

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

2º TRIMESTRE de **2018** | abril a junho

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



AGÊNCIA NACIONAL DE
AVIAÇÃO CIVIL



AGÊNCIA NACIONAL DE
VIGILÂNCIA SANITÁRIA



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 de Congonhas - São Paulo (SBSP)**, obtidos a partir da realização de 685 entrevistas ao longo do 2º 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](#).

ÍNDICE

EVOLUÇÃO TRIMESTRAL	2
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	3
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	6
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	9

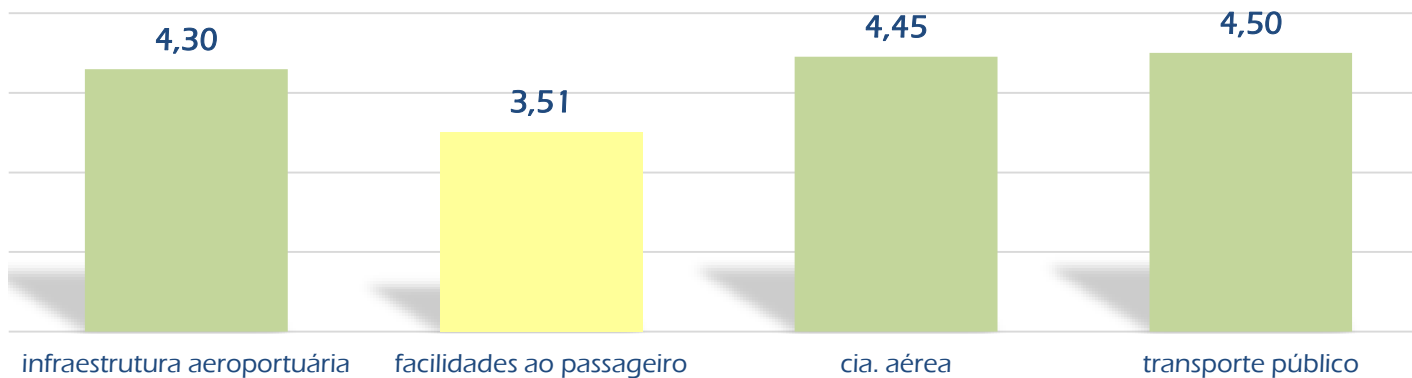
01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



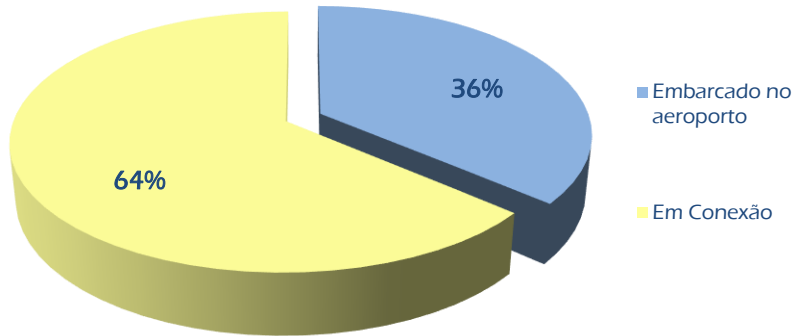
02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



