

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

3º Trimestre de 2019 | Julho a Setembro

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORADORES



INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



INTRODUÇÃO

Desde 2013, a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) realiza a “Pesquisa de Satisfação do Passageiro e de Desempenho Aeroportuário”, a qual avalia a experiência do passageiro em diversos itens de infraestrutura, atendimento e serviços, bem como monitora o desempenho de diferentes processos aeroportuários como check-in, inspeção de segurança, restituição de bagagens entre outros, nos principais aeroportos do país.

A realização da pesquisa visa permitir o cumprimento das ações estratégicas definidas pelo Decreto nº 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, que aprova a Política Nacional de Aviação Civil (PNAC), das competências atribuídas ao Ministério da Infraestrutura (MInfra) e à Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC), por meio do Decreto nº 9.676 de 2 de janeiro de 2019, e ainda contribuir para o desenvolvimento da gestão aeroportuária e o aumento da capacidade e eficiência da infraestrutura dos aeroportos do país. Ela constitui a principal atividade do Comitê de Desempenho Operacional, criado no âmbito da Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias, instituída pelo Decreto nº 7.554 de 15 de agosto de 2011.

Constituindo um importante referencial para administração dos aeroportos pesquisados e incentivando a competitividade entre estas unidades, a pesquisa também se presta a balizar a inserção de novos procedimentos que possam aprimorar o atendimento aos passageiros, além de dar transparência da qualidade dos serviços aeroportuários à sociedade.

Í N D I C E

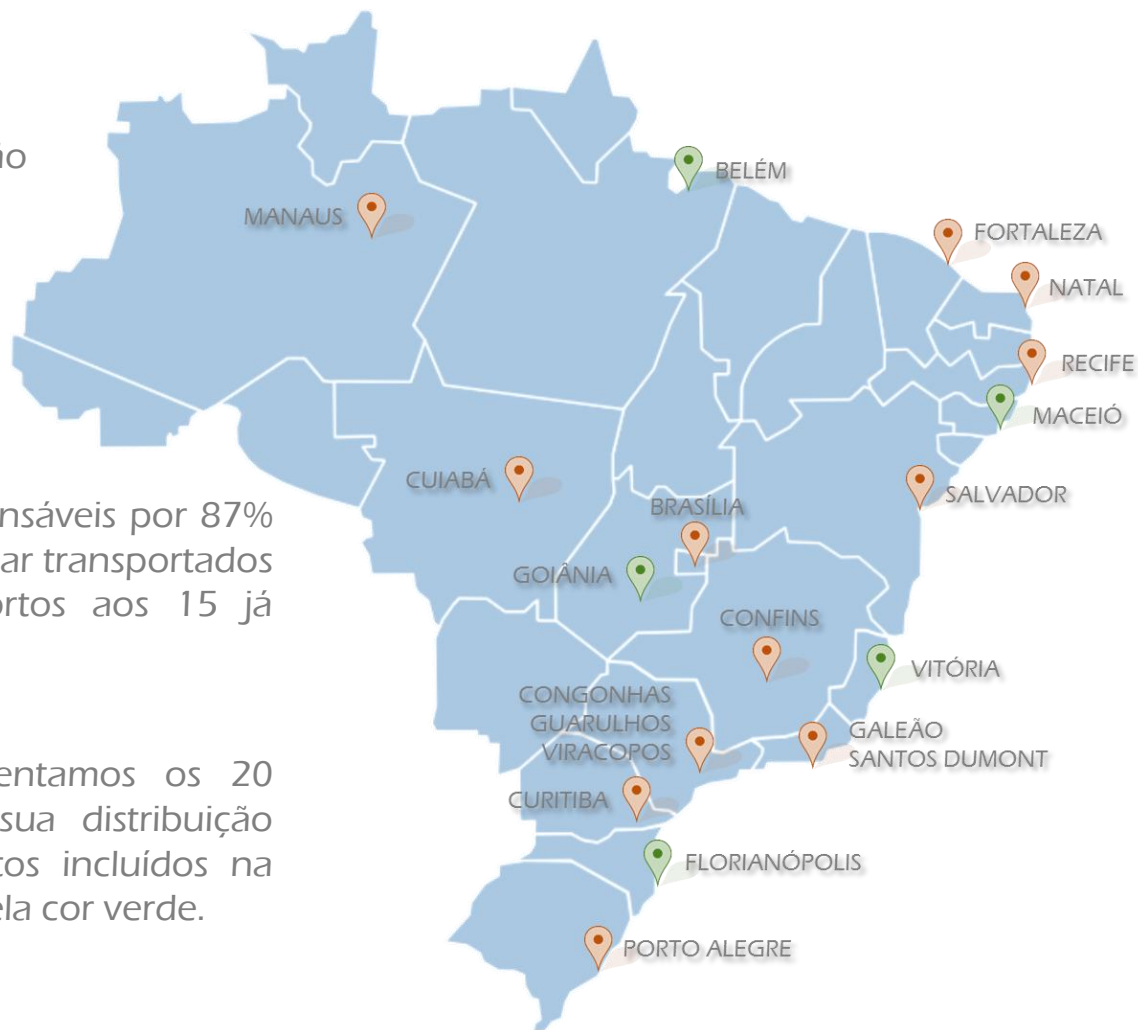
A PESQUISA	2
METODOLOGIA	3
RESULTADOS GERAIS	6
RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	18
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	31
A PESQUISA EM NÚMEROS	42

A PESQUISA

A Pesquisa é coordenada por equipe técnica da SAC, e realizada pela Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pelo Ministério da Infraestrutura mediante licitação pública para realização das coletas.

Até dezembro de 2017, a pesquisa abrangia 15 aeroportos, selecionados em função de sua utilização na Copa do Mundo de 2014. A partir de 2018 o critério para escolha dos aeroportos a serem pesquisados passou a ser o volume de passageiros transportados no ano anterior. Assim, passam a integrar o relatório os 20 aeroportos com maior movimentação no país em 2017, responsáveis por 87% do total de passageiros da aviação regular transportados no Brasil, somando 5 novos aeroportos aos 15 já pesquisados desde 2013.

No mapa ao lado apresentamos os 20 aeroportos pesquisados, bem como sua distribuição territorial no país. Os novos aeroportos incluídos na pesquisa em 2018 estão identificados pela cor verde.



METODOLOGIA

A Pesquisa é composta por indicadores que avaliam a satisfação do passageiro com os processos e serviços aeroportuários a ele oferecidos e também por indicadores que monitoram o tempo dos processos aos quais os passageiros são submetidos.

A coleta de dados relacionados à satisfação do passageiro consiste na realização de entrevista presencial por meio de questionário padrão, com passageiros nas salas de embarque e desembarque dos aeroportos pesquisados. As perguntas formuladas no questionário contemplam os indicadores listados na página seguinte, agrupados tematicamente, além de dados para composição do perfil dos entrevistados. Ao fim do questionário, o passageiro ainda avalia sua satisfação geral com o aeroporto.

O entrevistado deve avaliar esses indicadores atribuindo “notas” de 1 a 5 para cada um deles, sendo 1 a pior nota possível e 5 a melhor nota possível, assim classificadas: 1 (muito ruim), 2 (ruim), 3 (regular), 4 (bom), 5 (muito bom).

A distribuição amostral das entrevistas é realizada em função do fluxo de passageiros nos estratos doméstico e internacional, considerando-se um intervalo de confiança de 95% e erro amostral máximo de 5%. Essa estratificação visa garantir a representatividade da amostra, sendo as coletas realizadas nos horários de maior fluxo de passageiros nos aeroportos, definidos em conjunto com os operadores aeroportuários, a fim de que seja obtida a opinião do passageiro no momento em que o aeroporto apresenta maior concentração de atividades em operação.

Os indicadores relativos aos processos aeroportuários são coletados mediante a utilização de técnica de observação direta, onde o pesquisador registra o horário de início e conclusão do processo avaliado, além de outras informações relevantes para a gestão aeroportuária.

Indicadores de Satisfação do Passageiro

INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

1	facilidade desembarque no meio-fio
2	tempo de fila na inspeção de segurança
3	confiabilidade da inspeção de segurança
4	cordialidade e prestatividade dos funcionários da inspeção de segurança
5	qualidade da sinalização do aeroporto
6	disponibilidade e qualidade das informações nos painéis de voo
7	disponibilidade de tomadas
8	qualidade da internet / wi-fi disponibilizada pelo aeroporto
9	disponibilidade de sanitários
10	limpeza dos sanitários
11	disponibilidade de assentos na sala de embarque
12	sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto
13	limpeza geral do aeroporto
14	conforto térmico do aeroporto
15	conforto acústico do aeroporto
16	qualidade da informação nos painéis das esteiras de restituição de bagagem

COMPANHIAS AÉREAS

25	tempo de fila no check-in (autoatendimento)
26	tempo de fila no check-in (balcão)
27	cordialidade e prestatividade dos funcionários do check-in
28	qualidade da informação prestada pela cia aérea
29	velocidade de restituição de bagagem
30	integridade da bagagem

ÓRGÃOS PÚBLICOS

31	tempo de fila na emigração
32	cordialidade dos funcionários da emigração
33	tempo de fila na imigração
34	cordialidade dos funcionários da imigração
35	tempo de fila da aduana
36	cordialidade do funcionário da aduana

FACILIDADES AO PASSAGEIRO

17	qualidade das instalações de estacionamento de veículos
18	disponibilidade de vagas no estacionamento de veículos
19	custo-benefício do estacionamento de veículos
20	quantidade e qualidade de lanchonetes e restaurantes
21	custo-benefício dos produtos de lanchonetes e restaurantes
22	disponibilidade e localização de caixas eletrônicos/casas de câmbio/bancos
23	quantidade e qualidade de estabelecimentos comerciais
24	custo-benefício dos produtos comerciais

TRANSPORTE PÚBLICO

37	disponibilidade de transporte público para o aeroporto
----	--

SATISFAÇÃO GERAL DO PASSAGEIRO

Dados de perfil do entrevistado

Tipo de voo (doméstico/internacional)

Tipo de passageiro (embarcado/em conexão)

Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto

Motivo da viagem

Forma de realização do Check-in

Frequência de viagem nos últimos 12 meses

Tempo de antecedência de chegada para o voo

Idade

Renda Familiar

Está viajando sozinho?

Número de acompanhantes

Quantas viagens fez partindo desse aeroporto nos últimos 12 meses

Escolaridade

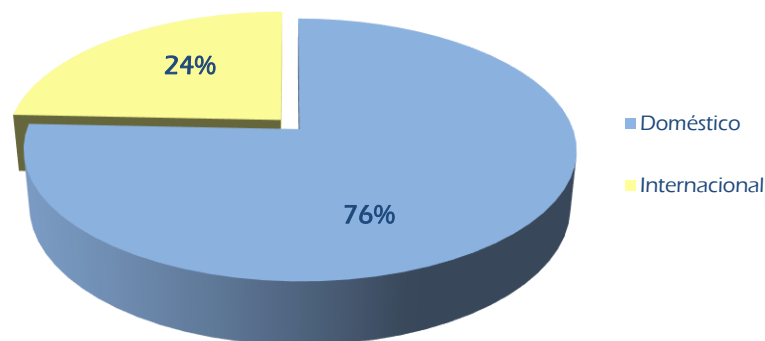
RESULTADOS GERAIS

No terceiro trimestre de 2019, a coleta de dados foi distribuída ao longo dos meses de julho, agosto e setembro, totalizando **25.461 entrevistas**. Desse total, foram realizadas 19.265 entrevistas com passageiros de voos domésticos e 6.196 entrevistas com passageiros de voos internacionais, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

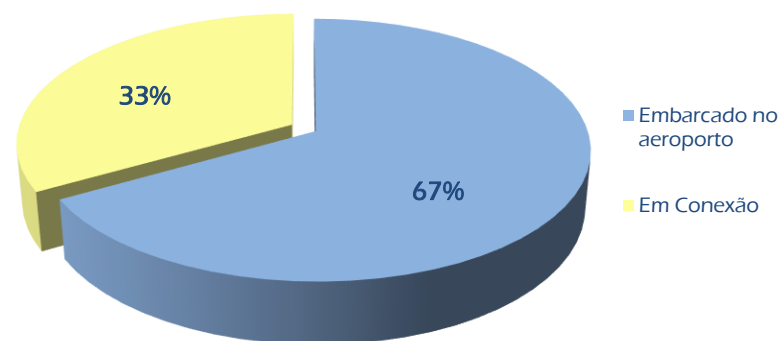
Entre os dias 24 de agosto e 21 de setembro, as operações no Aeroporto Santos Dumont sofreram limitação devido à obras em sua pista principal. Nesse período o Aeroporto do Galeão recebeu a maior parte dos voos destinados ao Rio de Janeiro, registrando um crescimento de aproximadamente 73% em sua movimentação.

A seguir, são apresentados os resultados relativos ao perfil dos passageiros entrevistados. Ressaltamos que os gráficos abaixo representam o perfil da população amostral das entrevistas e não necessariamente o perfil dos usuários dos aeroportos pesquisados.

01 - Tipo de voo

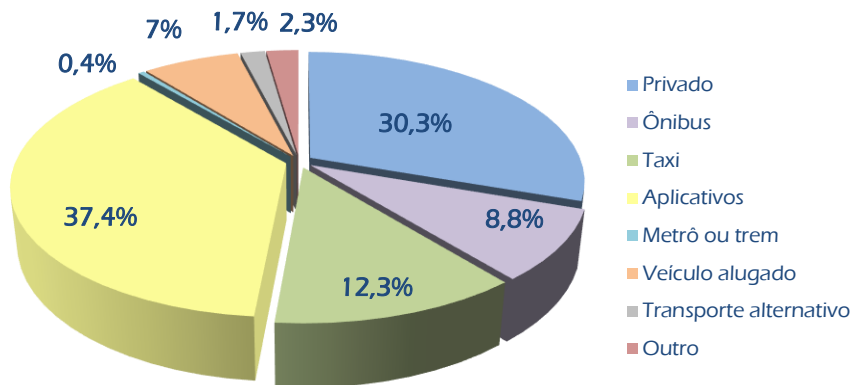


02 - Tipo de passageiro



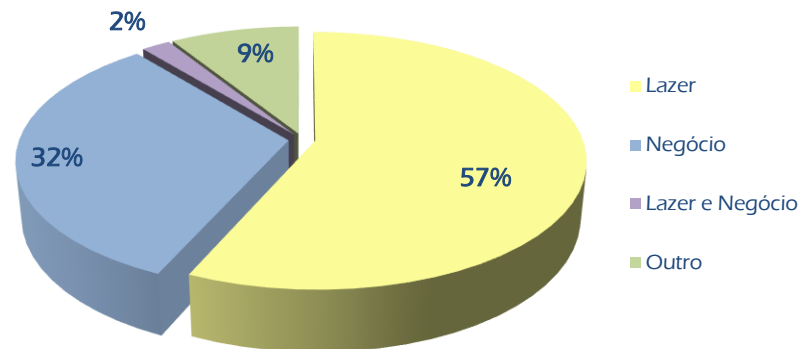
RESULTADOS GERAIS

03 - Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



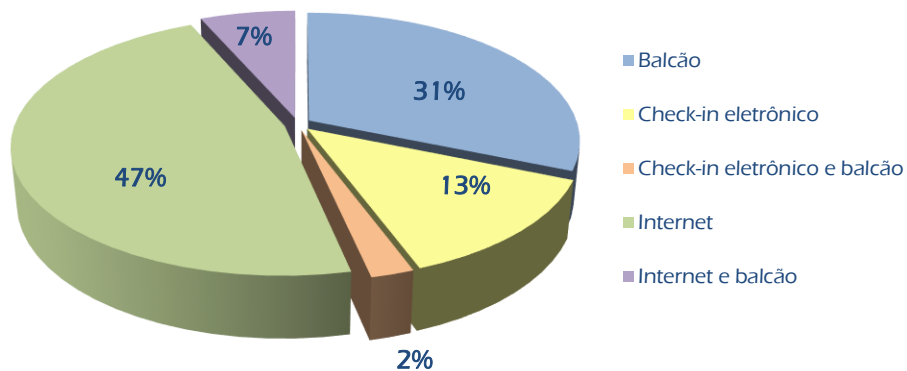
N: 11046 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

04 - Motivo da viagem



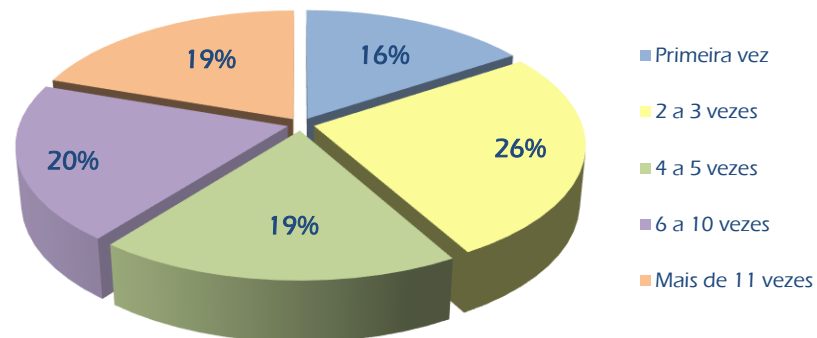
N: 16541 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

