

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeropor~~to~~s

3º Trimestre de 2019 | Julho a Setembro

AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



Neste anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)**, obtidos a partir da realização de **1326** entrevistas ao longo do 3º trimestre de 2019.

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

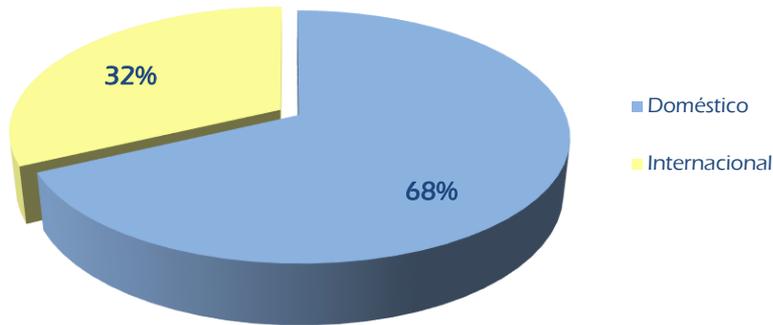


03 – Média por agrupamento de indicadores



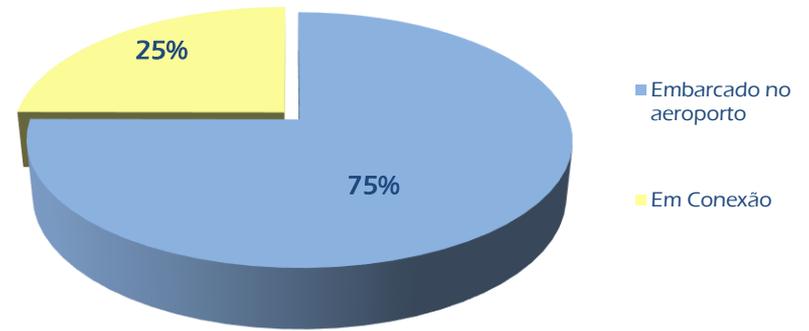
N: 1326 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

04 – Tipo de voo



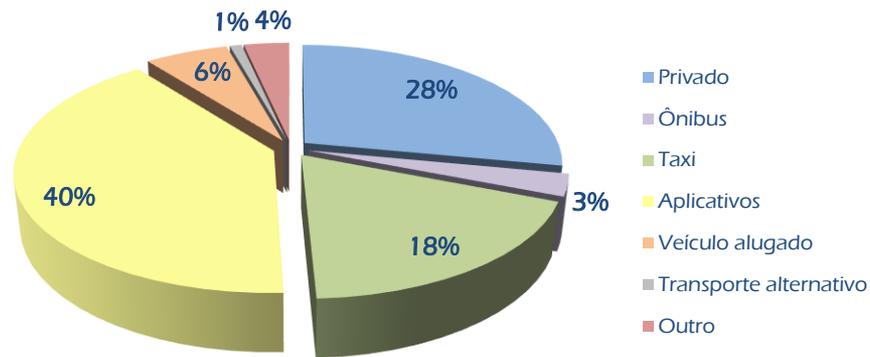
N: 1326 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

05 – Tipo de passageiro



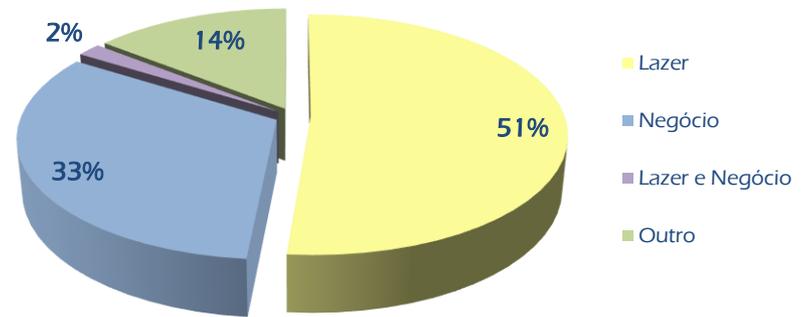
N: 902 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