03 – Média por agrupamento de indicadores

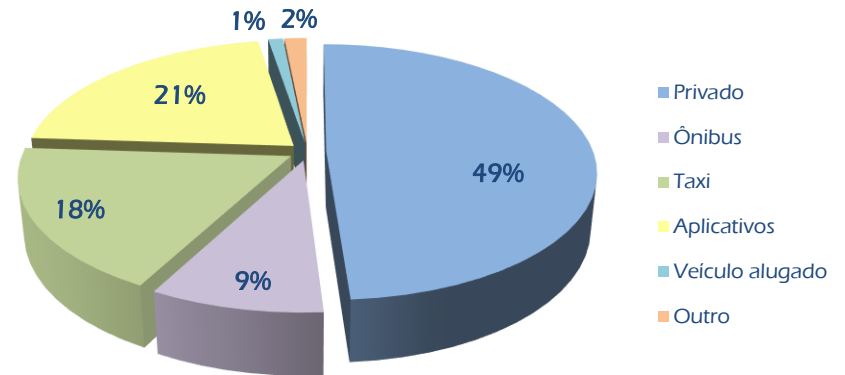


04 – Tipo de passageiro



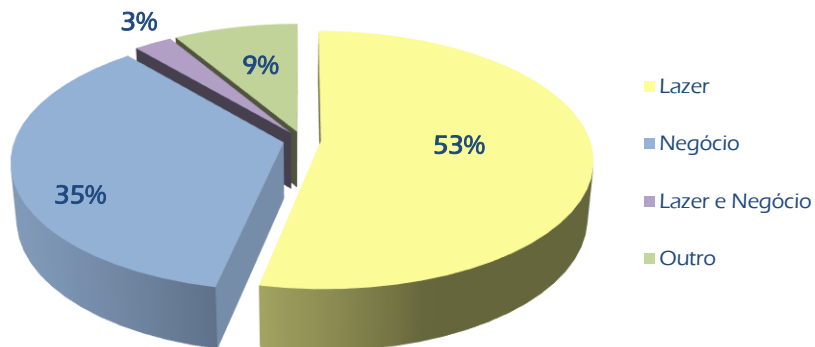
N: 254 Entrevistas/2º trimestre 2018

05 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



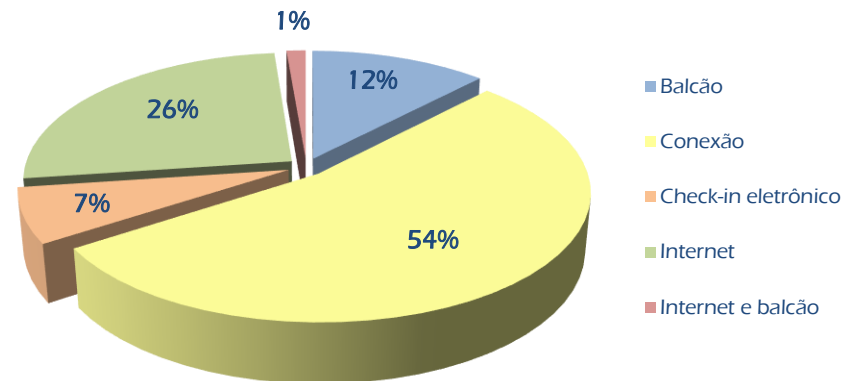
N: 192 Entrevistas/2º trimestre 2018

06 – Motivo da viagem



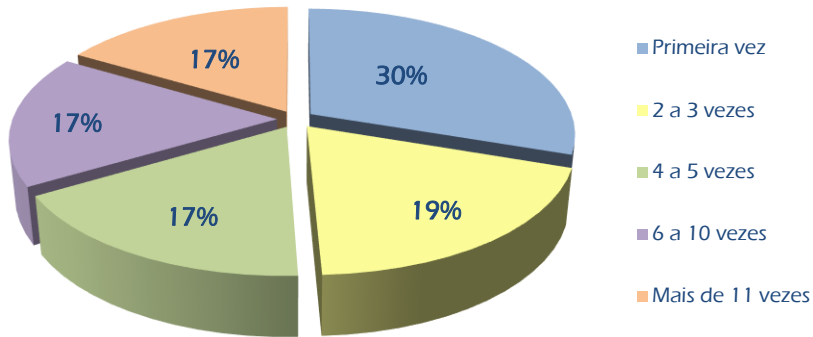