05 - Forma de realização do check-in



N: 11046 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

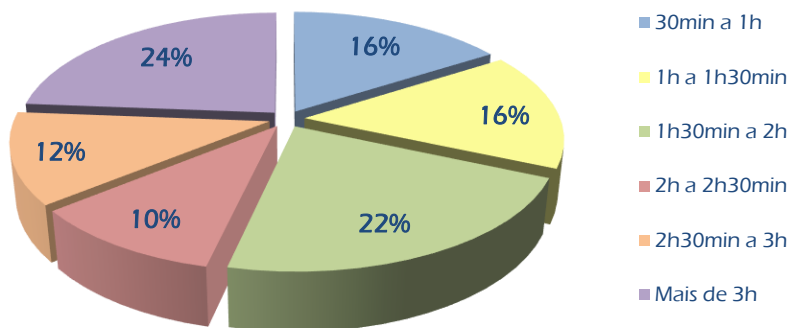
06 - Frequência de viagem nos últimos 12 meses



N: 16541 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

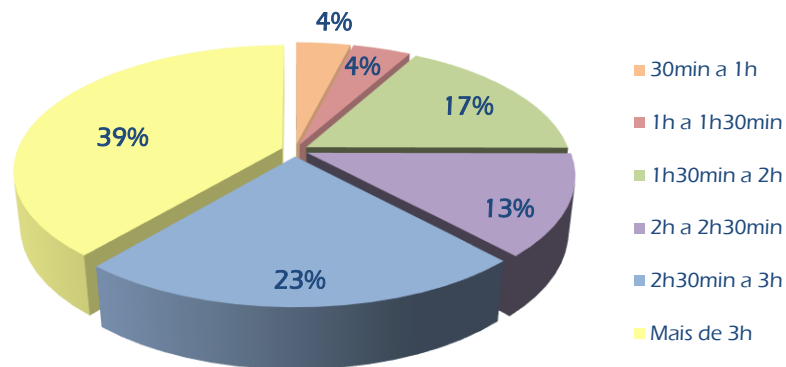
RESULTADOS GERAIS

07 - Antecedência de chegada para voo doméstico



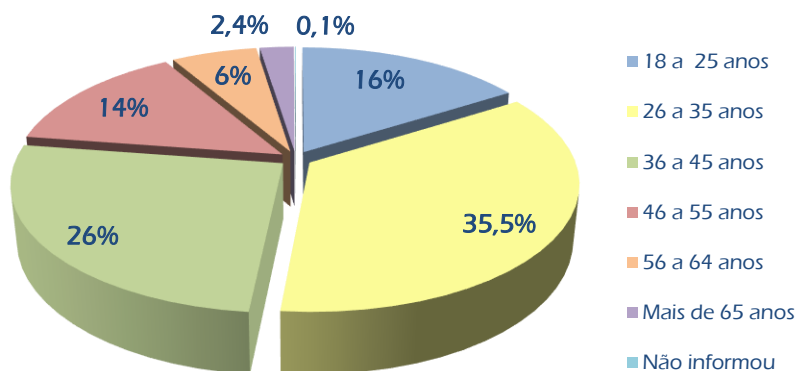
N: 12792 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

08 - Antecedência de chegada para voo internacional



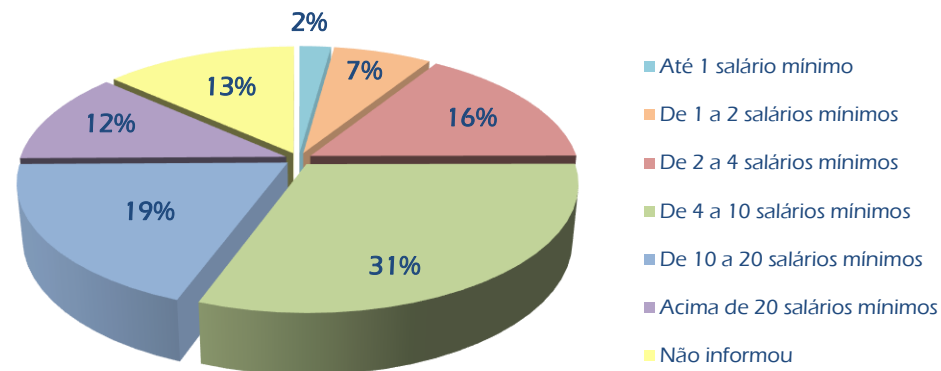
N: 3743 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

09 - Idade do entrevistado



N: 16541 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

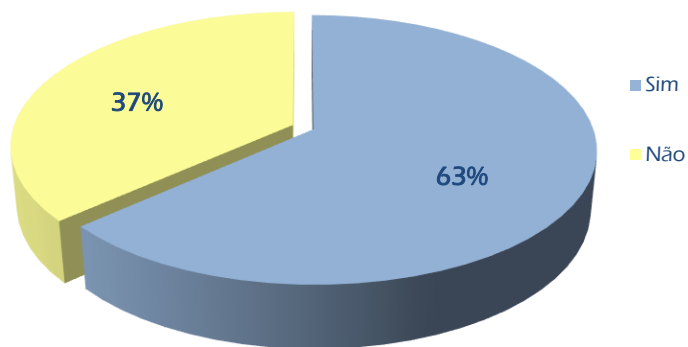
10 - Renda do entrevistado



N: 16541 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

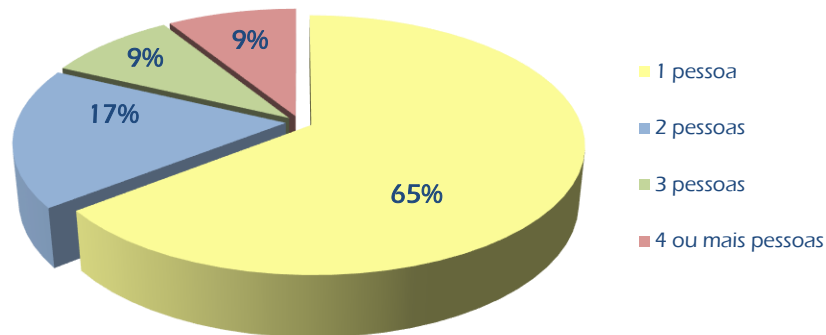
RESULTADOS GERAIS

11 - Viajando sozinho



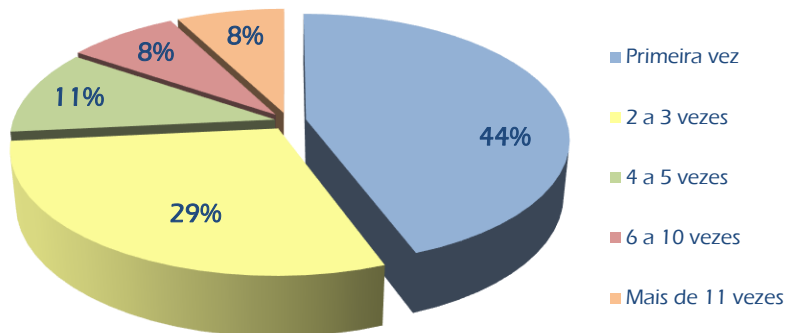
N: 16541 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

12 - Número de acompanhantes



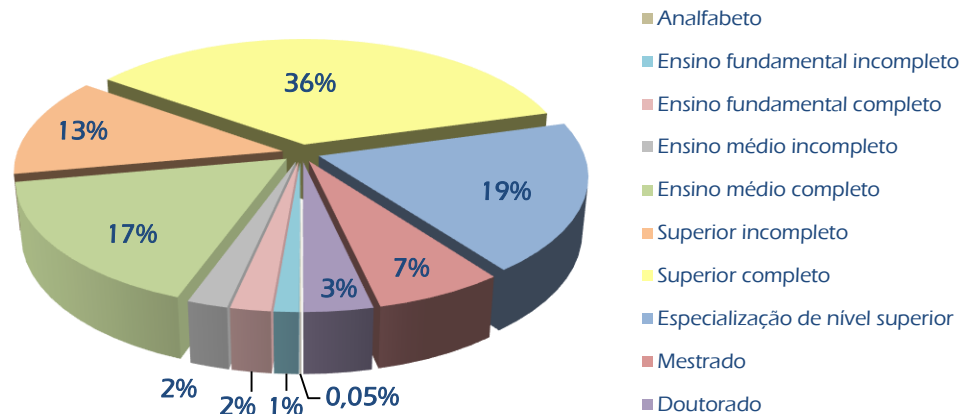
N: 6040 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

13 - Quantidade de viagens partindo do mesmo aeroporto nos últimos 12 meses



N: 16541 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

14 - Escolaridade do entrevistado



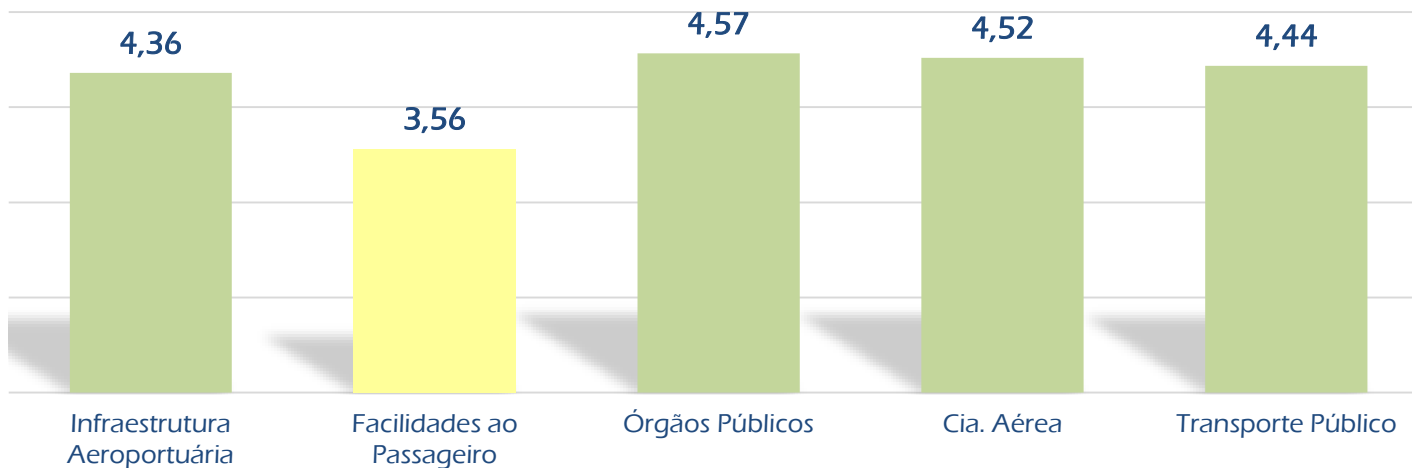
N: 16541 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

RESULTADOS GERAIS

A seguir, apresentamos a média geral dos indicadores, agrupados conforme a divisão temática dos elementos apresentada anteriormente. Foi utilizada a seguinte escala de cores, conforme a nota média atribuída ao indicador:



15 - Média geral por agrupamento de indicadores



N: 25461 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

RESULTADOS GERAIS

A fim de permitir uma análise entre aeroportos com semelhanças operacionais e que ponderasse suas respectivas grandezas físicas, os aeroportos foram separados em categorias baseadas no número de passageiros processados por ano.

Dessa forma, foram definidas 3 categorias:

- Até 5 milhões de passageiros/ano;
- De 5 a 15 milhões de passageiros/ano; e
- Acima de 15 milhões de passageiros/ano.

Assim, considerando o número de passageiros processados em 2018, distribuiu-se os aeroportos nessas categorias, sendo obtidos os seguintes grupos:

Até 5 milhões de passageiros/ano

Belém
Cuiabá
Florianópolis
Goiânia
Maceió
Manaus
Natal
Vitória

De 5 a 15 milhões de passageiros/ano

Campinas
Confins
Curitiba
Fortaleza
Porto Alegre
Recife
Salvador
Santos Dumont

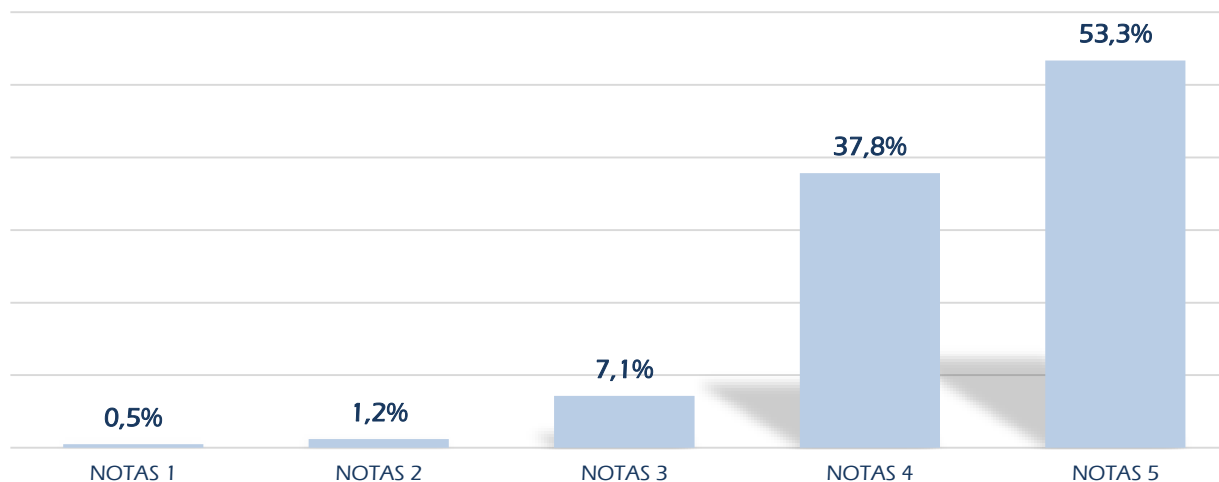
Acima de 15 milhões de passageiros/ano

Brasília
Congonhas
Galeão
Guarulhos

RESULTADOS GERAIS

No gráfico a seguir, é apresentada a frequência das notas atribuídas ao indicador de satisfação geral. Na próxima página observamos as notas atribuídas aos aeroportos, ordenados dentro das respectivas categorias.

16 - Geral - Frequência das notas atribuídas ao indicador satisfação geral

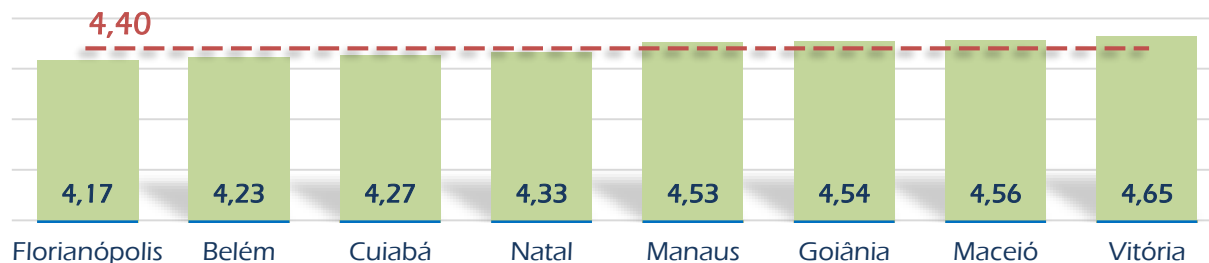


N: 25362 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

Considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5, observamos que **91%** dos passageiros avaliaram os aeroportos como bons ou muito bons no último trimestre.