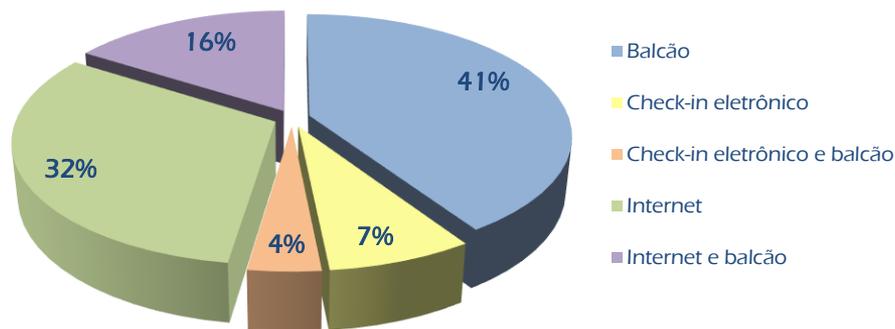
N: 677 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

07 – Motivo da viagem



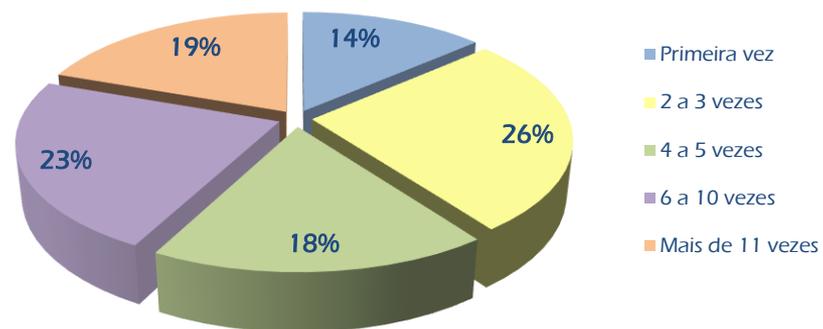
N: 902 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

08 – Forma de check-in



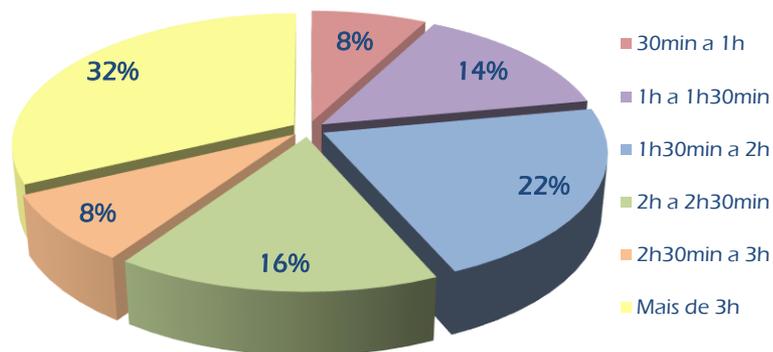
N: 677 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



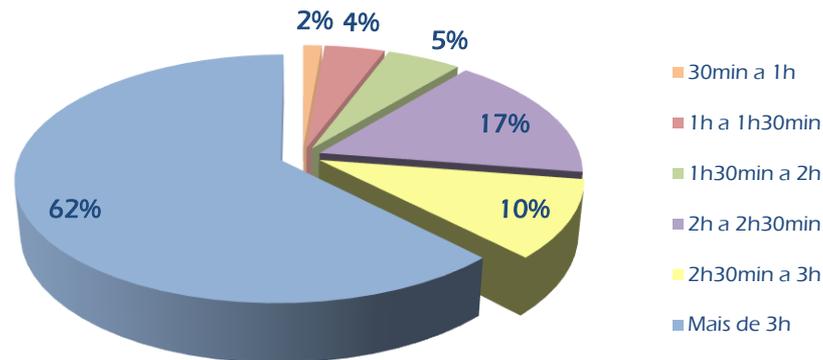
N: 902 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



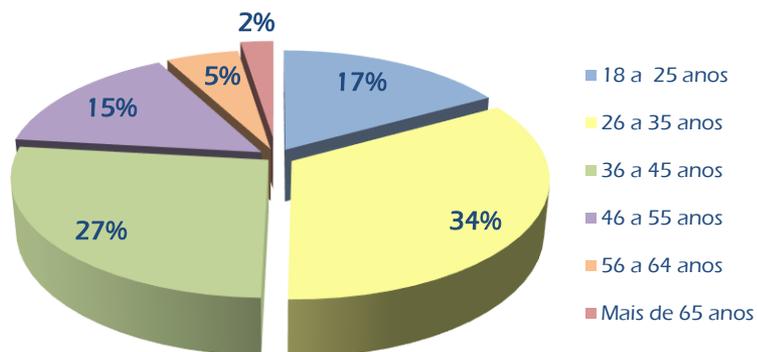
N: 600 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