N: 302 Entrevistas/2º trimestre 2018

07 – Forma de check-in



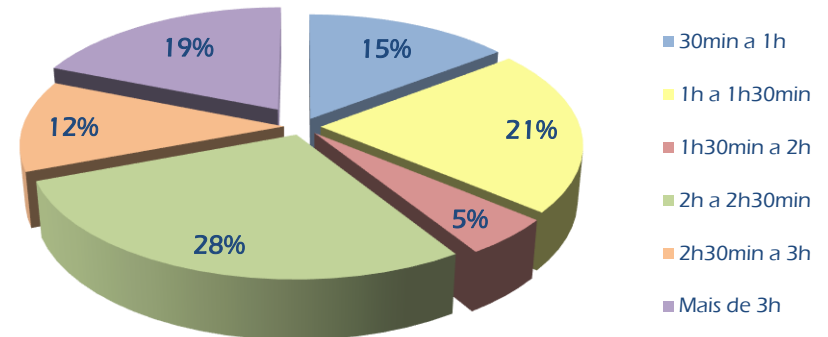
N: 302 Entrevistas/2º trimestre 2018

08 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



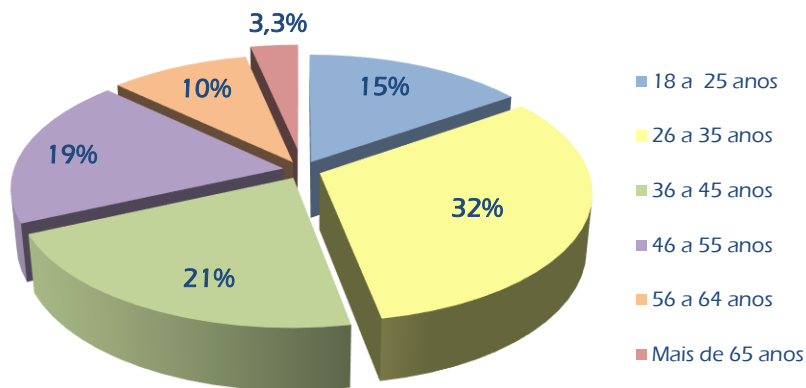
N: 302 Entrevistas/2º trimestre 2018

09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



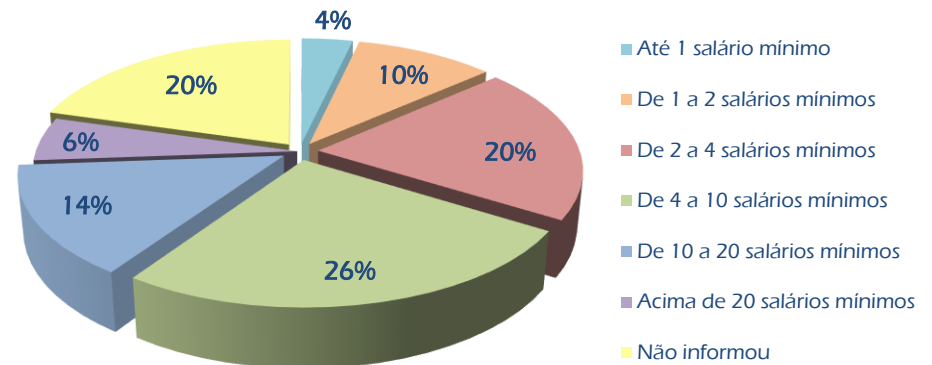
