

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

# Aeropor~~to~~s

**4º TRIMESTRE de 2018** | outubro a dezembro

**AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)**

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



**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 de Congonhas - São Paulo (SBSP)**, obtidos a partir da realização de 588 entrevistas ao longo do 4º 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	<b>2</b>
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	<b>3</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	<b>6</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	<b>9</b>

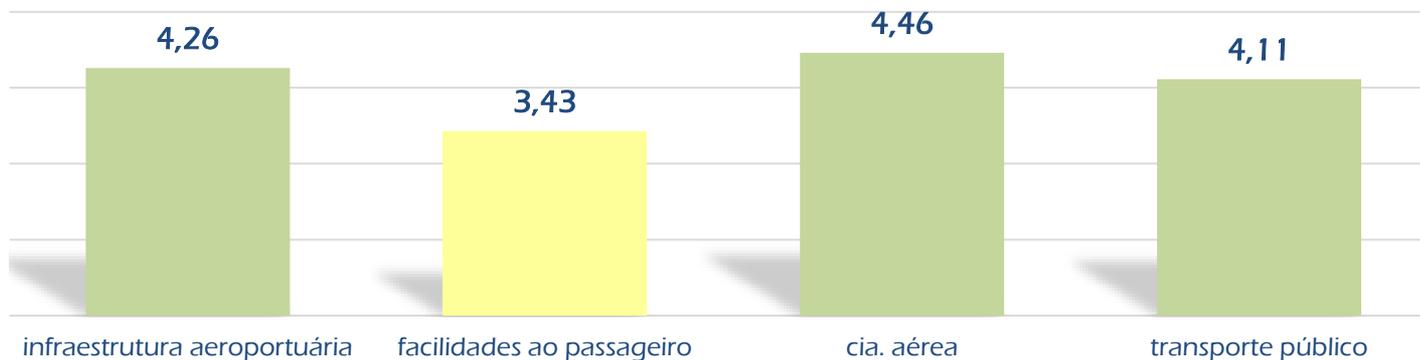
### 01 –Evolução da média da satisfação geral do passageiro



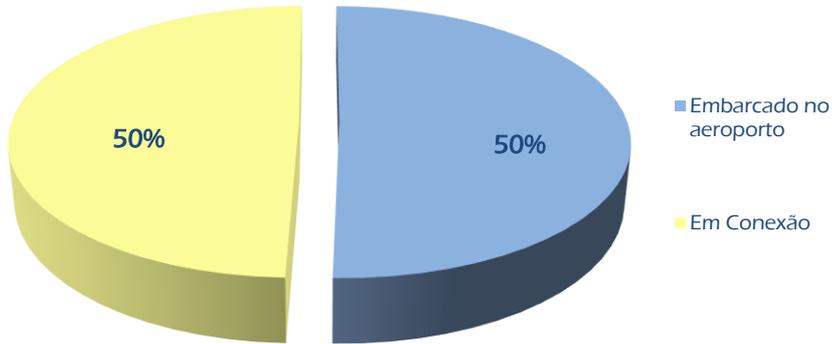
### 02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



