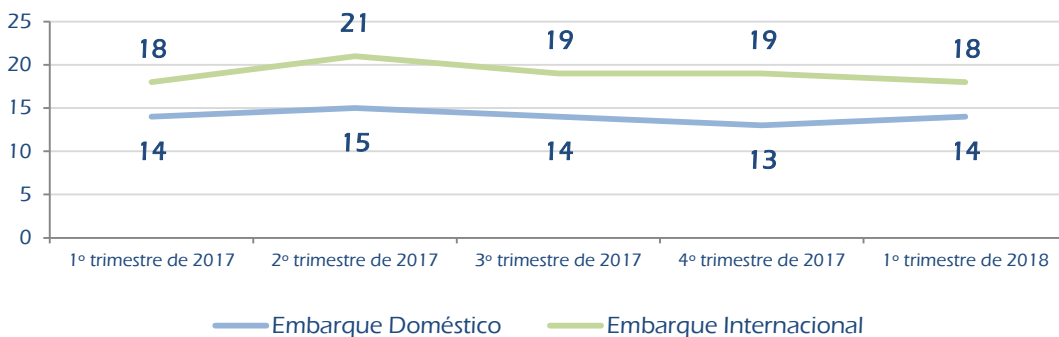
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

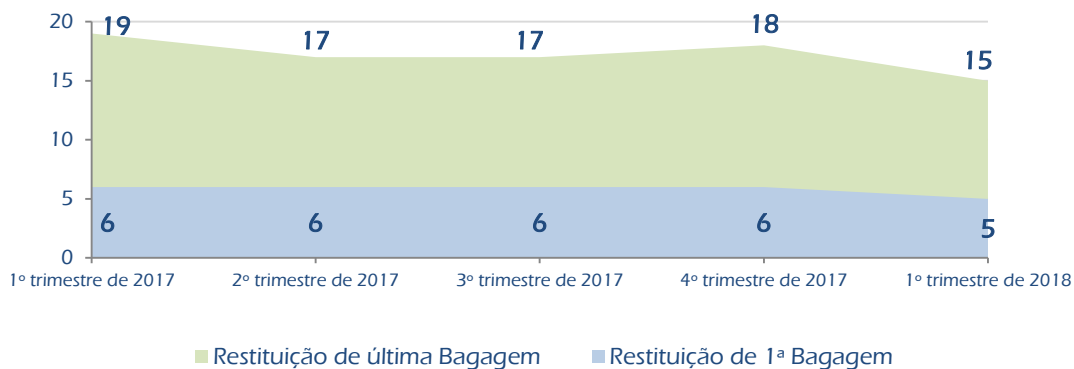


* - Em relação ao trimestre em referência



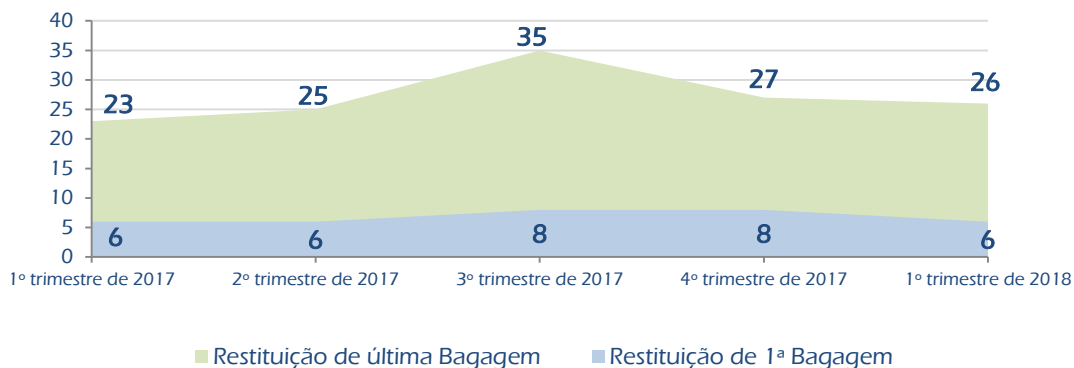
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



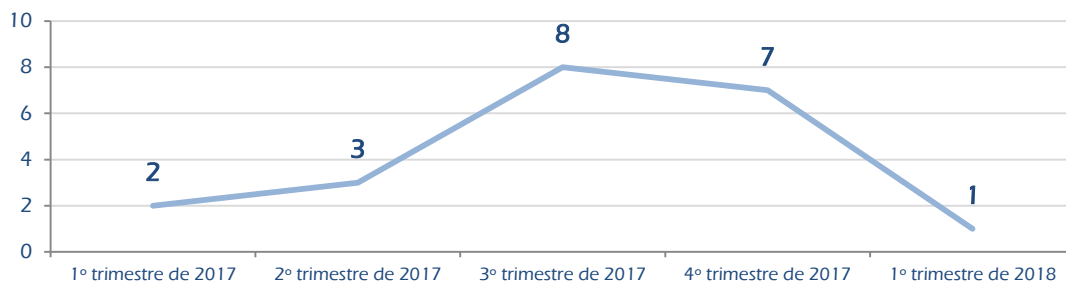
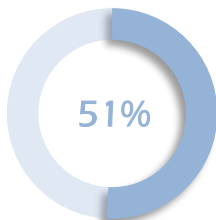
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



24 – Emigração

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

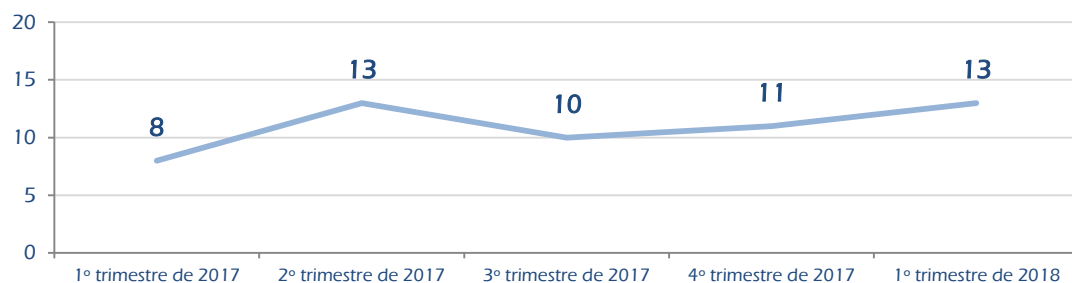
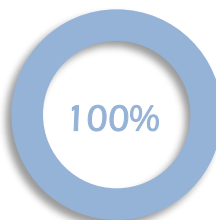
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

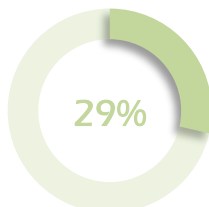
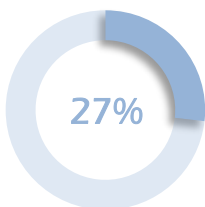
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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
1º TRIMESTRE de 2018
janeiro a março

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

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