N: 302 Entrevistas/2º trimestre 2018

10 – Idade do entrevistado



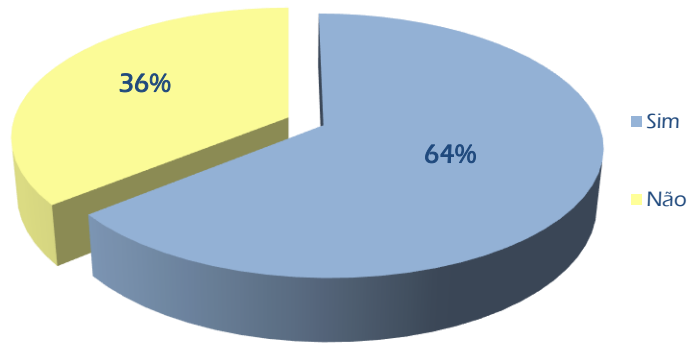
N: 302 Entrevistas/2º trimestre 2018

11 – Renda do entrevistado



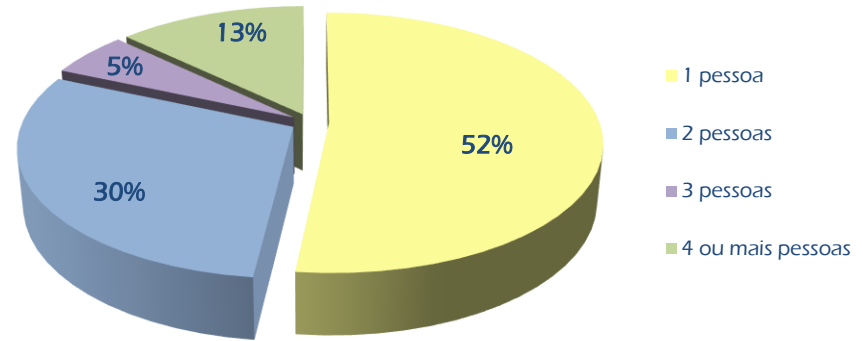
N: 302 Entrevistas/2º trimestre 2018

12 – Viajando sozinho



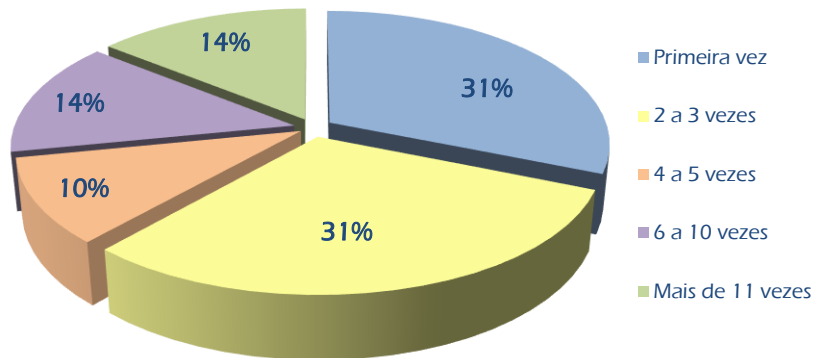
N: 302 Entrevistas/2º trimestre 2018

13 – Número de acompanhantes