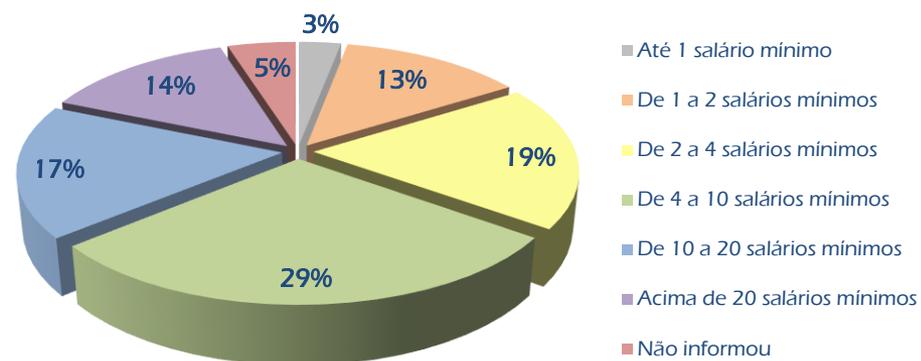
N: 302 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

12 – Idade do entrevistado



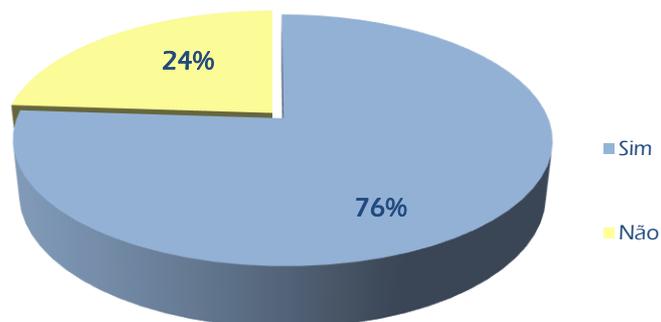
N: 902 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

13 – Renda do entrevistado



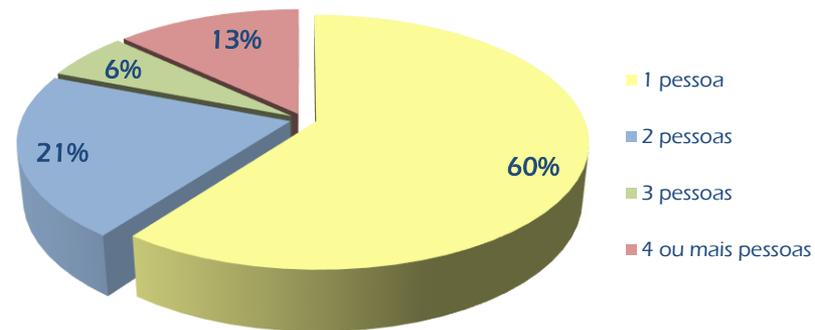
N: 902 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

14 – Viajando sozinho



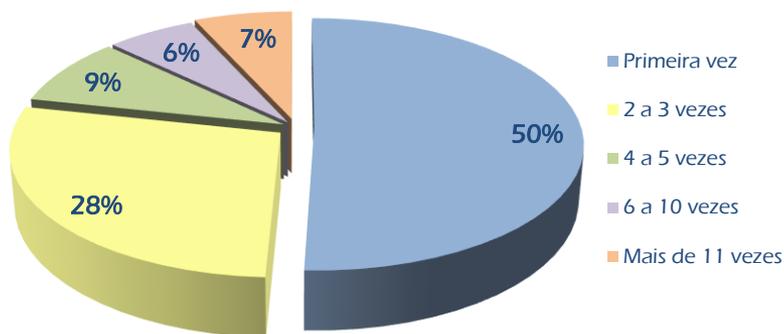
N: 902 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