### 03 – Média por agrupamento de indicadores

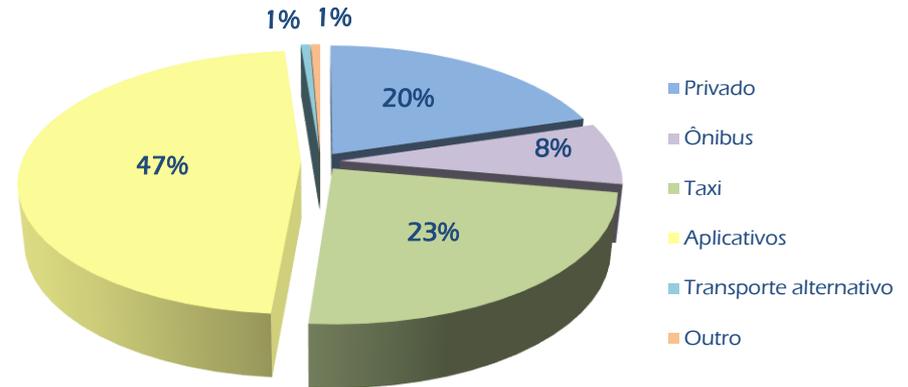


### 04 – Tipo de passageiro



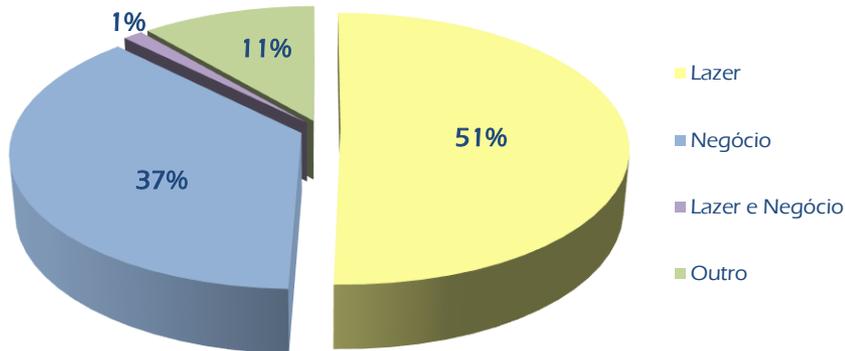
N: 313 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 05 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



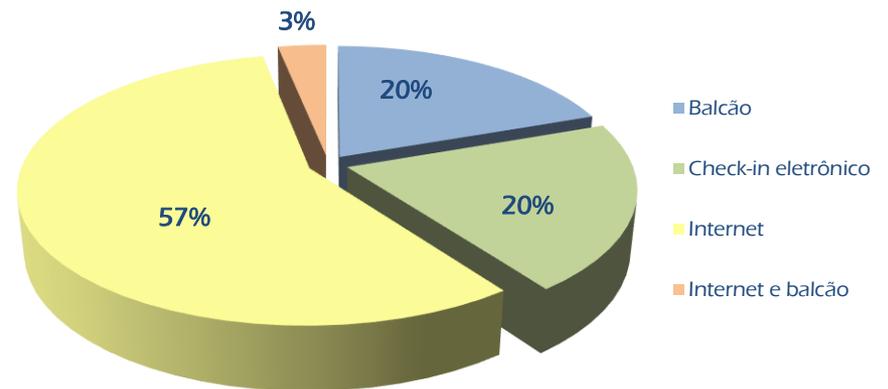
N: 158 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 06 – Motivo da viagem



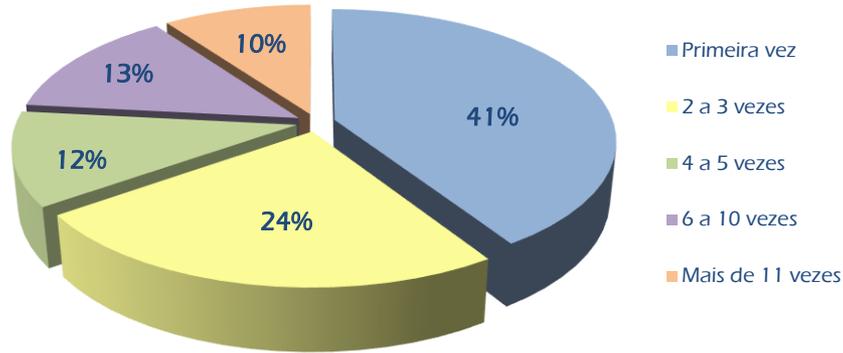
N: 313 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 07 – Forma de check-in



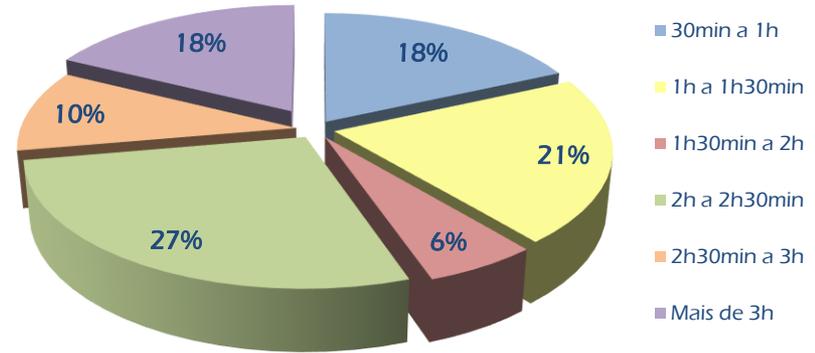
N: 158 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 08 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