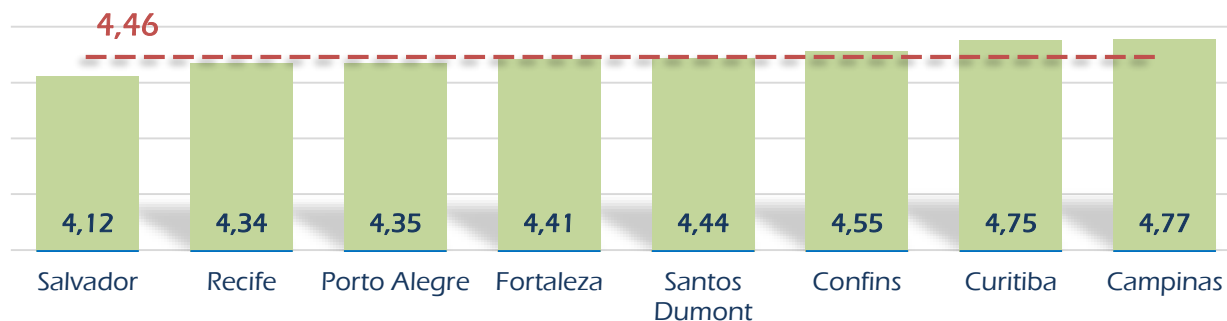
RESULTADOS GERAIS

17 - Satisfação geral do passageiro - categoria até 5 milhões pax/ano



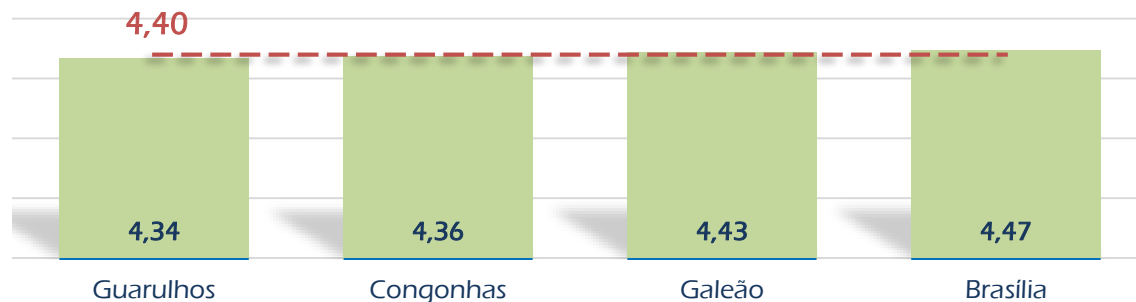
N: 8601 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

18 - Satisfação geral do passageiro - categoria de 5 a 15 milhões pax/ano



N: 9865 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

19 - Satisfação geral do passageiro - categoria acima de 15 milhões de pax/ano

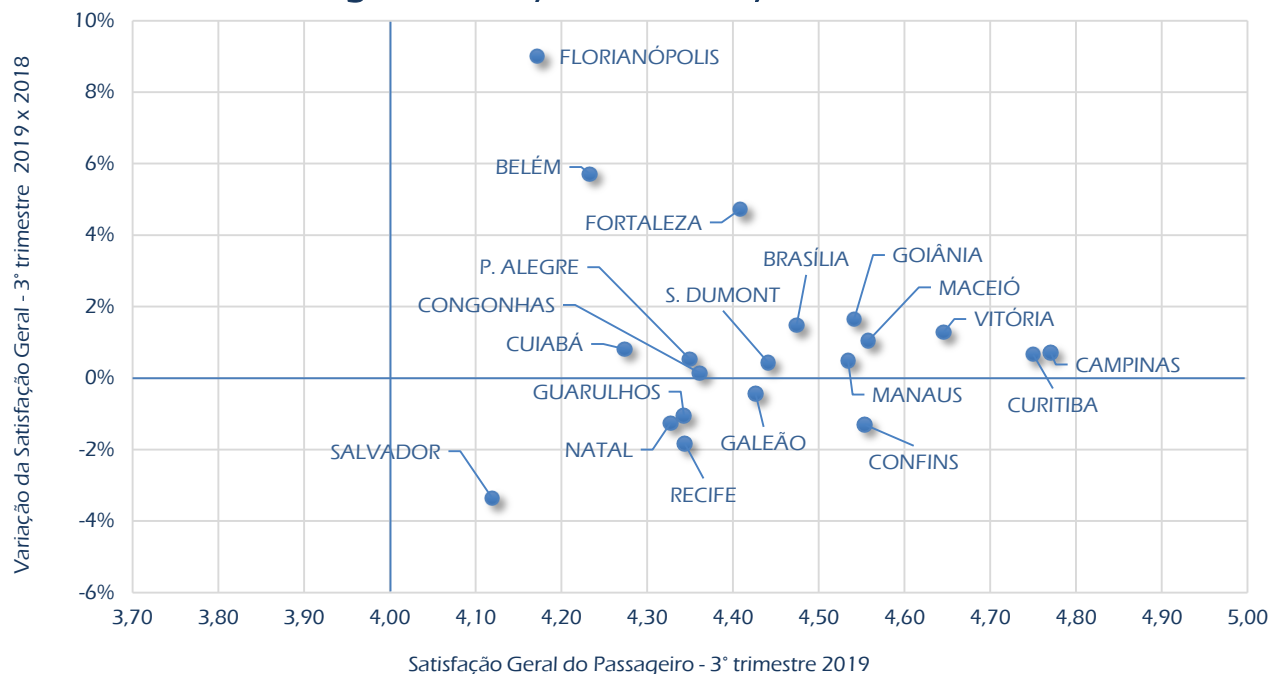


N: 6896 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

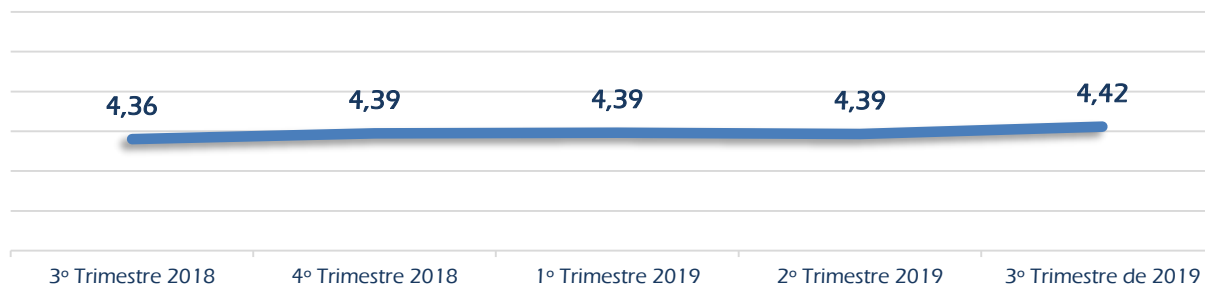
Média da categoria

RESULTADOS GERAIS

20 - Gráfico da evolução de percepção do indicador satisfação geral - 3° Tri/2019 x 3° Tri/2018



21 - Evolução da média da satisfação geral do passageiro

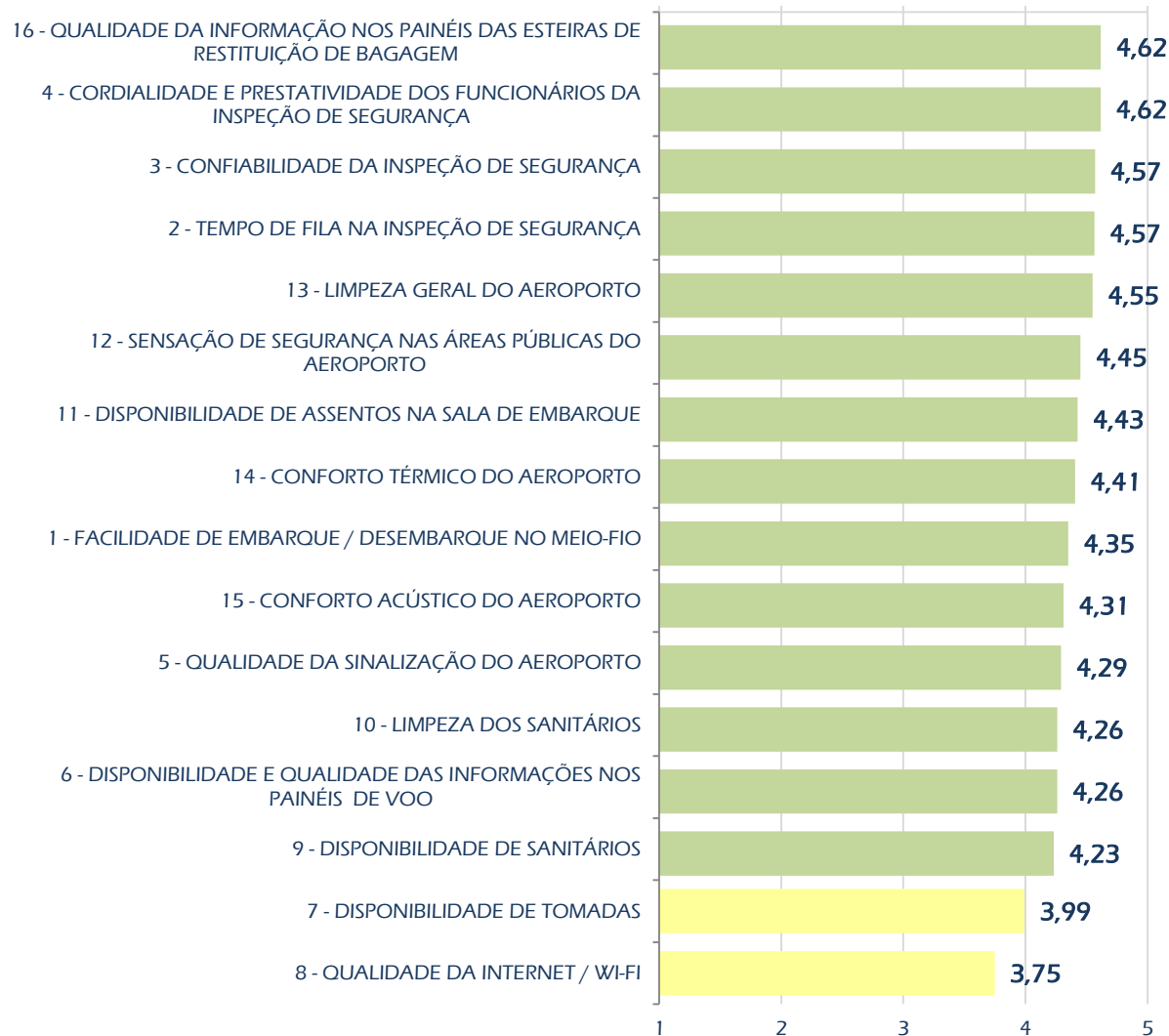


RESULTADOS GERAIS

A seguir, apresentamos as médias dos indicadores no trimestre de referência, conforme seu agrupamento.



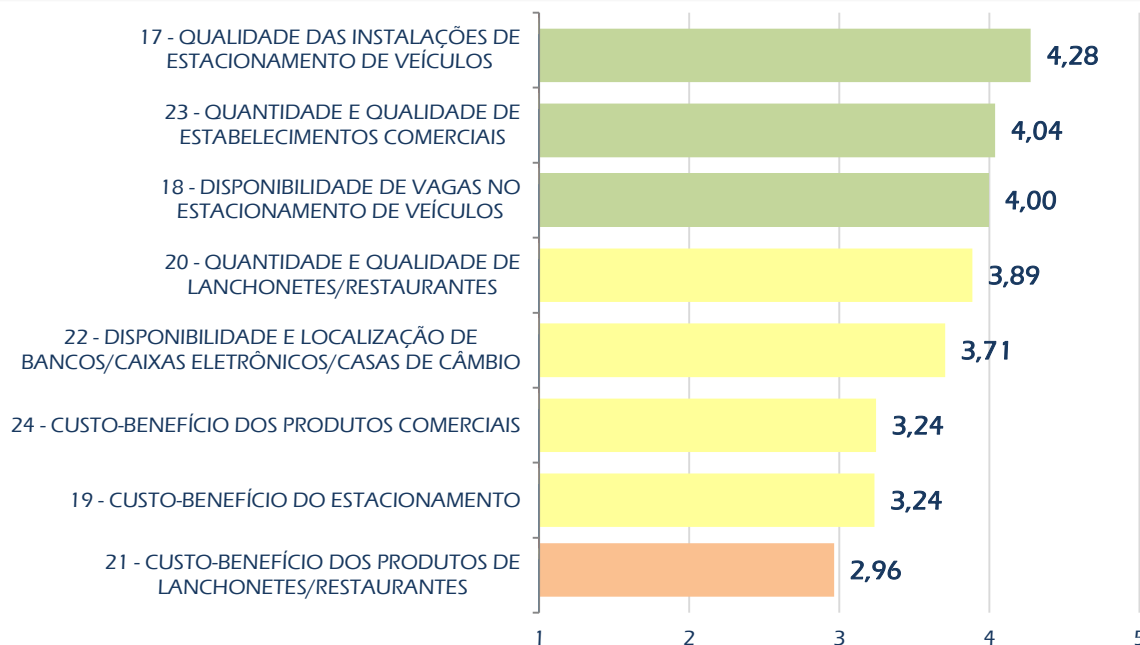
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