15 – Número de acompanhantes



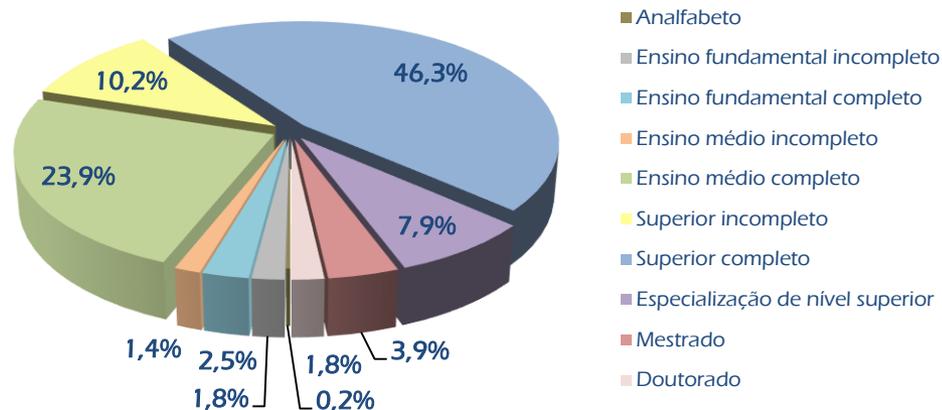
N: 216 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