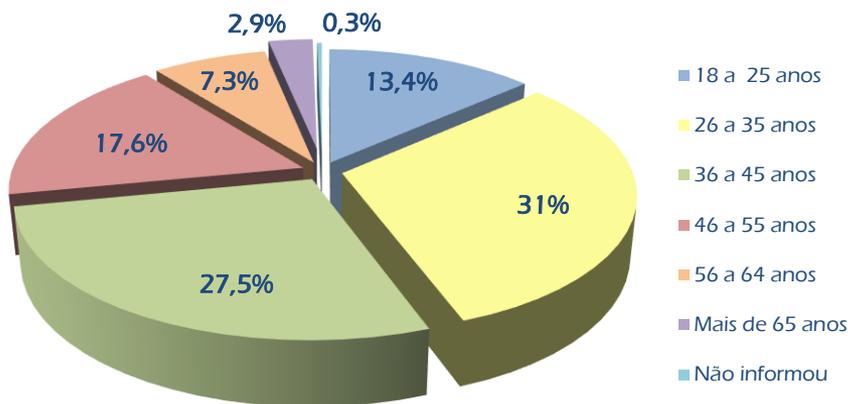
N: 313 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



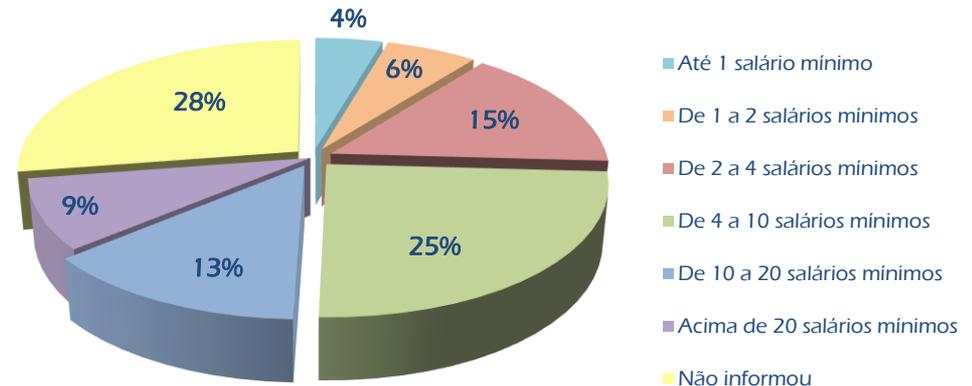
N: 313 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 10 – Idade do entrevistado



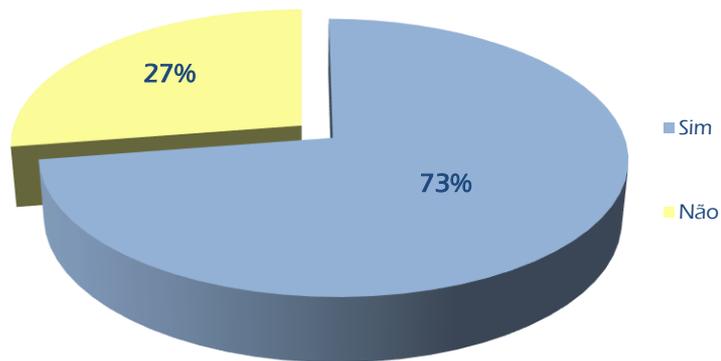
N: 313 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 11 – Renda do entrevistado



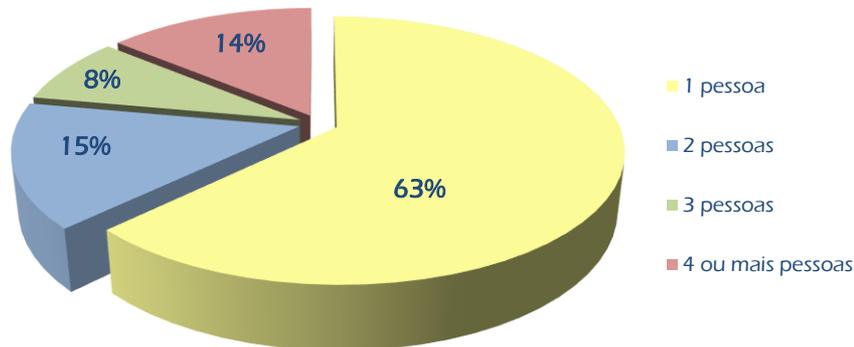
N: 313 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 12 – Viajando sozinho