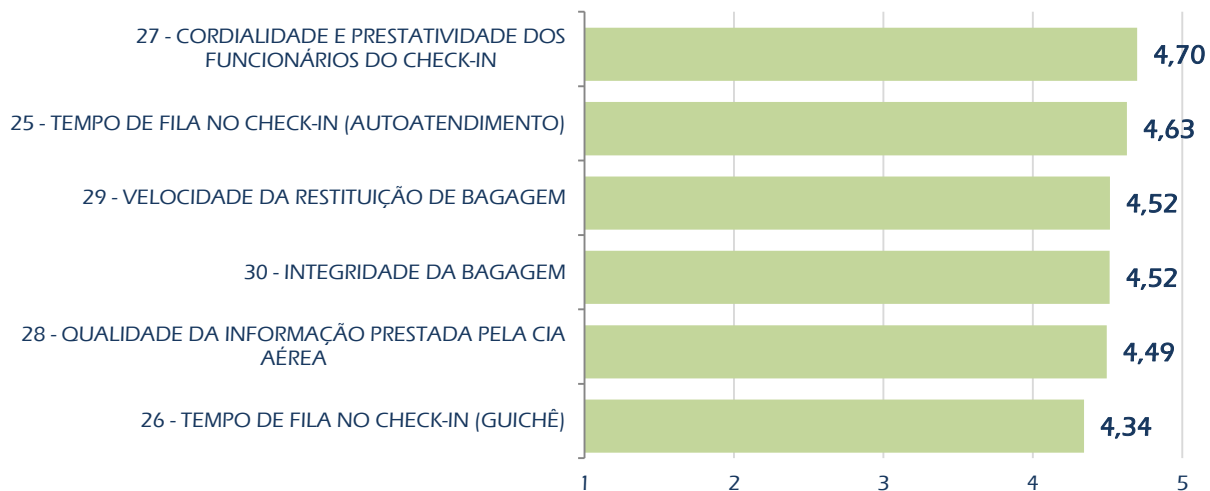
RESULTADOS GERAIS



FACILIDADES AO PASSAGEIRO



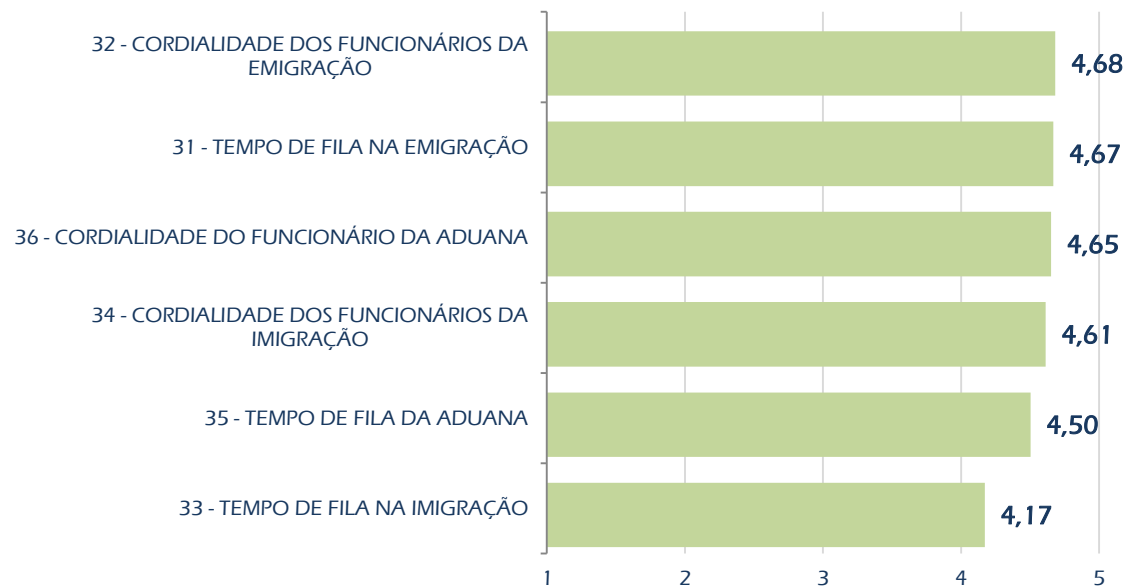
CIA. AÉREAS



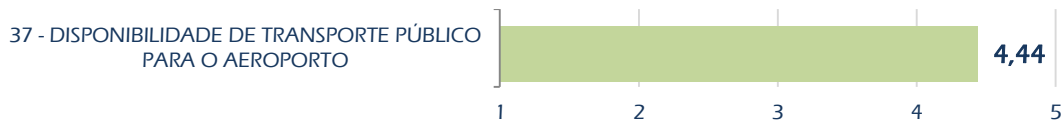
RESULTADOS GERAIS



ÓRGÃOS PÚBLICOS



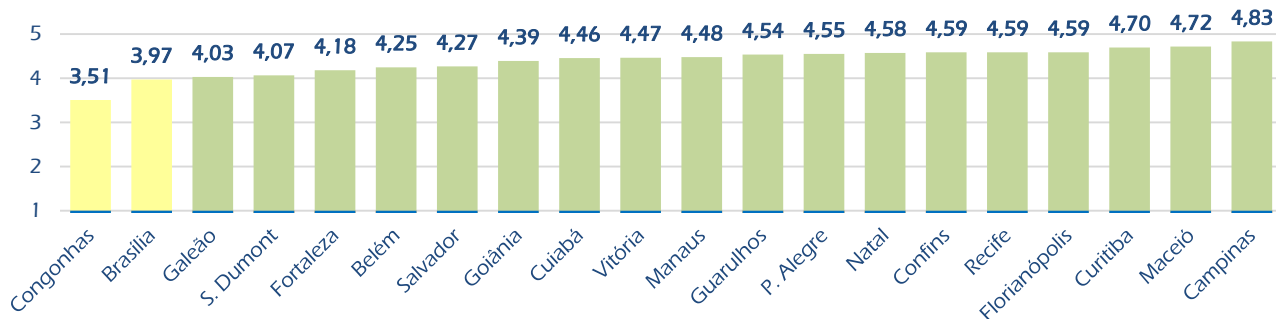
TRANSPORTE PÚBLICO



RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



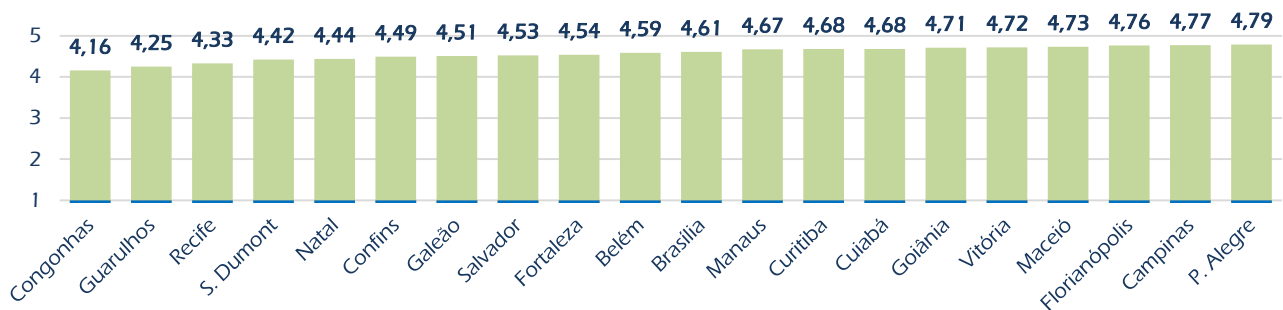
1 – Facilidade de Desembarque no meio-fio



N: 8972 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



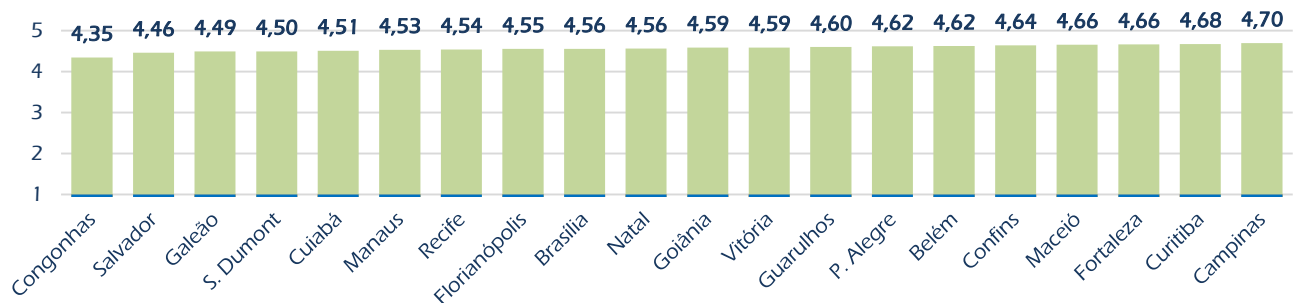
2 – Tempo de fila na inspeção de segurança



N: 12079 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



3 – Confiabilidade da inspeção de segurança

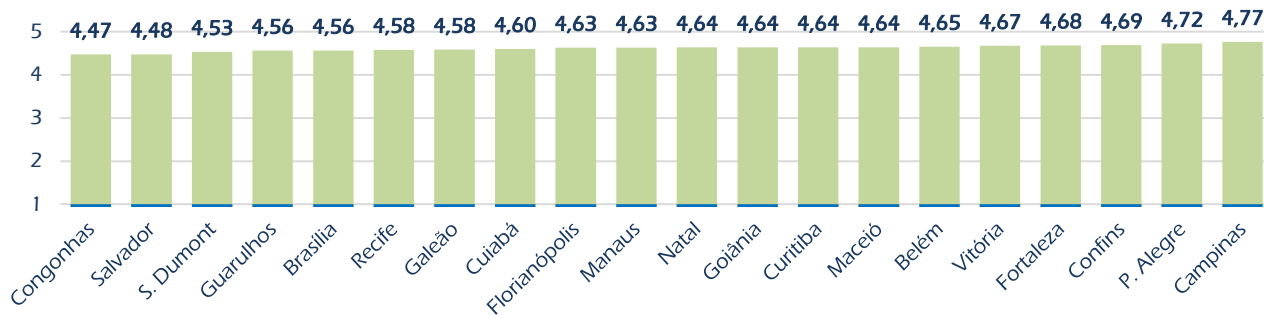


N: 11983 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



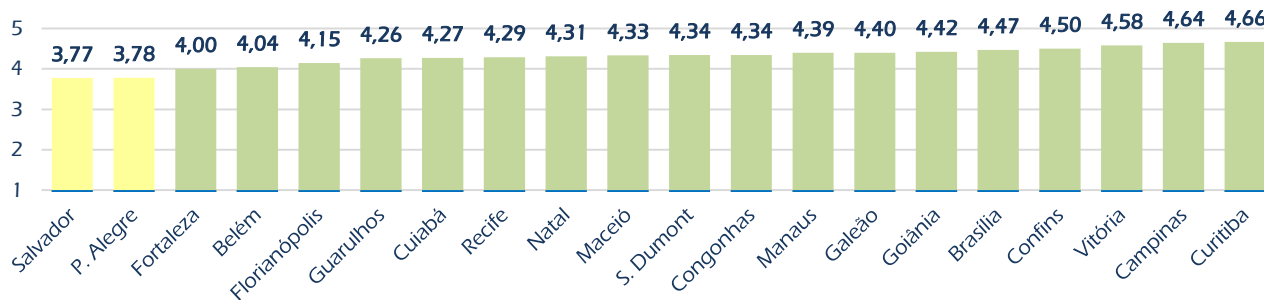
4 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários da inspeção de segurança



N: 12069 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



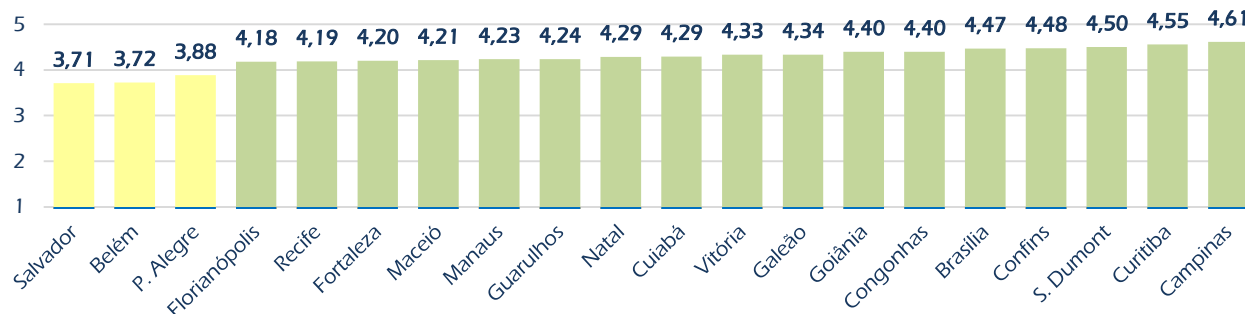
5 - Qualidade da sinalização do aeroporto



N: 16188 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



6 - Disponibilidade e qualidade das informações nos painéis de voo

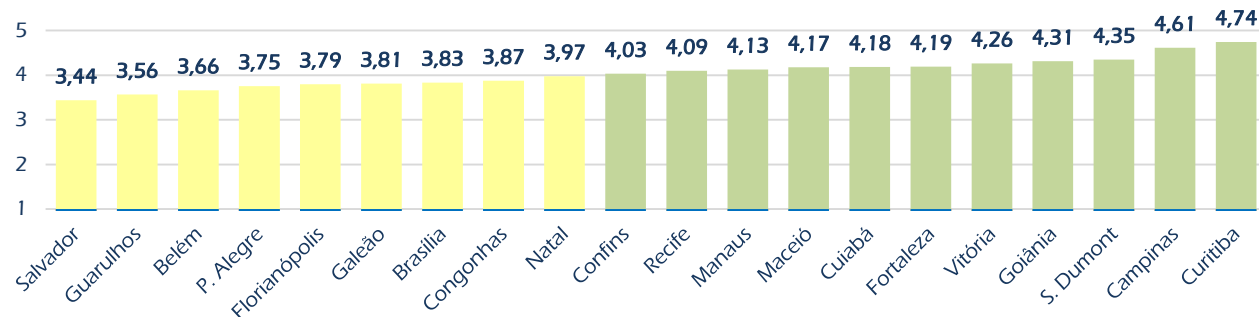


N: 16133 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



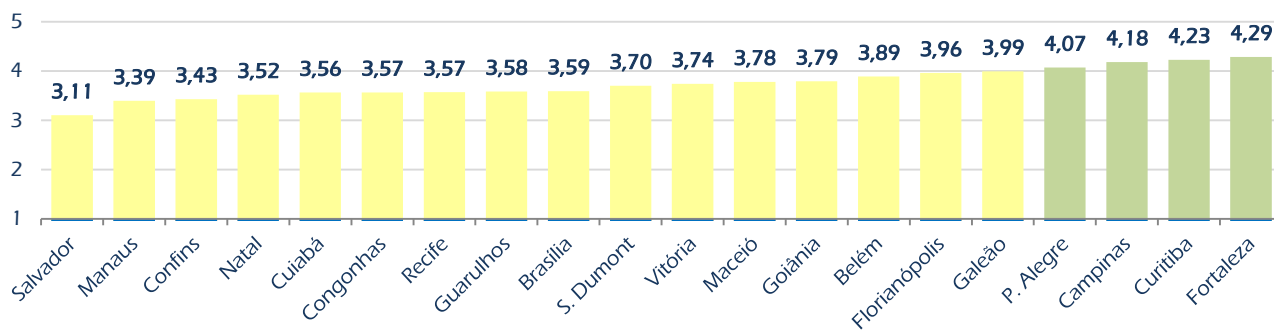
7 - Disponibilidade de tomadas



N: 12467 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



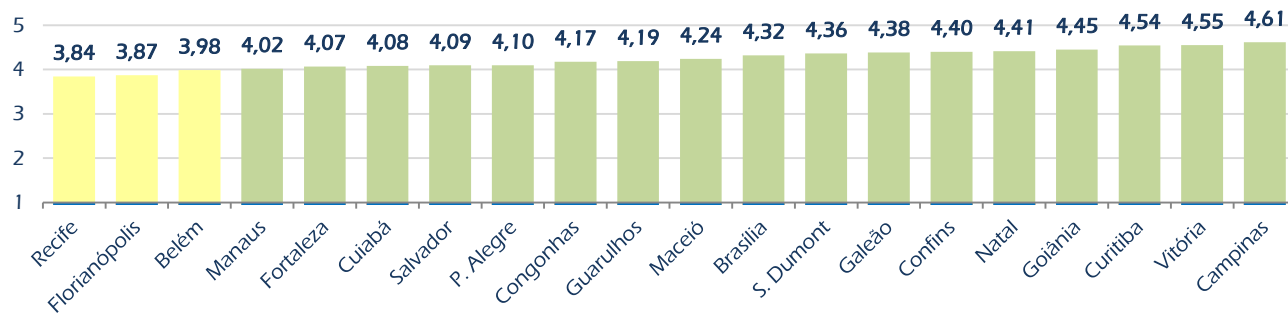
8 - Qualidade da internet / wi-fi disponibilizada pelo aeroporto



N: 7486 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



9 - Disponibilidade de sanitários

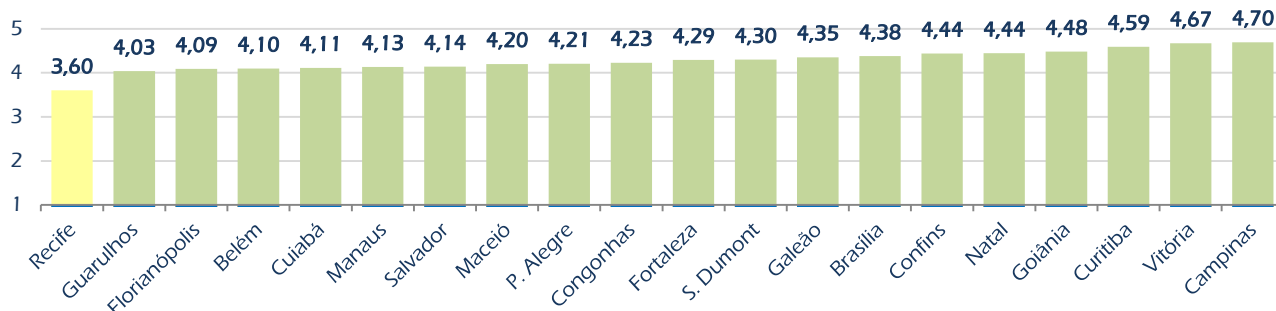


N: 14650 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



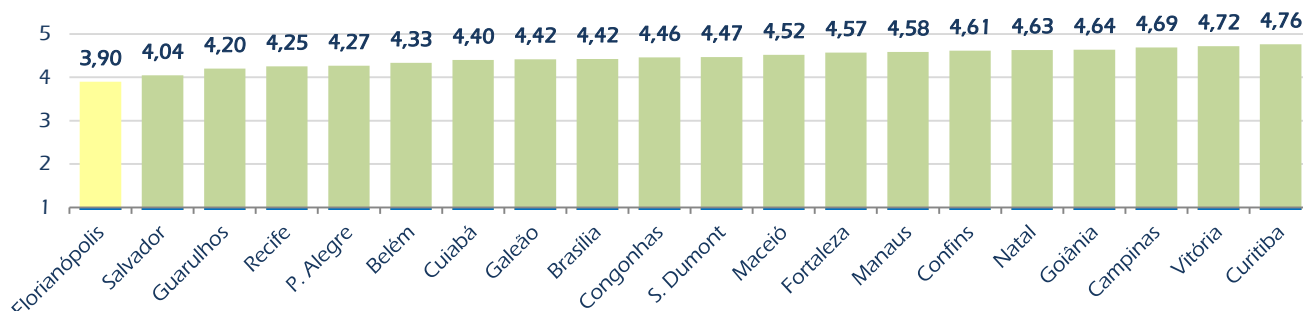
10 - Limpeza dos sanitários



N: 14099 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



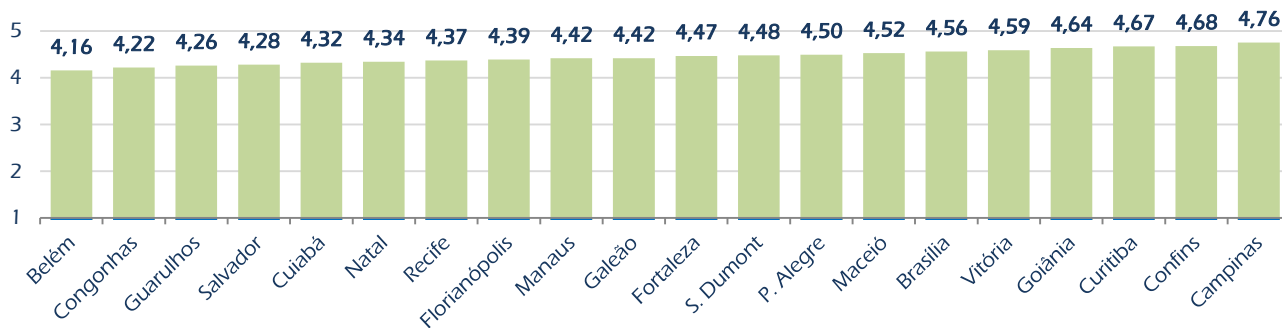
11 - Disponibilidade de assentos na sala de embarque