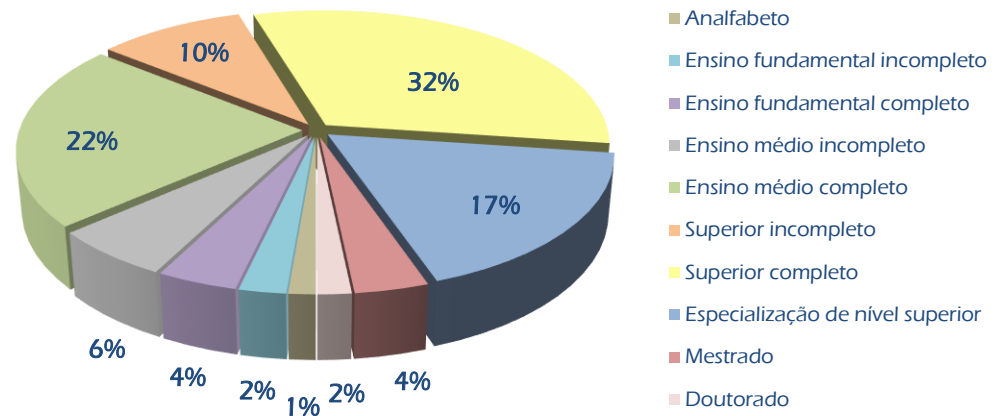
N: 108 Entrevistas/2º trimestre 2018

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



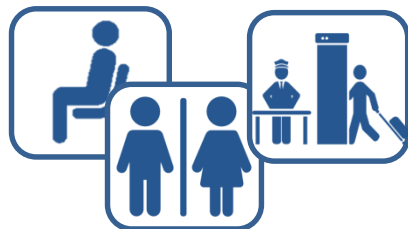
N: 302 Entrevistas/2º trimestre 2018

15 - Escolaridade do entrevistado

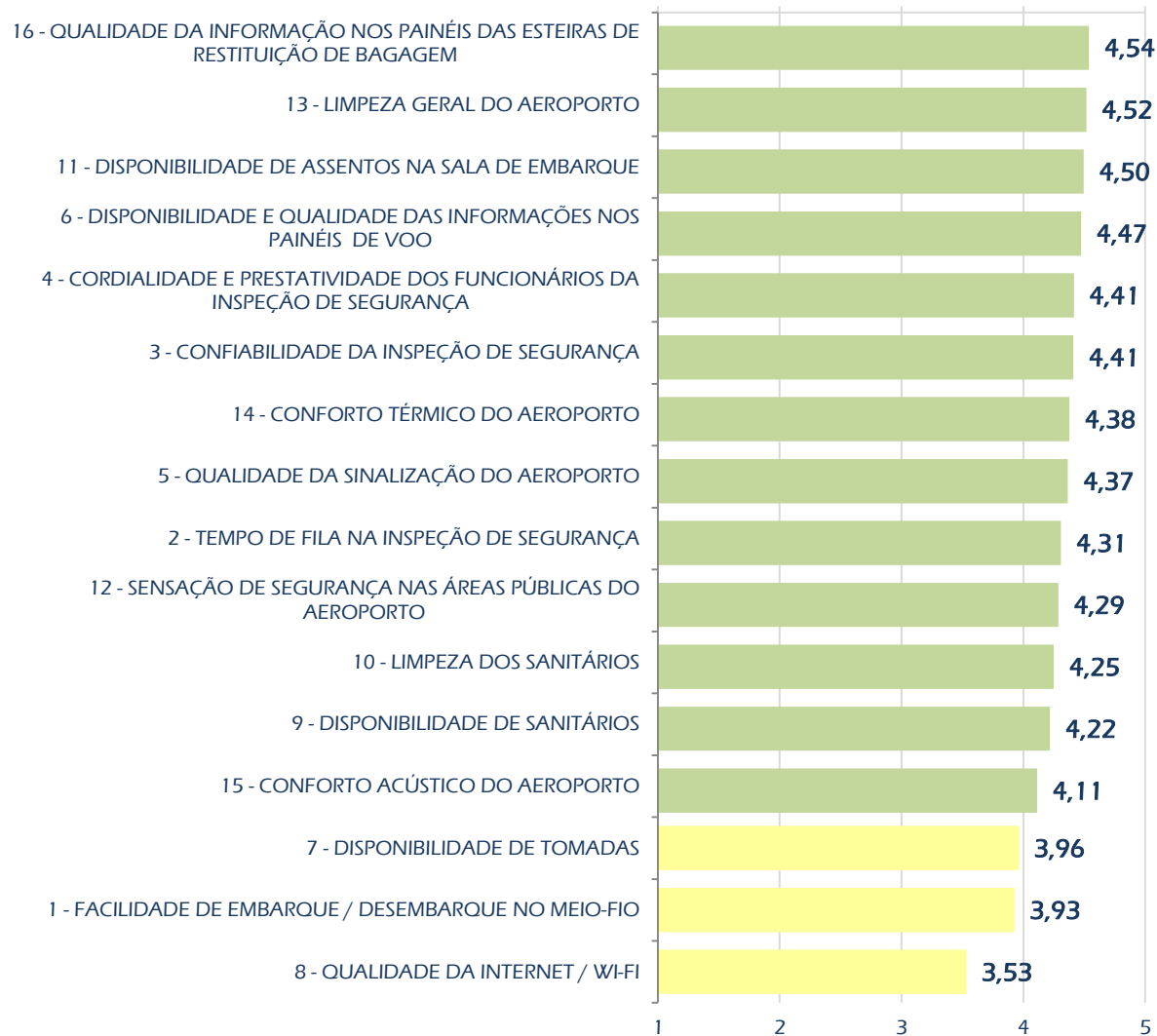


N: 302 Entrevistas/2º trimestre 2018

16 – Média geral dos indicadores

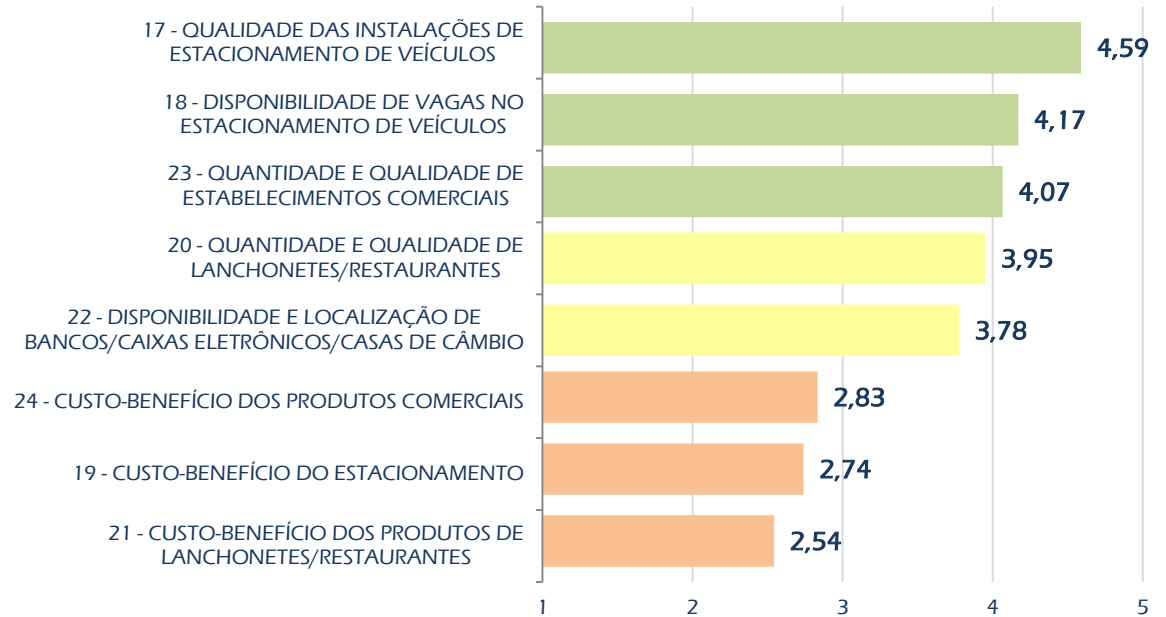