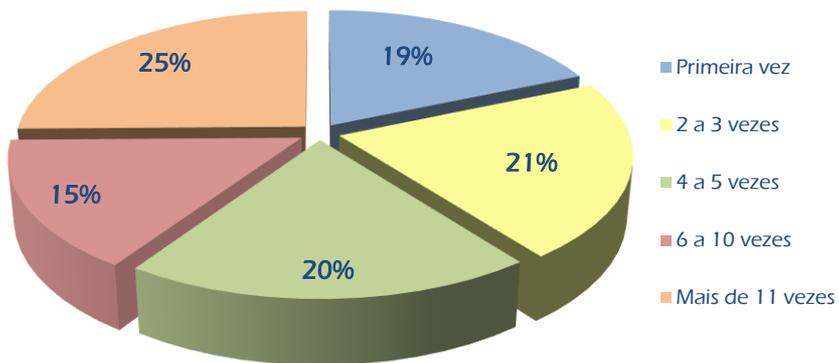
N: 313 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 13 – Número de acompanhantes



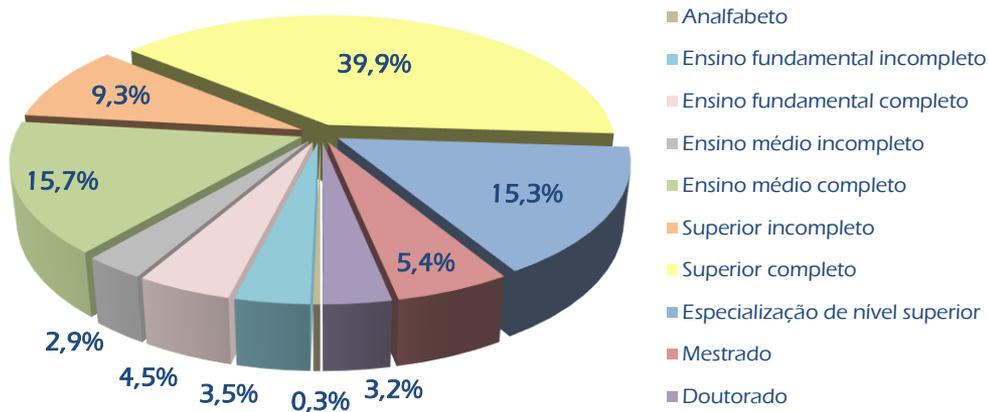
N: 86 Entrevistas/4º trimestre 2018

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



N: 313 Entrevistas/4º trimestre 2018

### 15 - Escolaridade do entrevistado

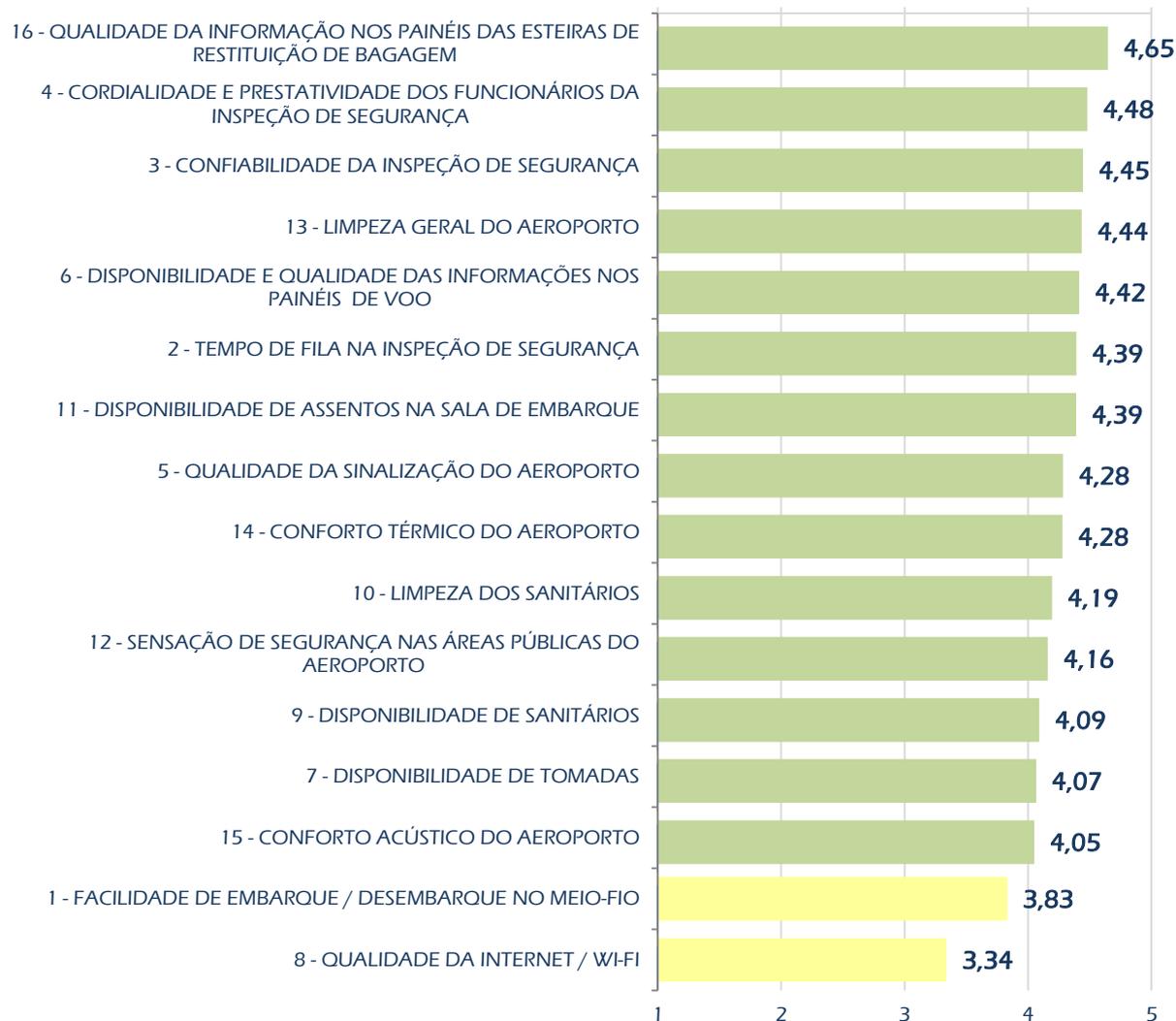


N: 313 Entrevistas/4º trimestre 2018

## 16 – Média geral dos indicadores

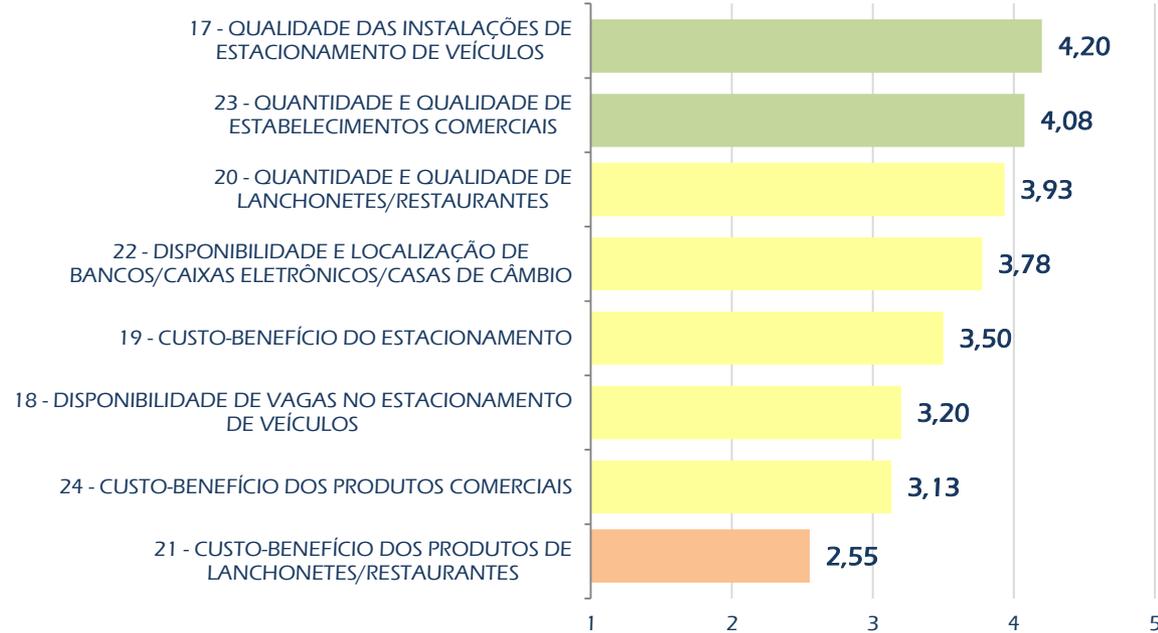


### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

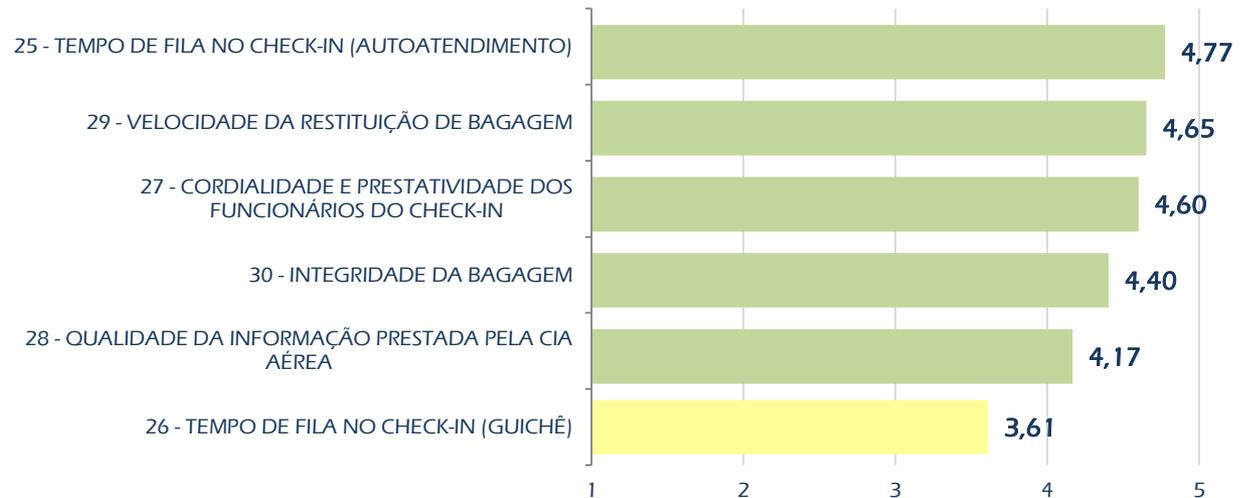




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



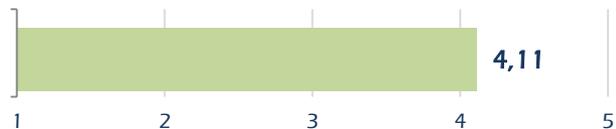
## CIA. AÉREAS





TRANSPORTE  
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO  
PARA O AEROPORTO



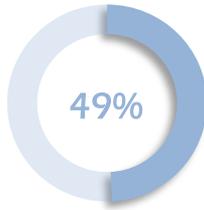
# AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



## 17 – Check-in

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