N: 16475 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



12 - Sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto

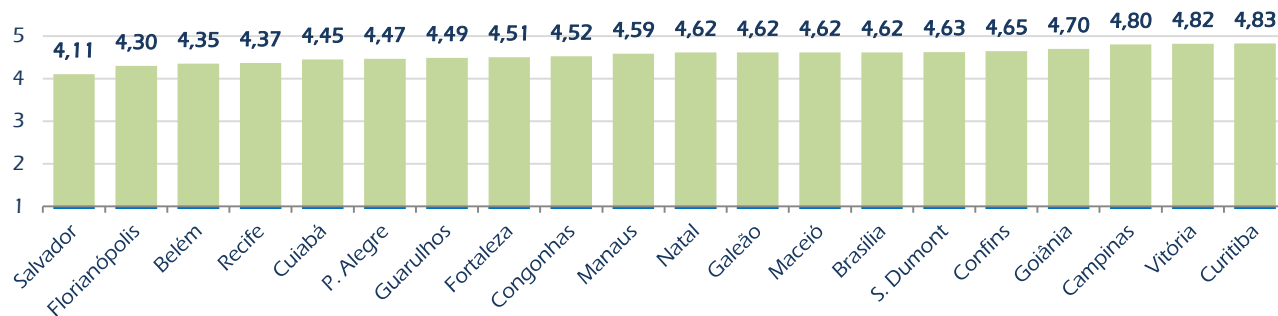


N: 10822 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



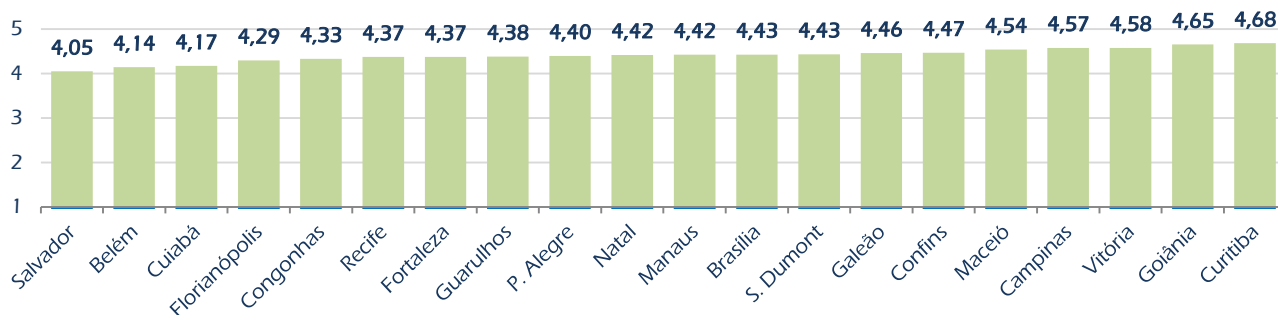
13 - Limpeza geral do aeroporto



N: 16486 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



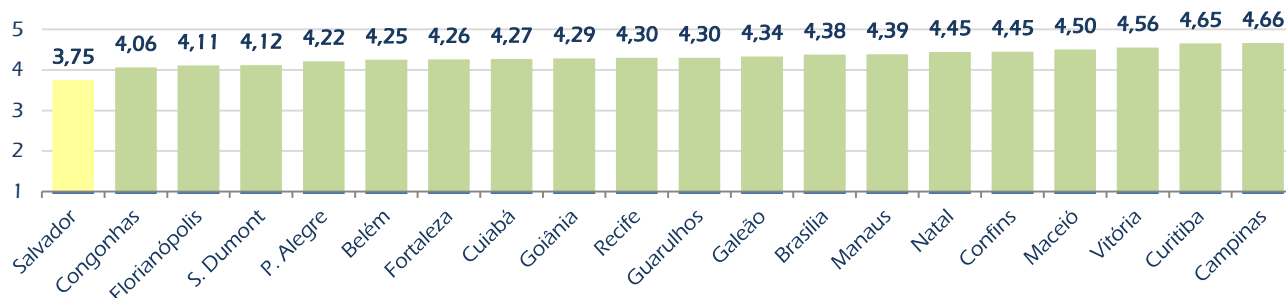
14 - Conforto térmico do aeroporto



N: 16511 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



15 - Conforto acústico do aeroporto

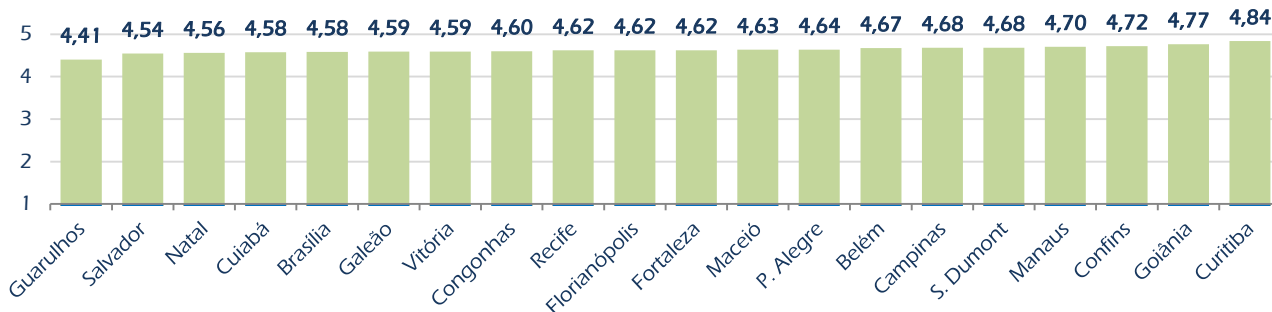


N: 16390 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



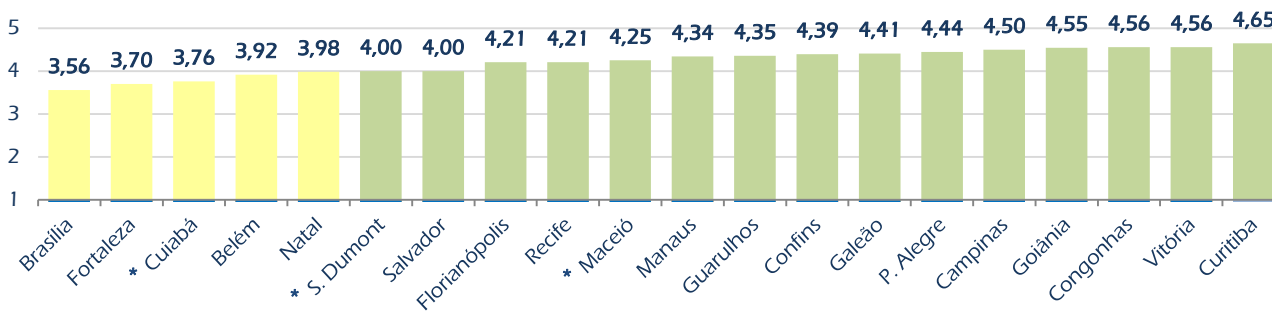
16 - Qualidade da informação nos painéis das esteiras de restituição de bagagem



N: 7377 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



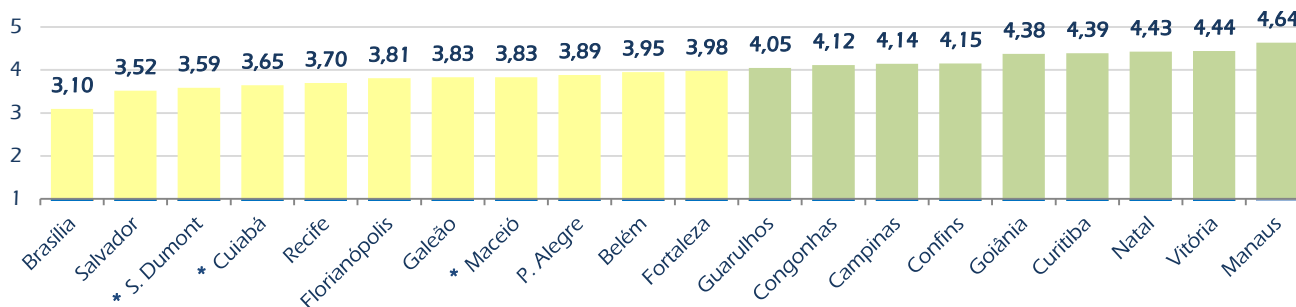
17 - Qualidade das instalações de estacionamento de veículos



N: 954 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



18 - Disponibilidade de vagas no estacionamento de veículos



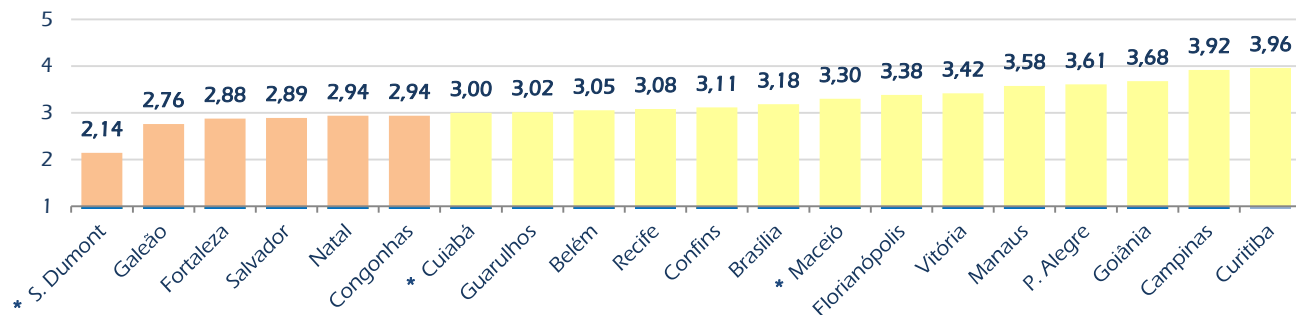
N: 949 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 20 entrevistados

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



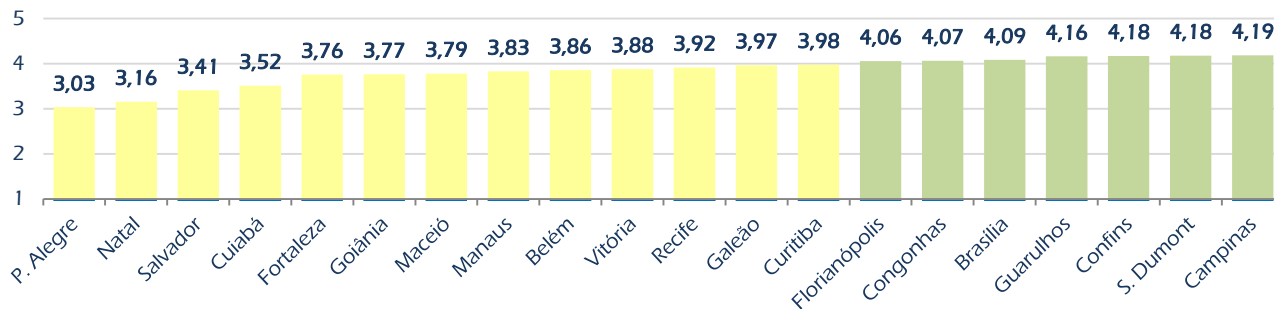
19 - Custo-benefício do estacionamento



N: 842 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



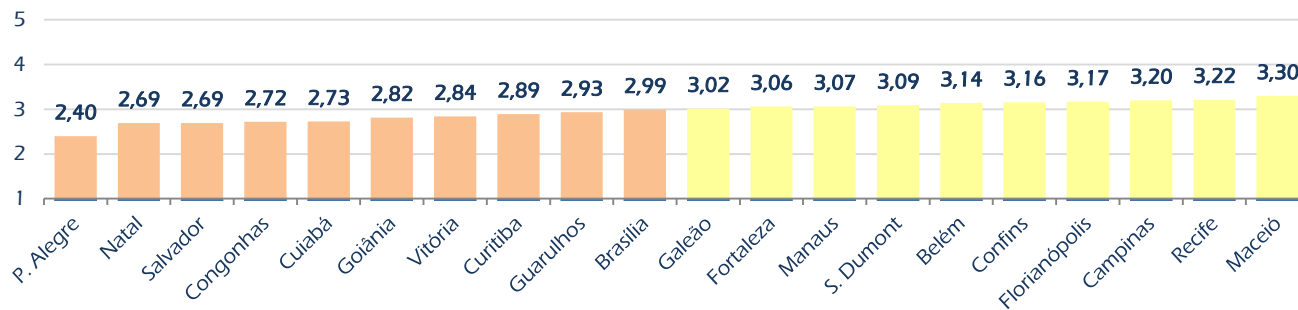
20 - Quantidade e qualidade de lanchonetes e restaurantes



N: 7222 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



21 - Custo-benefício dos produtos de lanchonetes e restaurantes



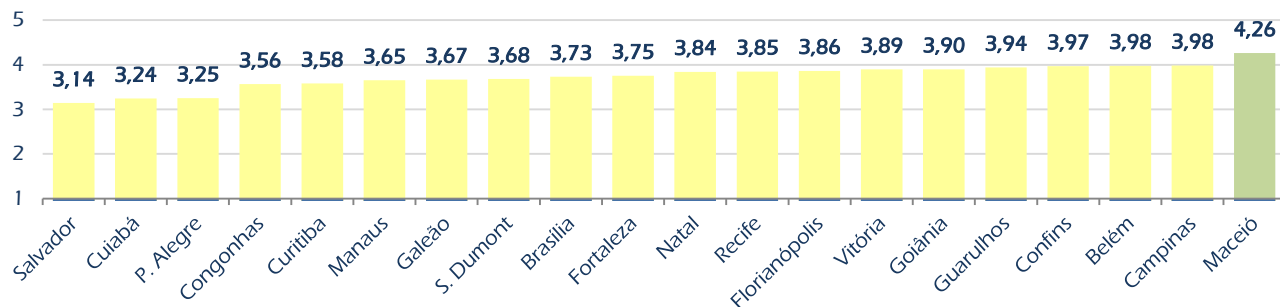
N: 7206 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 20 entrevistados

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



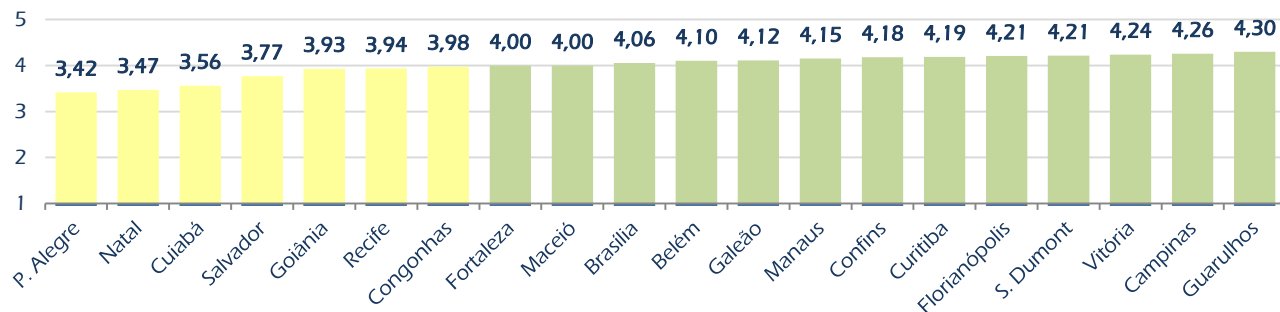
22 - Disponibilidade e localização de bancos/ caixas eletrônicos/casas de câmbio



N: 5793 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



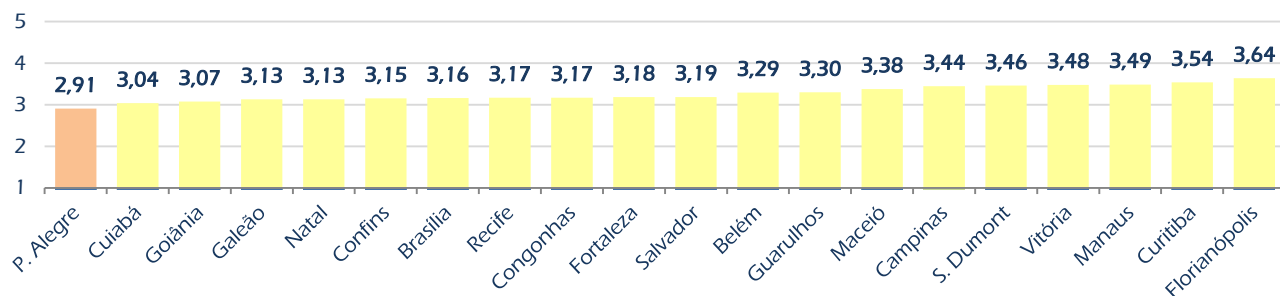
23 - Quantidade e qualidade de estabelecimentos comerciais