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



N: 902 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

17 – Escolaridade do entrevistado

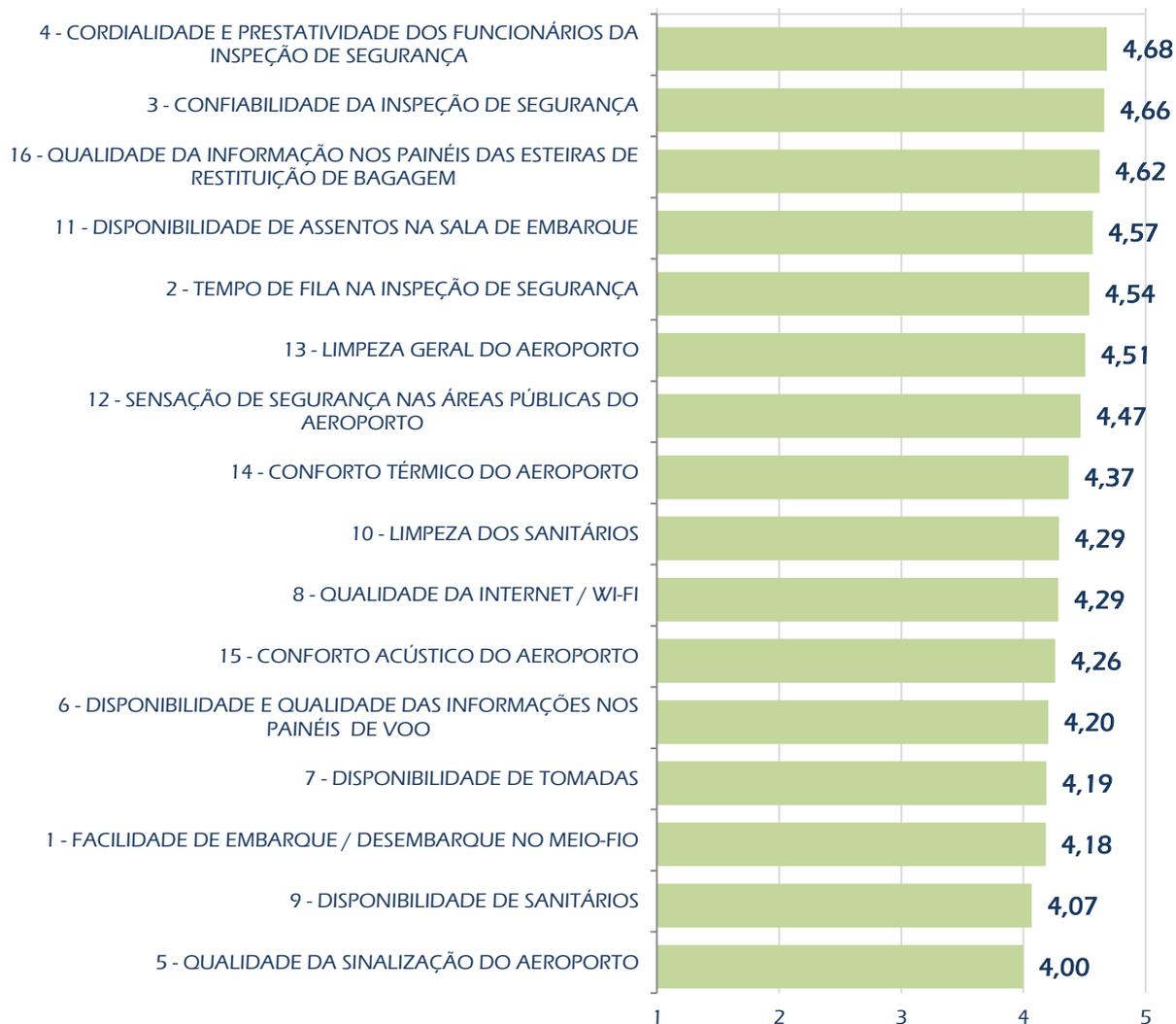


N: 902 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

18 – Média geral dos indicadores

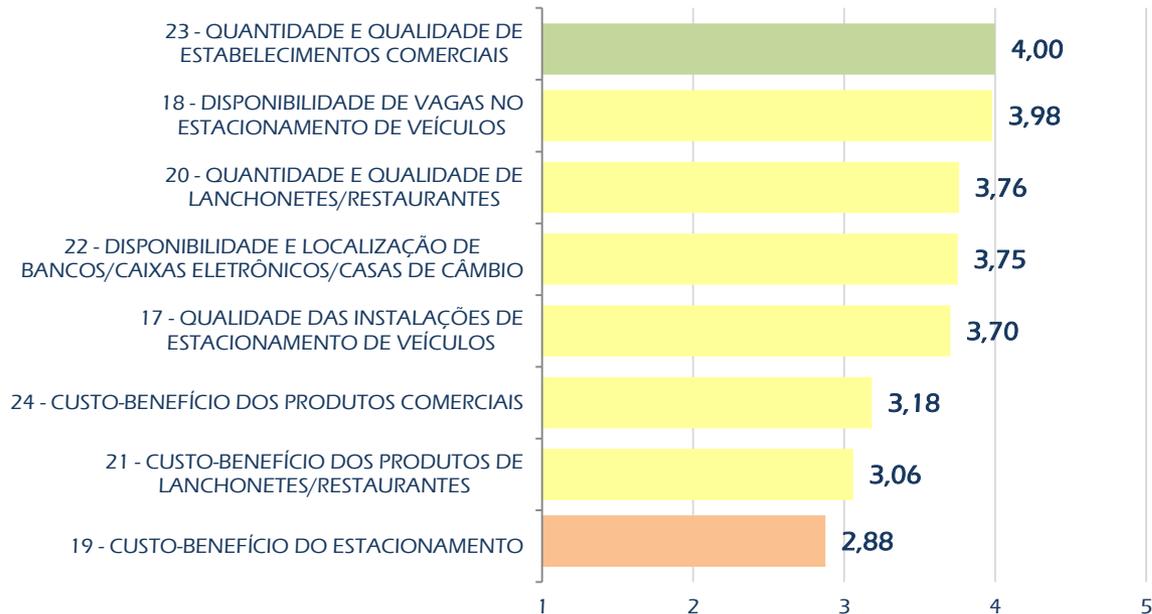