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

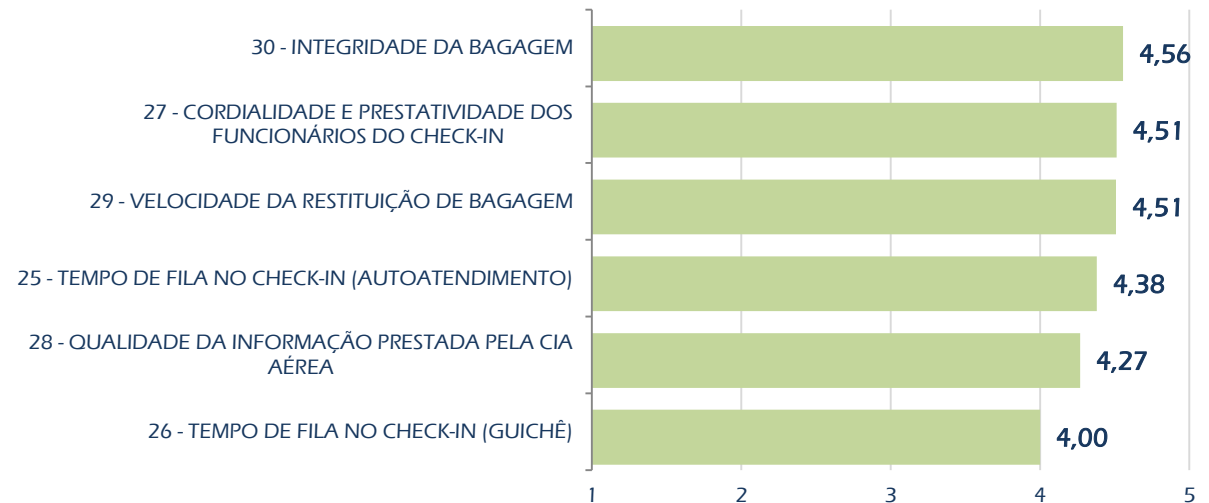




FACILIDADES AO PASSAGEIRO



CIA. AÉREAS





TRANSPORTE
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO
PARA O AEROPORTO



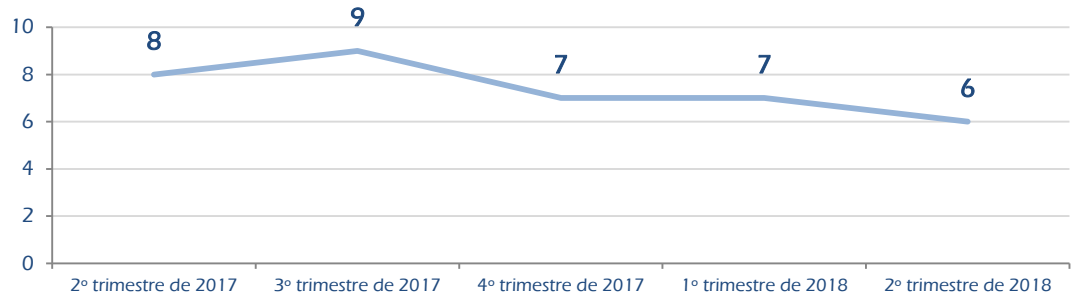
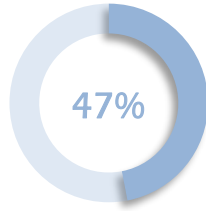
AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