N: 2286 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



24 - Custo-benefício dos produtos comerciais

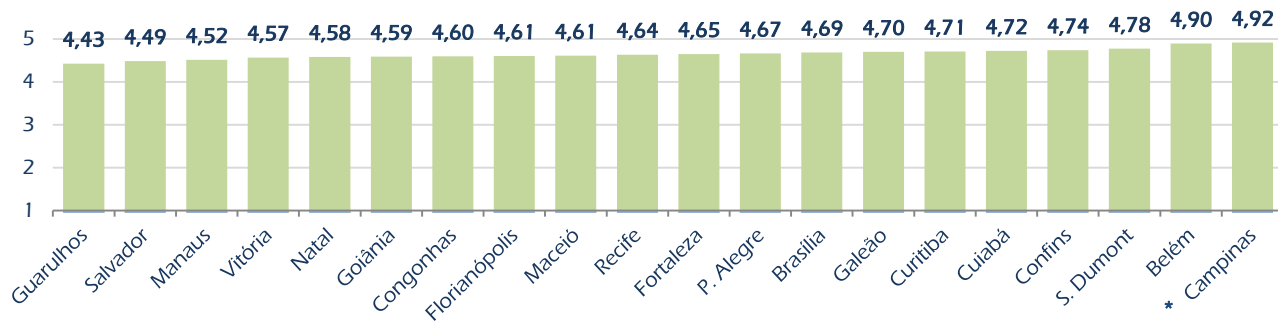


N: 2250 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



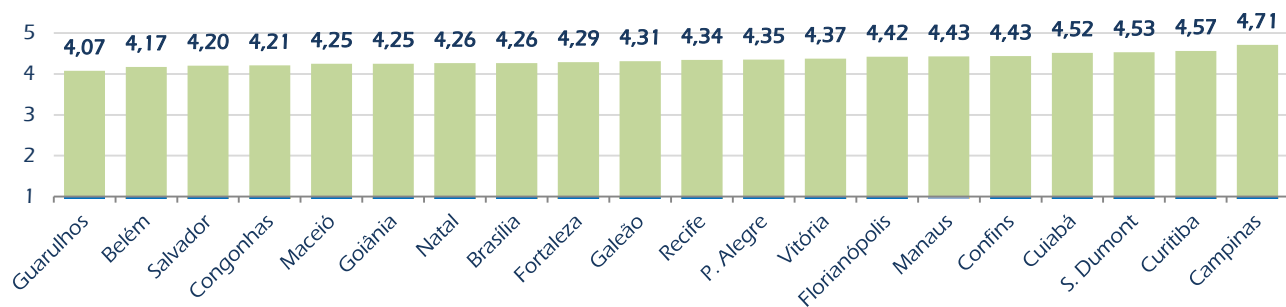
25 - Tempo de fila no check-in (autoatendimento)



N: 1673 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



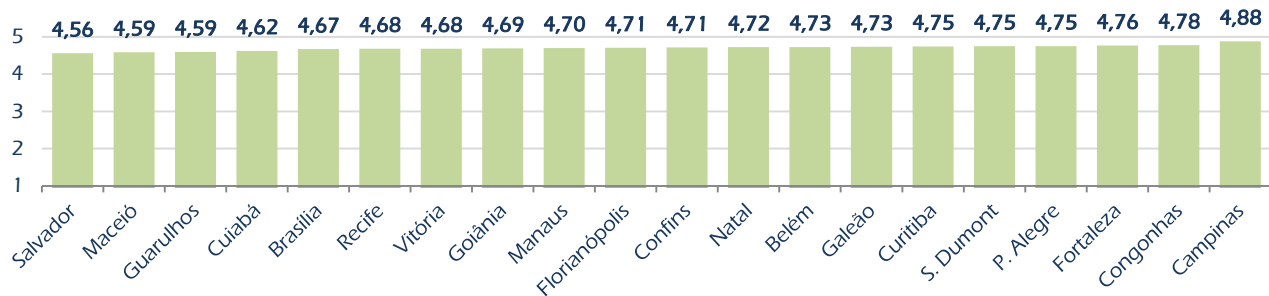
26 - Tempo de fila no check-in (balcão)



N: 4415 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



27 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários do check-in



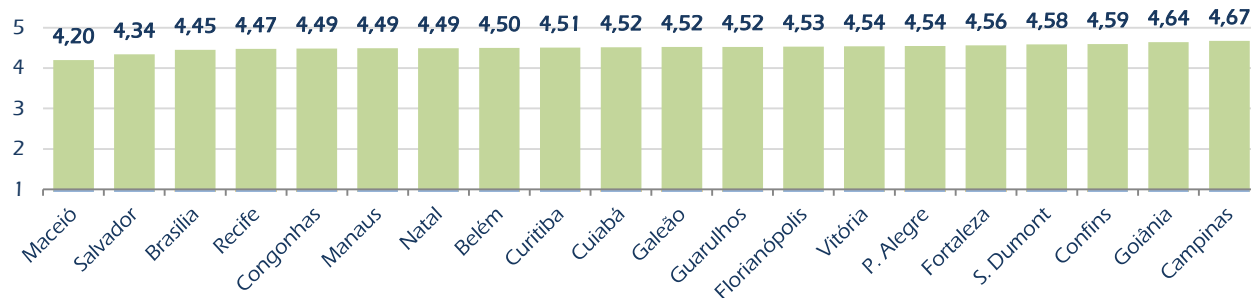
N: 4411 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 10 entrevistados

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



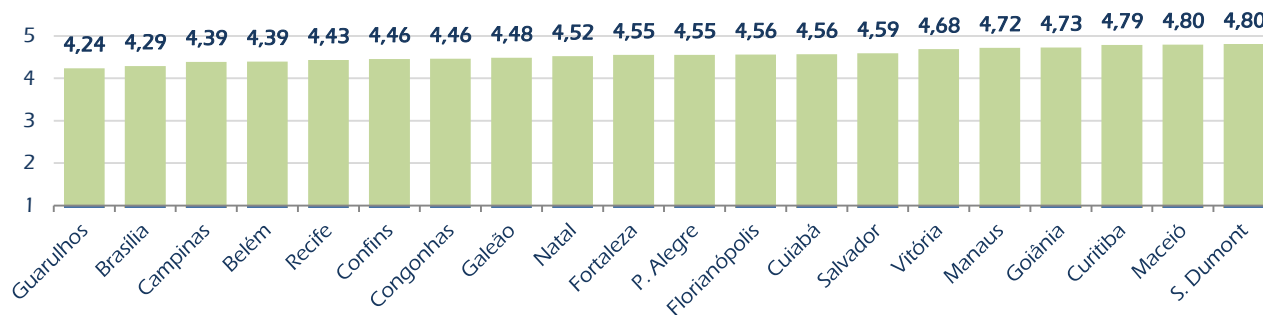
28 - Qualidade da informação prestada pela cia aérea



N: 4326 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



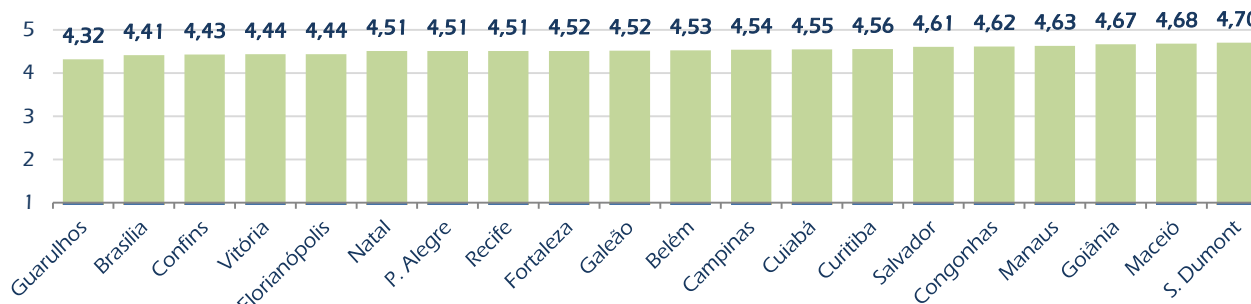
29 - Velocidade de restituição de bagagem



N: 8170 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



30 - Integridade da bagagem



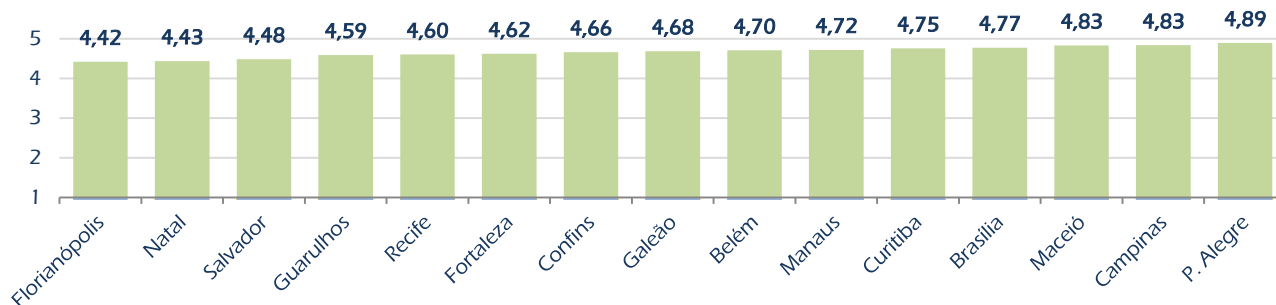
N: 8089 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 30 entrevistados

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



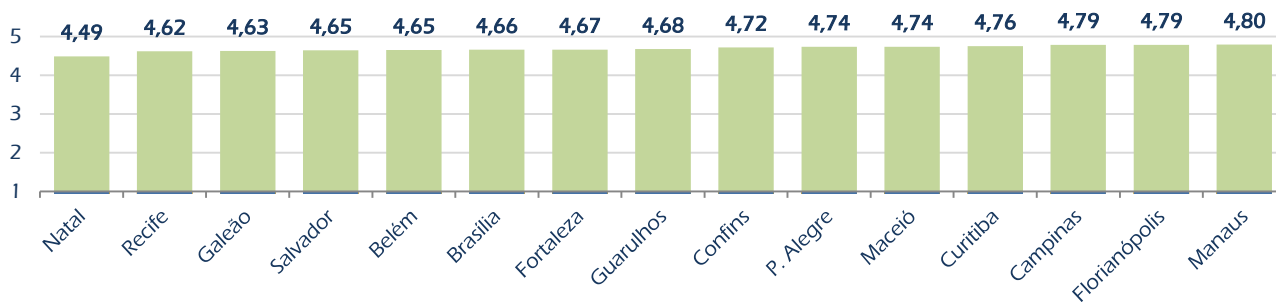
31 - Tempo de fila na emigração



N: 3715 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



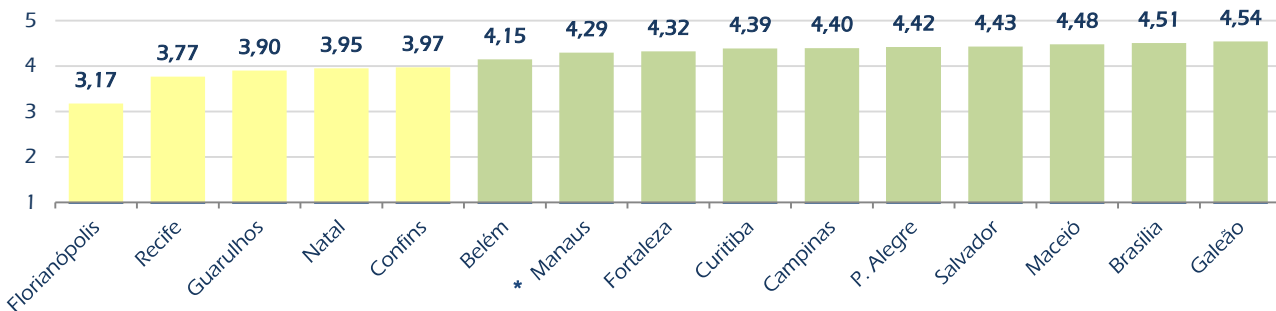
32 - Cordialidade dos funcionários da emigração



N: 3607 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



33 - Tempo de fila na imigração



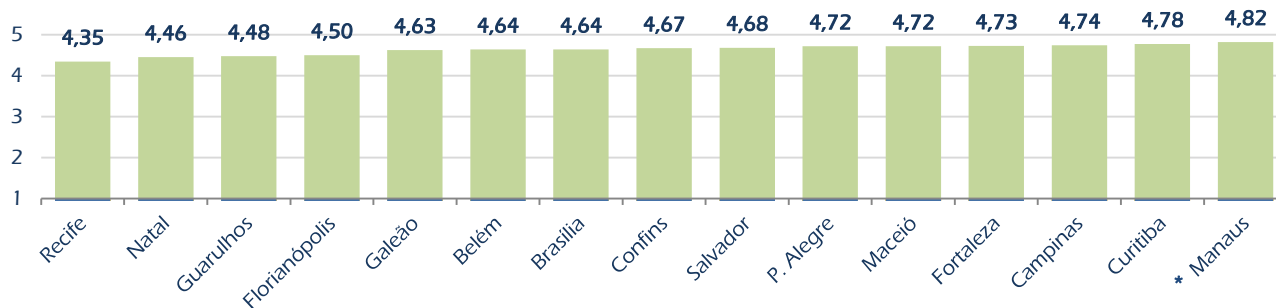
N: 2447 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 20 entrevistados

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



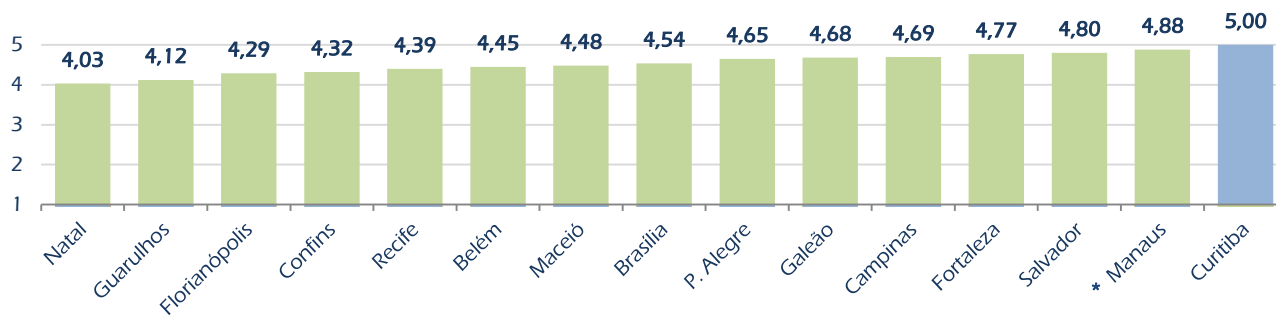
34 - Cordialidade dos funcionários da imigração



N: 2419 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



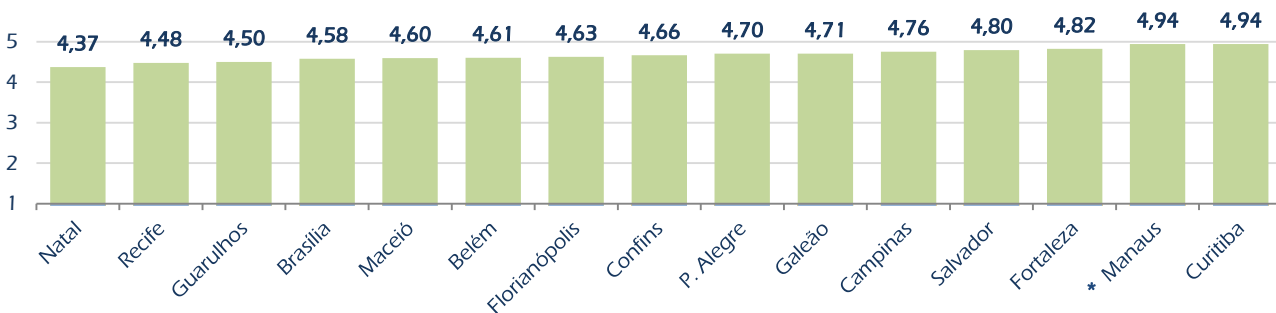
35 - Tempo de fila da aduana



N: 2349 Entrevistas/3º Trimestre de 2019



36 - Cordialidade do funcionário da aduana



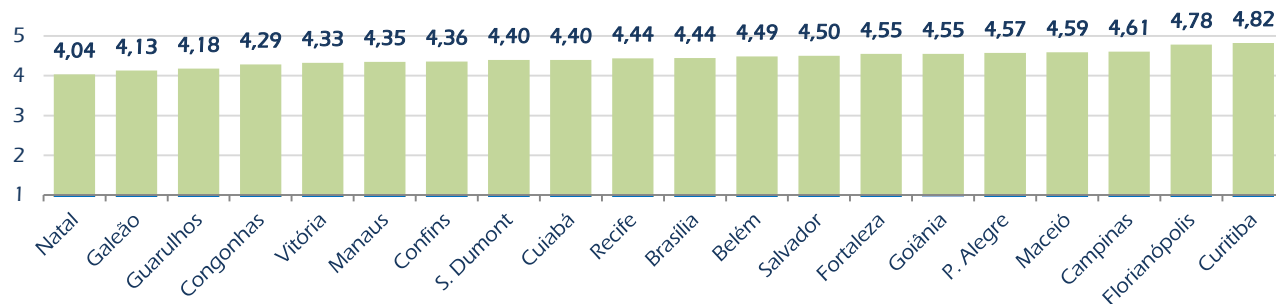
N: 2235 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 20 entrevistados

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



37 - Disponibilidade de transporte público para o aeroporto



N: 7416 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS

Com o objetivo de melhor identificar o desempenho dos processos aeroportuários objetos de medição no âmbito da pesquisa, seus resultados são apresentados a partir de um parâmetro de referência dos tempos considerados adequados para cada processo acompanhado.

Os parâmetros de referência utilizados são aqueles estabelecidos pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) nos Contratos de Concessão¹ firmados com as empresas responsáveis pela administração dos aeroportos concedidos à iniciativa privada, parâmetros adotados no presente relatório também para os aeroportos sob administração da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero).

Os tempos de referência para os processos sob a responsabilidade dos órgãos públicos (controle migratório e controle aduaneiro) são aqueles utilizados como parâmetro de atendimento trimestral em horários de pico do aeroporto, estabelecidos pela Resolução nº1, de 2015, da CONAERO.

Assim, apresentamos os resultados dos indicadores de processos aeroportuários de modo a identificar o percentual de medições cujos tempos verificados foram iguais ou inferiores aos parâmetros adotados, apresentados na próxima página.

Os resultados dos processos sob responsabilidade direta das companhias aéreas (check-in e restituição de bagagens) são apresentados identificando os percentuais de atendimento aos tempos de referência de cada companhia em cada aeroporto, uma vez que tais processos não são desempenhados pelas administrações aeroportuárias.

PARÂMETROS DE REFERÊNCIA DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



CHECK-IN

DOM

20 min

INT

30 min



INSPEÇÃO DE SEGURANÇA

DOM

10 min

INT

15 min



RESTITUIÇÃO DE BAGAGEM

DOM

30 min

INT

45 min



EMIGRAÇÃO

16 min

IMIGRAÇÃO

16 min



ADUANA

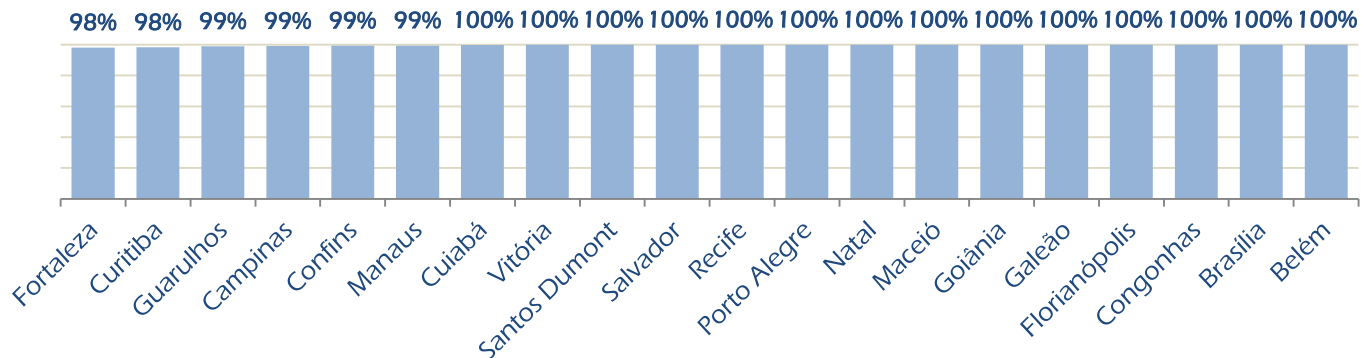
8 min

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS

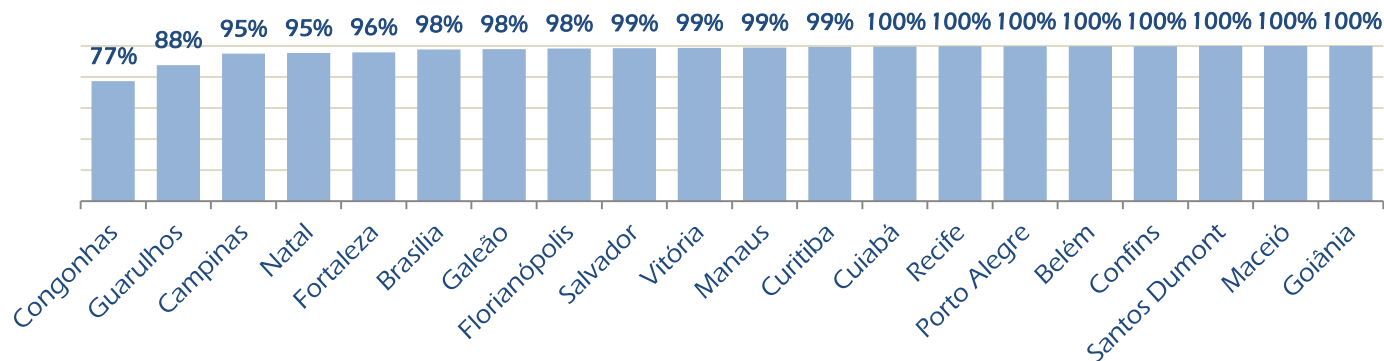


01 – Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 20 minutos.



N: 4816 medições



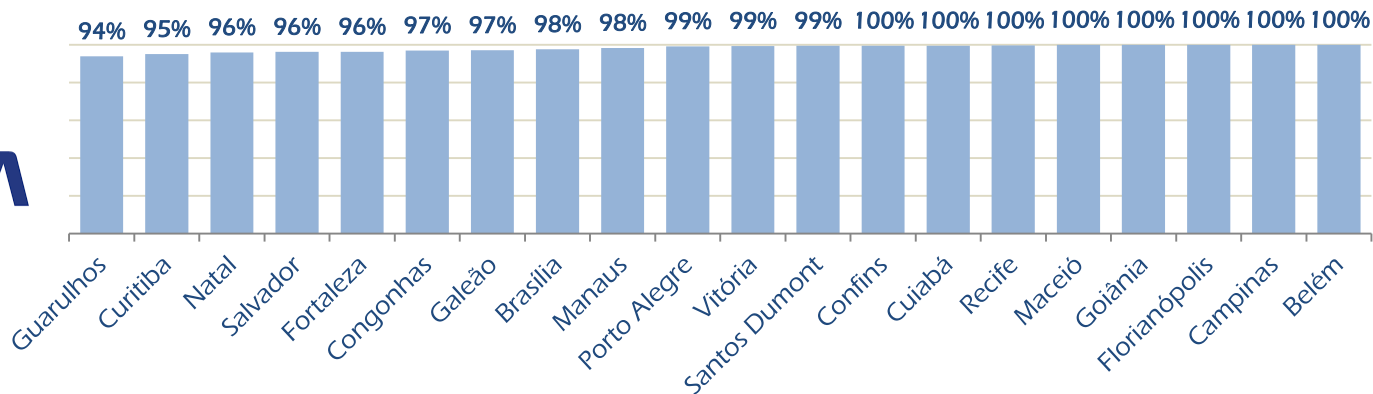
N: 4963 medições

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



01 – Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 20 minutos.



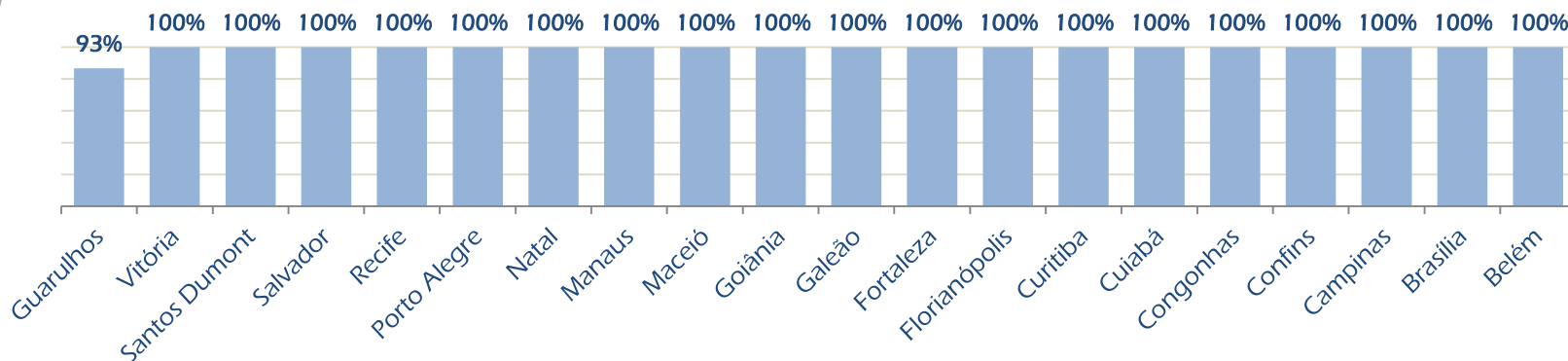
N: 5097 medições

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



02 – Inspeção de segurança embarque doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 10 minutos

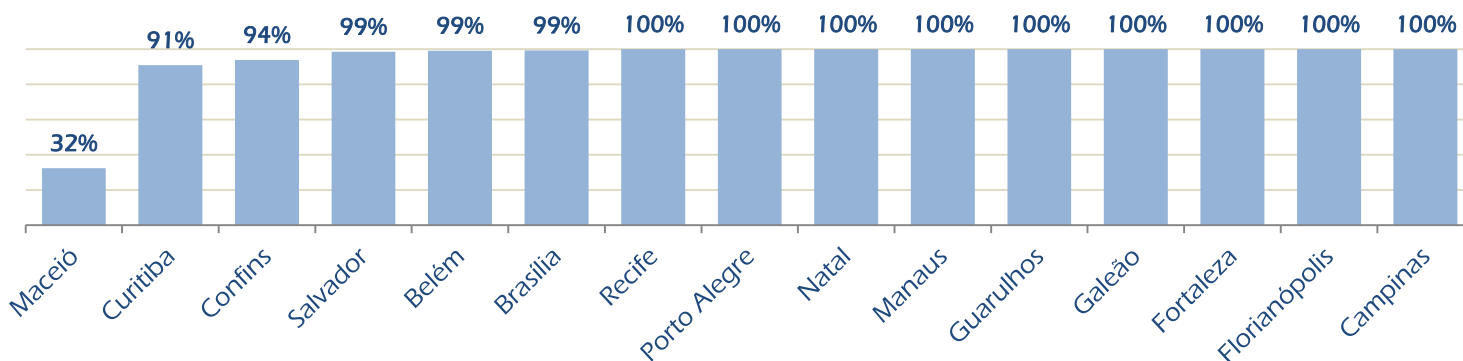


N: 4607 medições



03 – Inspeção de segurança embarque internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual inferior a 15 minutos



N: 1952 medições

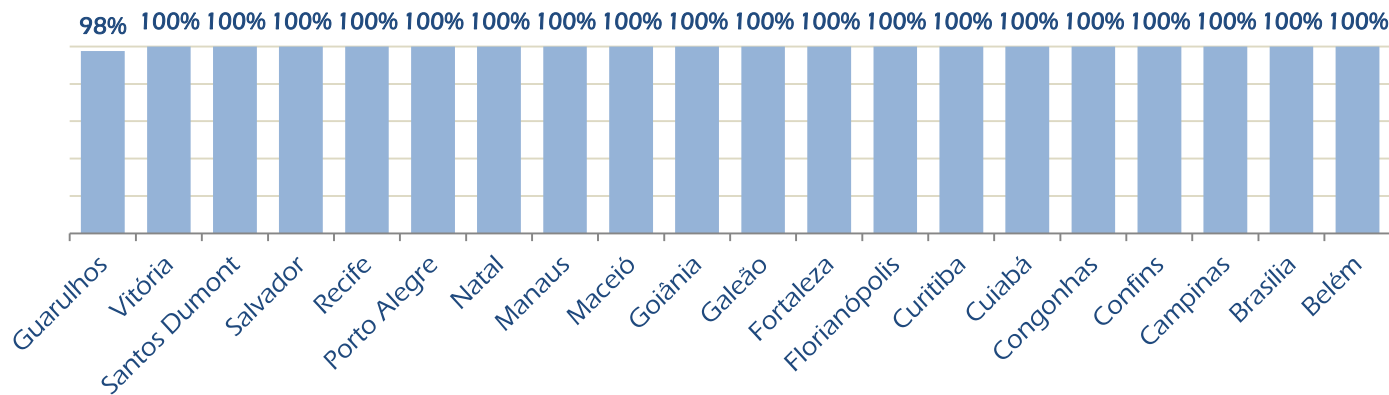
Incluídos os momentos nos quais não havia formação de filas

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS

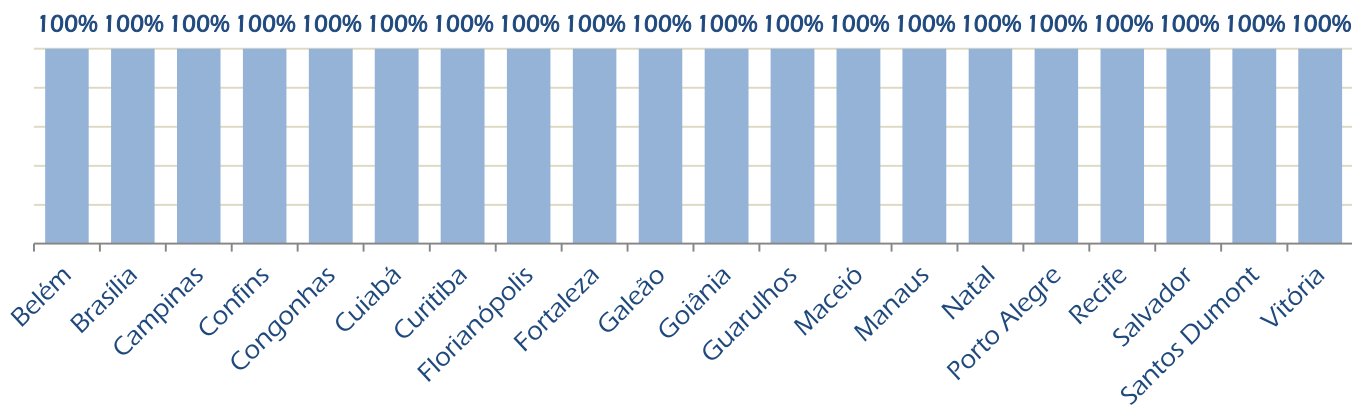


04 – Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de bagagens restituídas em até 30 minutos, a partir da parada da aeronave.



N: 1909 medições



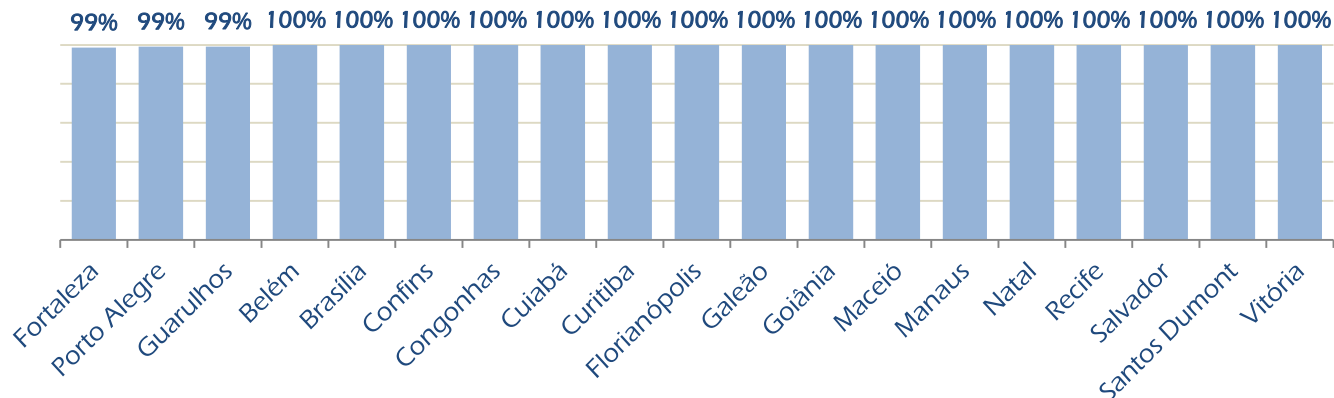
N: 1596 medições

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



04 – Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de bagagens restituídas em até 30 minutos, a partir da parada da aeronave.



A cia. aérea não possui operações na hora pico de desembarque doméstico no aeroporto de Campinas.