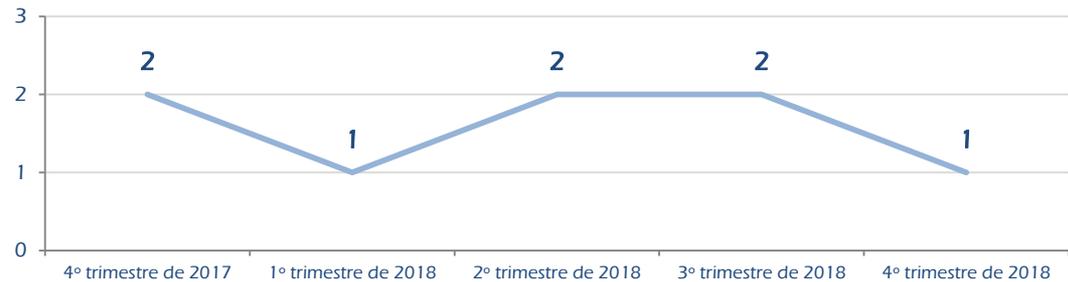
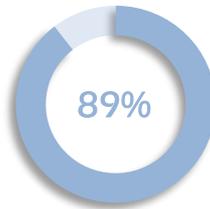
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 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  
*Aeropor~~to~~s*

4º TRIMESTRE de 2018  
outubro a dezembro

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil  
Departamento de Planejamento e Gestão  
Coordenação-Geral de Segurança da Aviação Civil e Desempenho Aeroportuário

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA