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

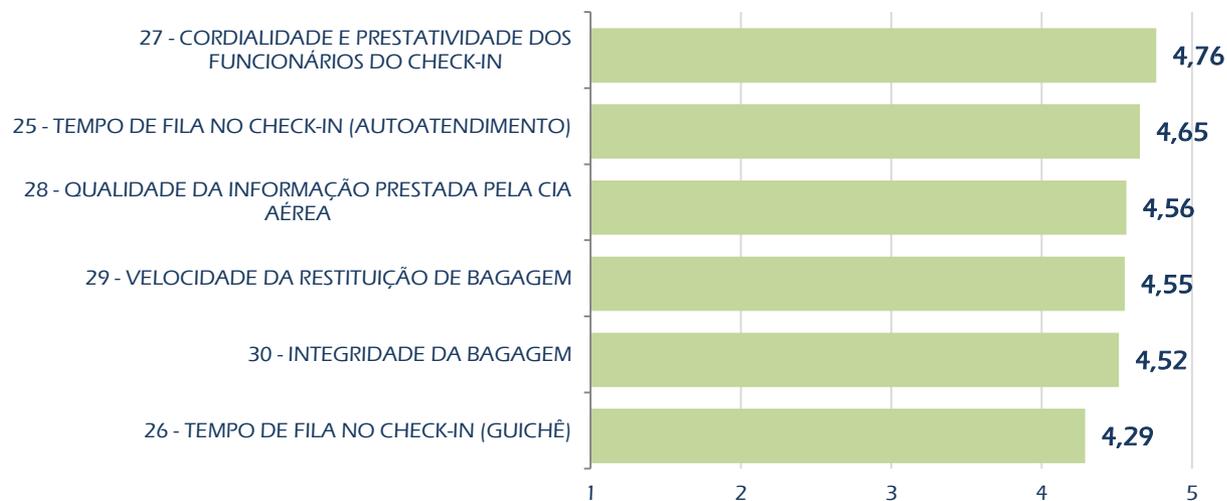




FACILIDADES AO PASSAGEIRO



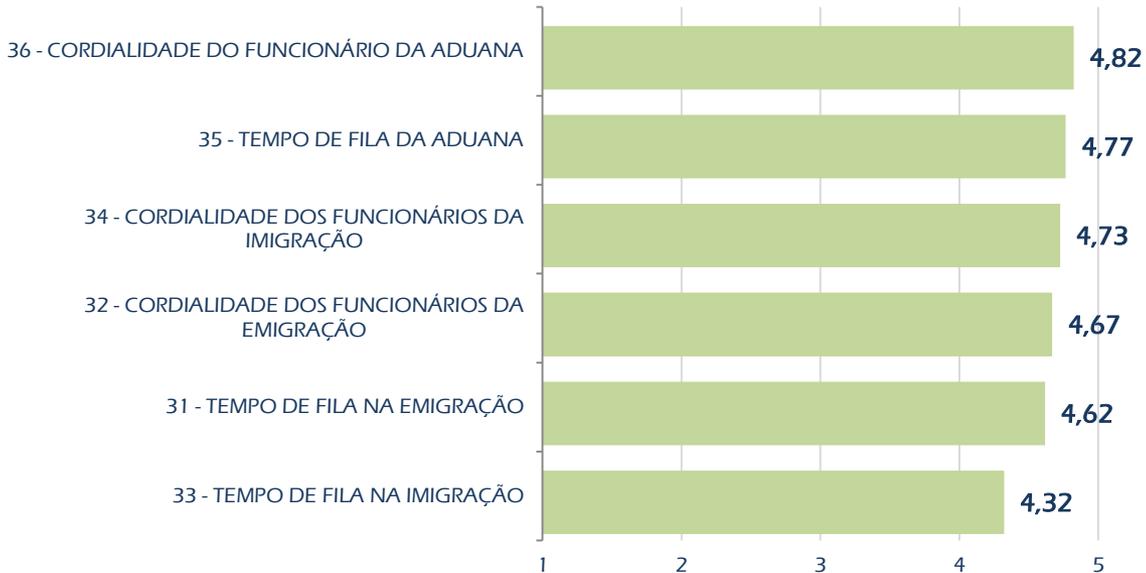
CIAS. AÉREAS



AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO



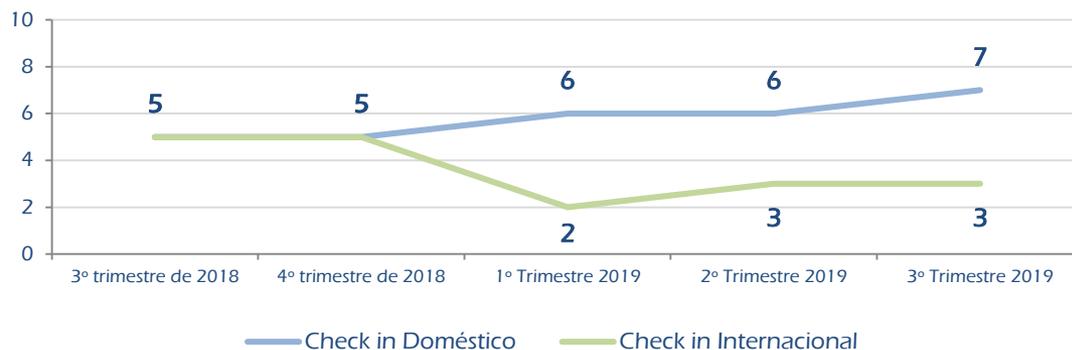
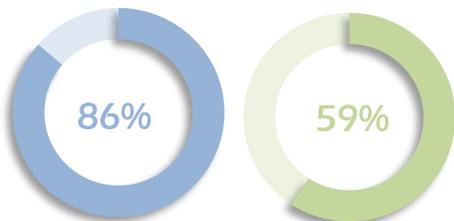
AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