17 – Check-in

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

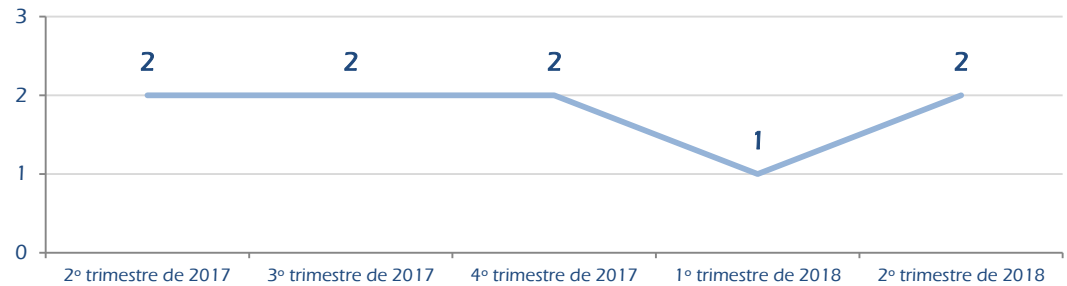
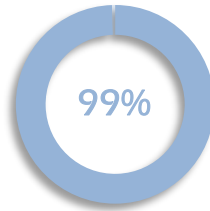
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



18 – Inspeção de segurança

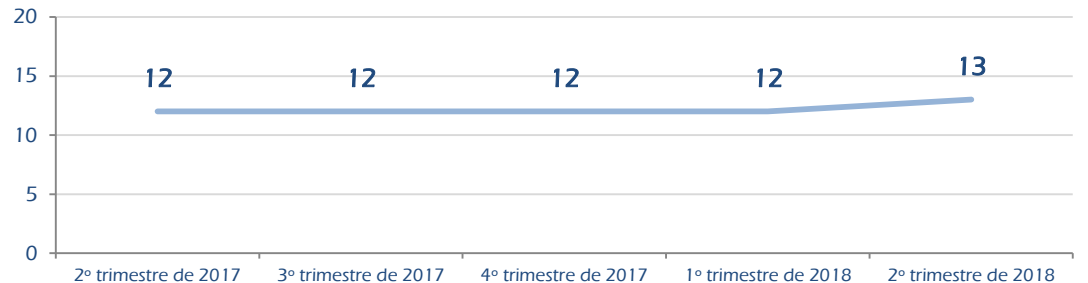
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



19 – Embarque

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

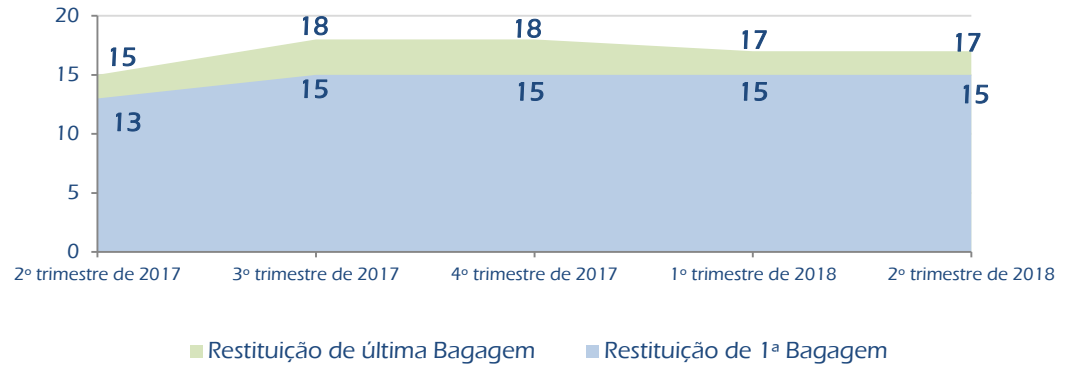


* - Em relação ao trimestre em referência



20 – 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)



RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS
Aeroportos
2º TRIMESTRE de 2018
abril a junho

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

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