N: 1364 medições

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS

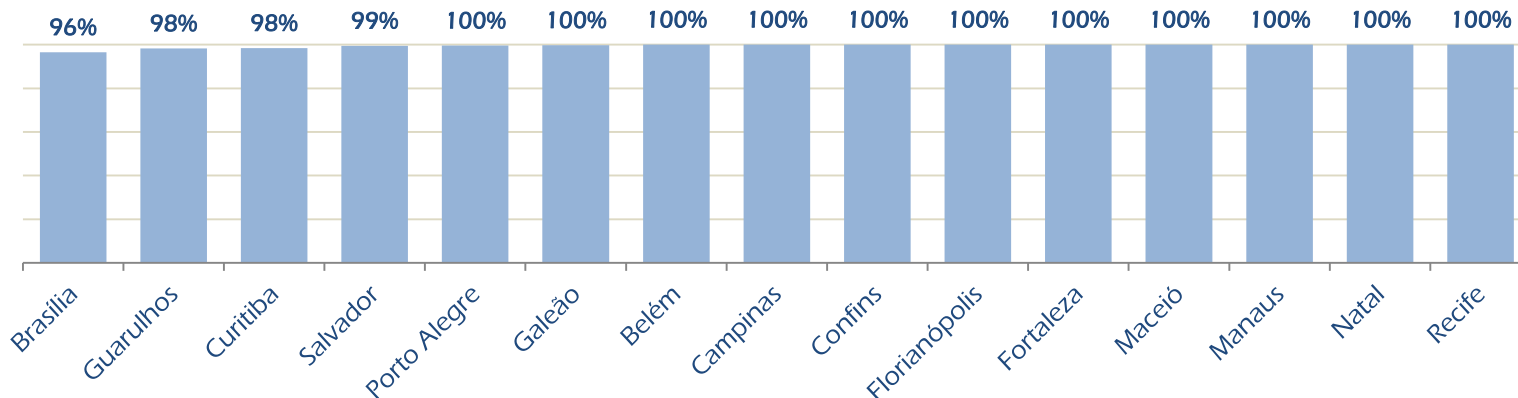
Tendo em vista a variedade de companhias aéreas internacionais atuantes nos aeroportos pesquisados, bem como o fato de que nem todas operam em cada um dos 20 terminais nos horários pico de movimentação, a apresentação dos resultados identificando cada cia. aérea seria pouco informativa.

Dessa forma, apresentamos a seguir os resultados dos processos das operações internacionais sob responsabilidade das cias. aéreas por aeroporto, ressaltando que as administrações aeroportuárias não são as responsáveis por tais processos.



05 – Check-in Internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **30 minutos**.



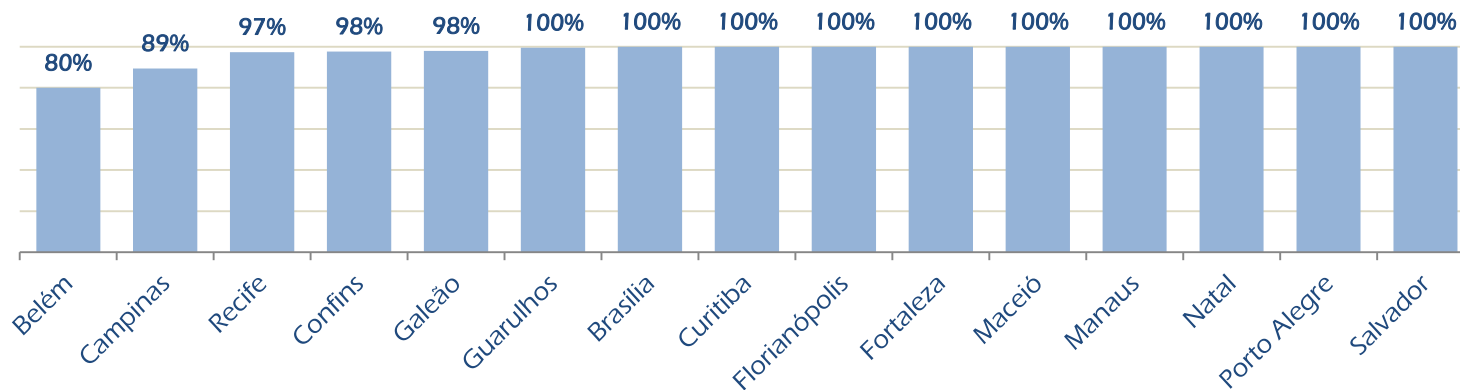
N: 5999 medições

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



06 – Restituição de bagagem Internacional

Percentual de bagagens restituídas em até 45 minutos, a partir da parada da aeronave.



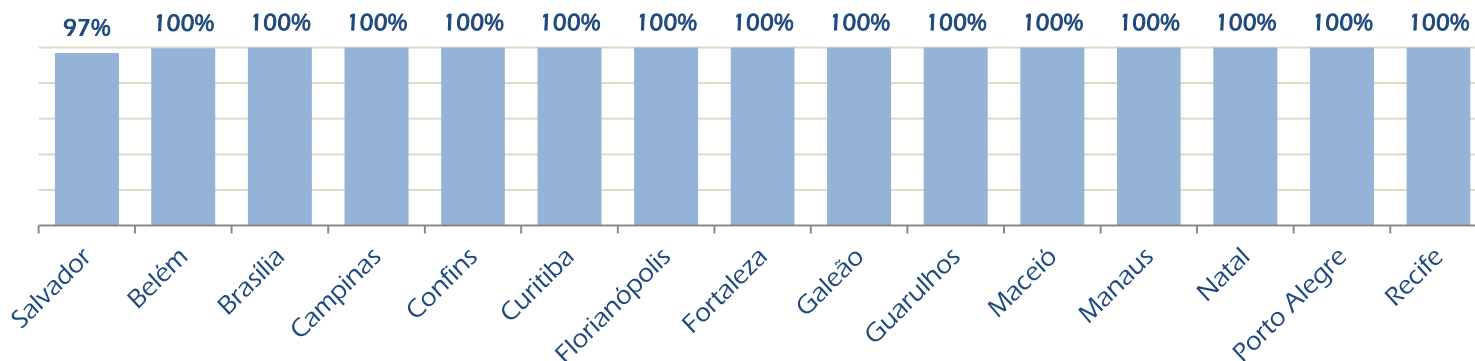
N: 874 medições

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



07 – Emigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 16 minutos

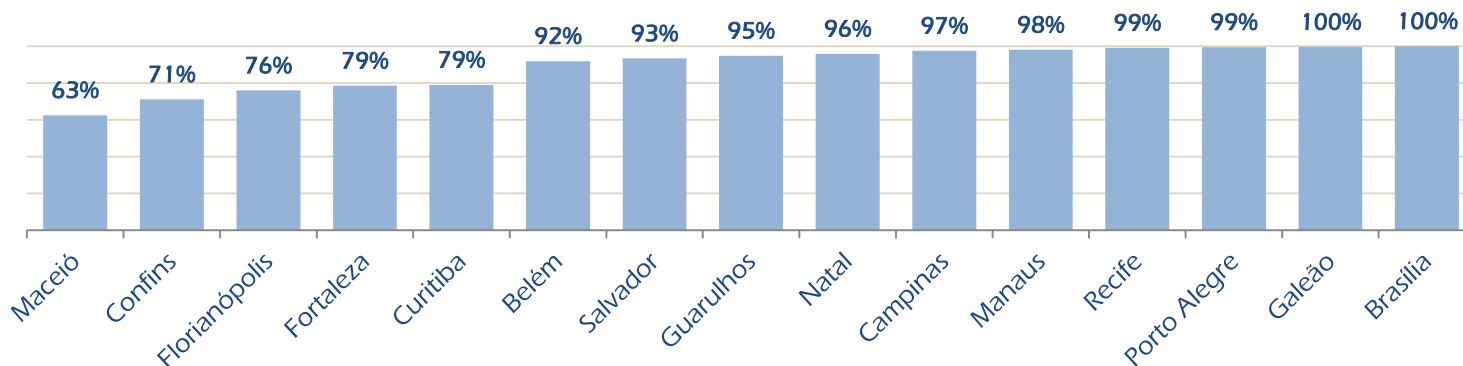


N: 2465 medições



08 – Imigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 16 minutos



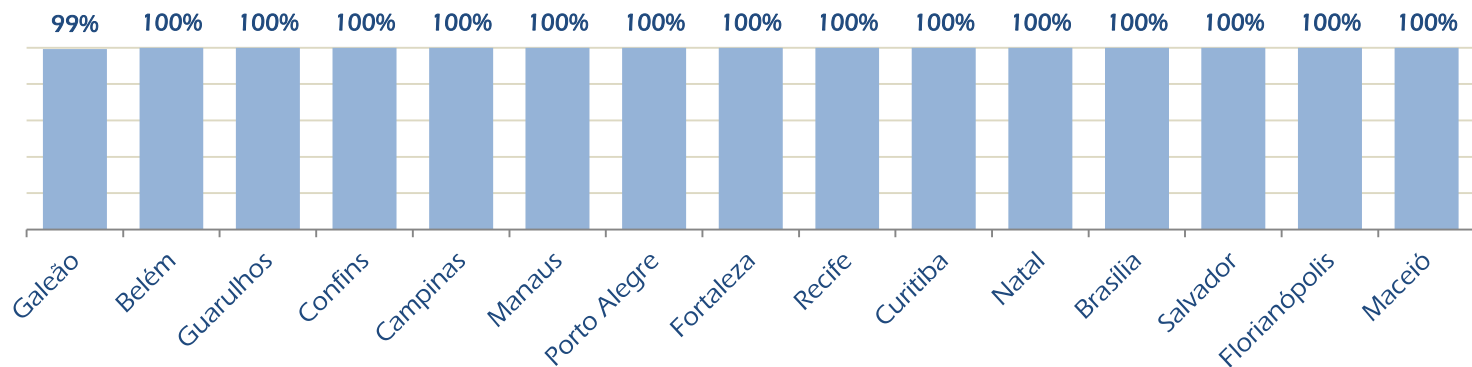
N: 2705 medições

RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



09 – Aduana – Bens a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 8 minutos

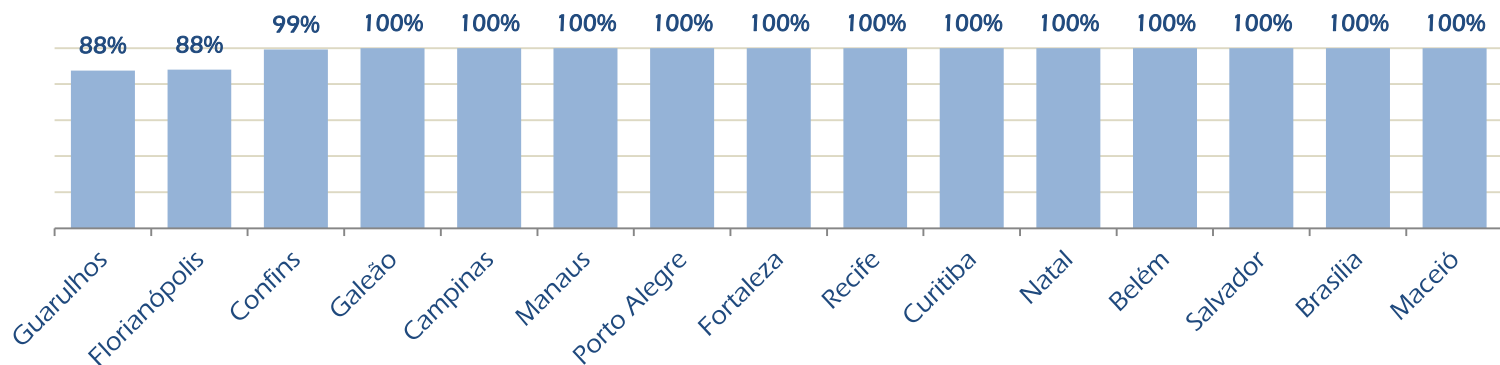


N: 1375 medições



10 – Aduana – Nada a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 8 minutos



N: 1375 medições

A PESQUISA EM NÚMEROS



25.461

Entrevistas realizadas no trimestre



91%

De avaliações positivas (bom/muito bom)



4,42

Média do indicador de satisfação geral dos passageiros com os aeroportos



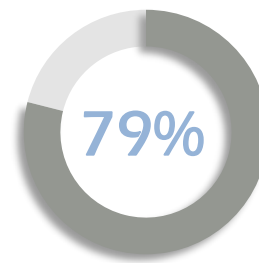
4,77

Maior média do indicador de satisfação geral de um aeroporto no trimestre (Campinas)



9,0%

Maior evolução da satisfação geral de um aeroporto comparado a ele mesmo, em relação ao mesmo trimestre em 2018 (Florianópolis)



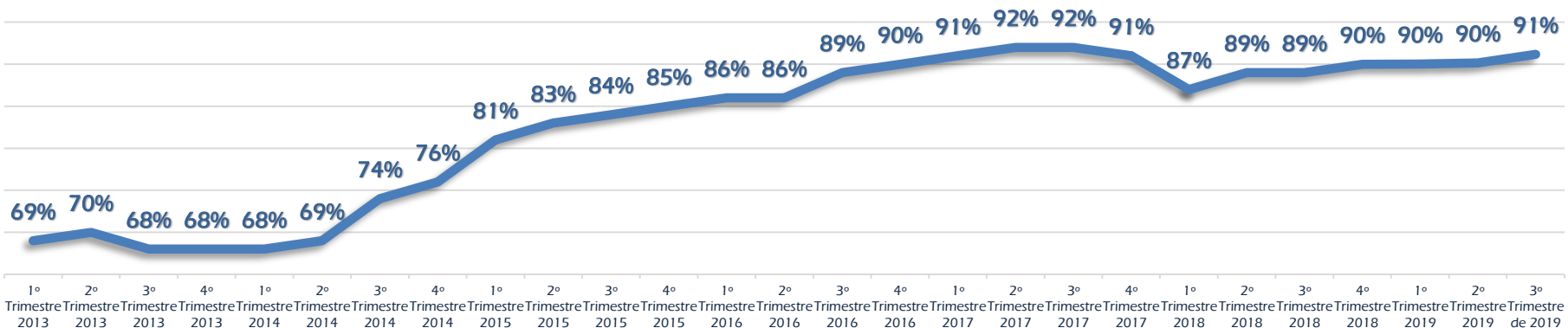
79%

Dos 38 indicadores avaliados, 79% (30) obtiveram média superior a 4 (bom), meta estabelecida pela CONAERO

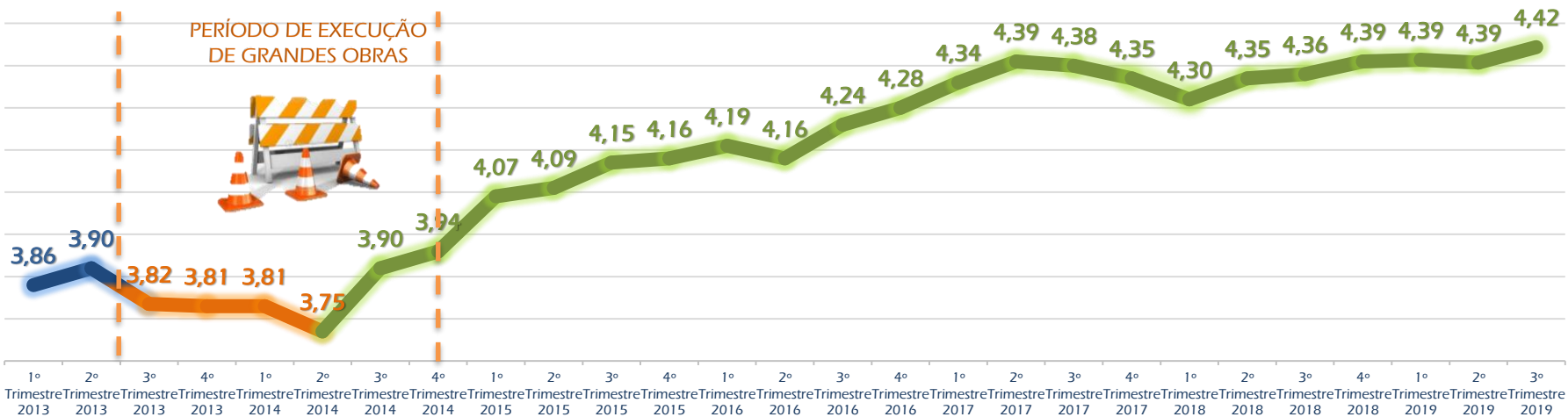
A PESQUISA EM NÚMEROS

Evolução da avaliação positiva dos aeroportos

Percentual de passageiros que avaliaram os aeroportos como “bons” ou “muito bons”, considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5.



Evolução da satisfação geral do passageiro



RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS
Aeropor~~to~~s
3º Trimestre 2019
julho a setembro

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil
Departamento de Planejamento e Gestão
Coordenação-Geral de Facilitação e Desempenho Operacional

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