19 – Check-in

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

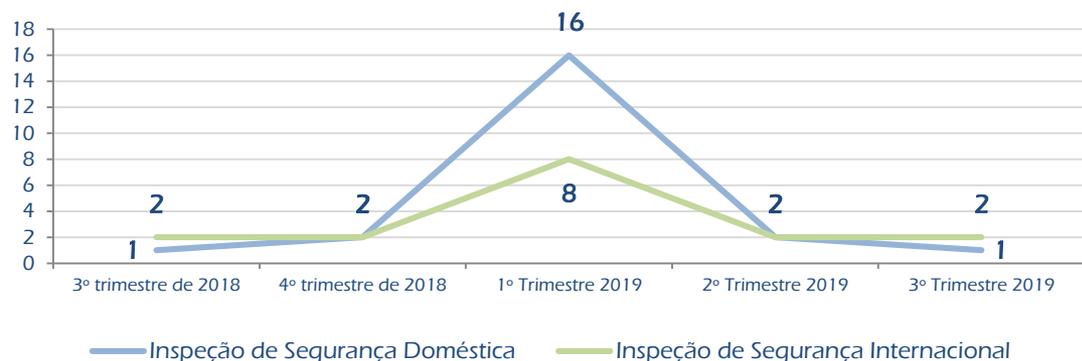
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

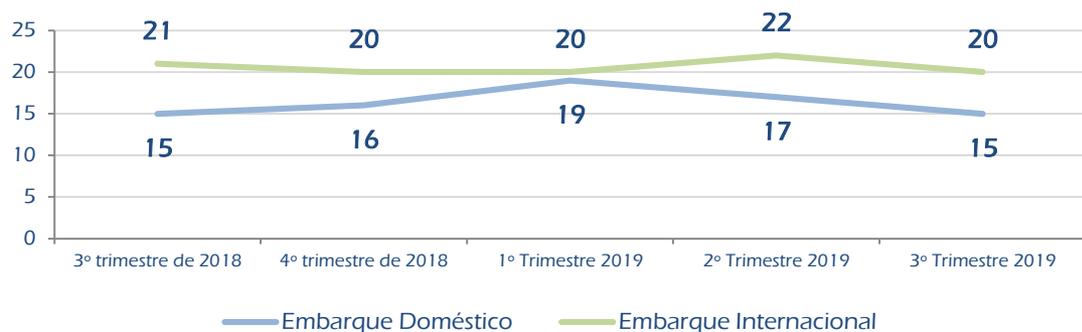
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

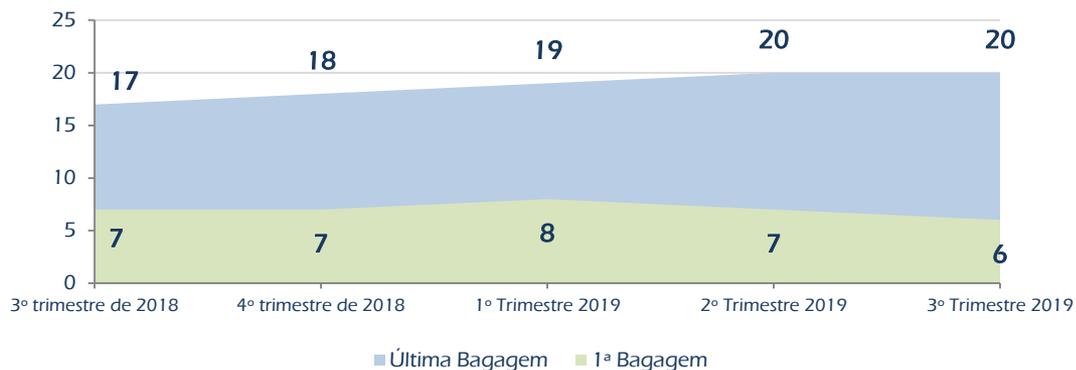


* - Em relação ao trimestre em referência



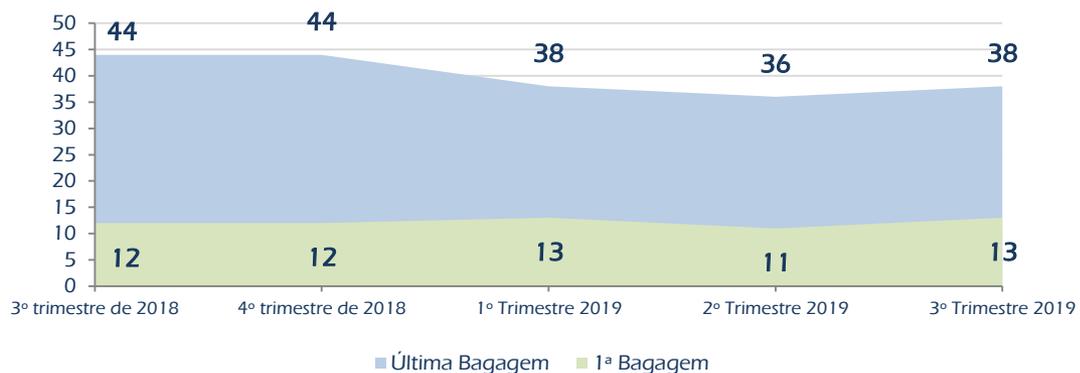
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



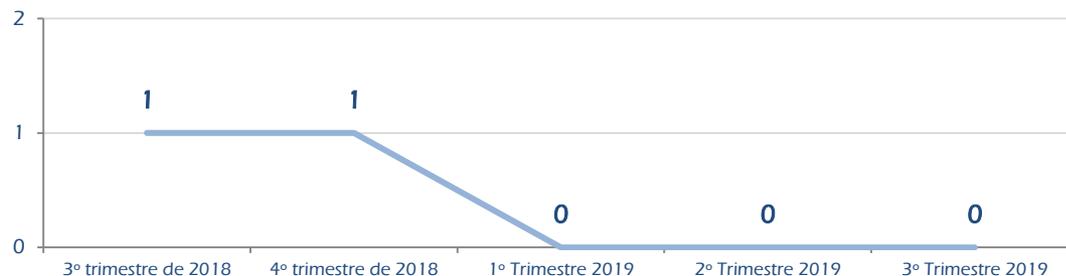
AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



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)

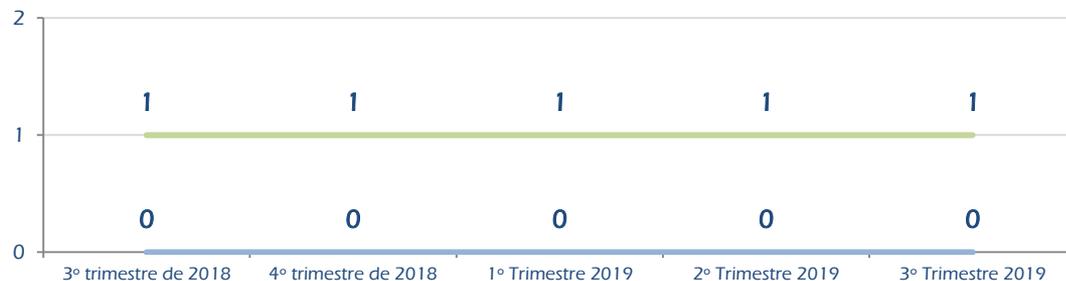
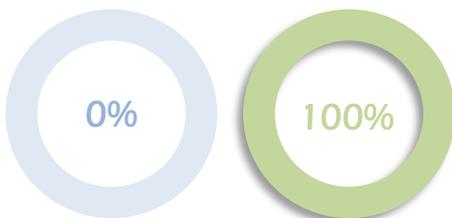
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



26 – Aduana

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



— Bens a Declarar — Nada a Declarar

* - Em relação ao trimestre em referência

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS
Aeropor~~to~~s

3º Trimestre de 2019
Julho a Setembro

AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)

ELABORAÇÃO:

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

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

