

RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

2º TRIMESTRE de 2018 | abril a junho



MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS E
AVIAÇÃO CIVIL

COORDENAÇÃO DA PESQUISA



MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS E
AVIAÇÃO CIVIL

EXECUÇÃO DAS COLETAS

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 dos Transportes, Portos e Aviação Civil (MTPA) e à Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC), por meio do Decreto nº 9.000 de 8 de março de 2017, bem como 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

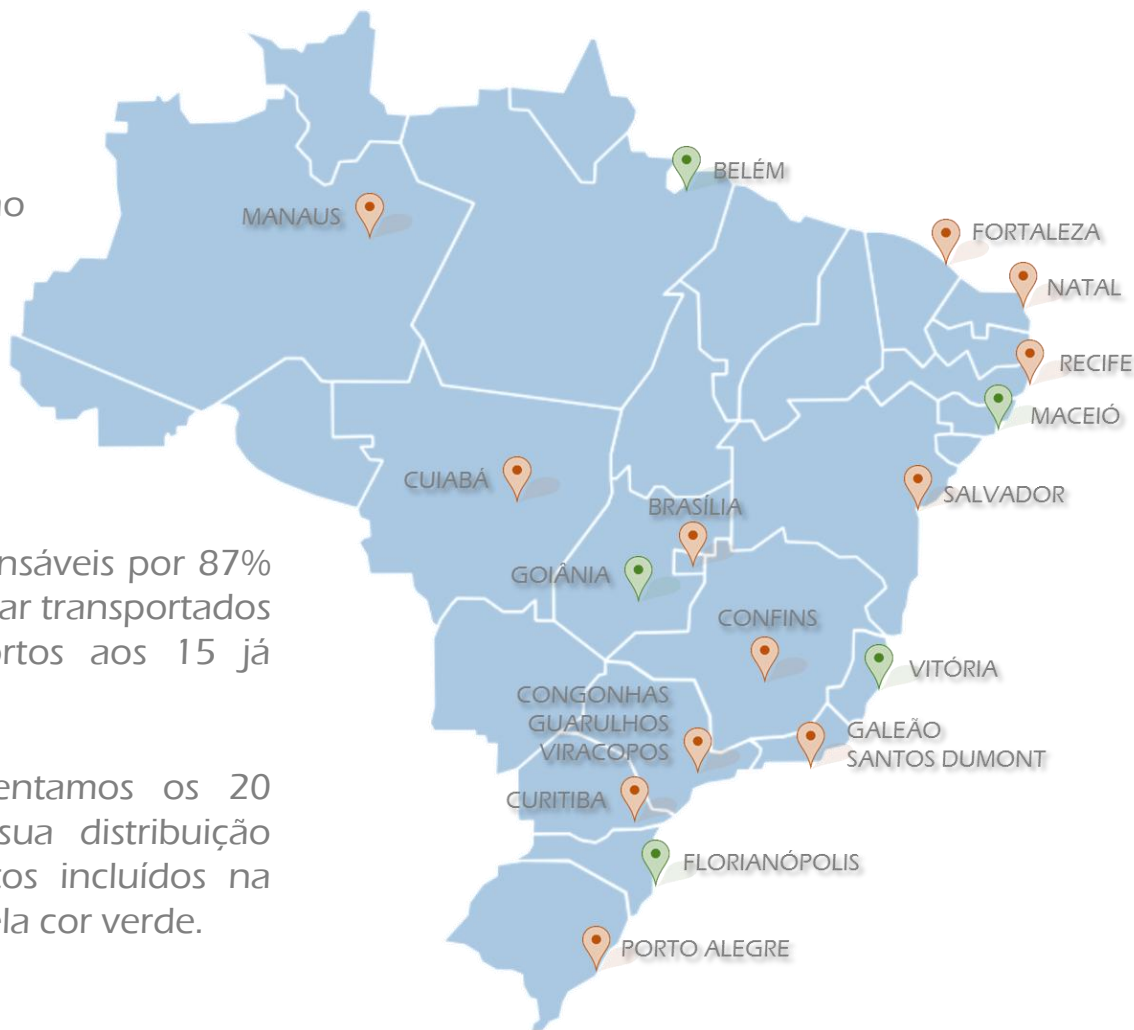
A PESQUISA	2
METODOLOGIA	3
RESULTADOS GERAIS	6
RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	17
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	30
COMPANHIAS AÉREAS	37
A PESQUISA EM NÚMEROS	41

A PESQUISA

A Pesquisa é coordenada por equipe técnica da SAC, e realizada pela Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pelo Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil 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 os passageiros no 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

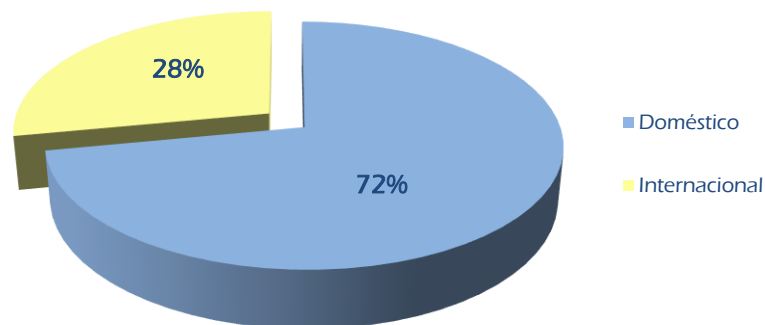
Escolaridade

RESULTADOS GERAIS

No segundo trimestre de 2018, a coleta de dados foi distribuída ao longo dos meses de abril, maio e junho, totalizando **20.525 entrevistas**. Desse total, foram realizadas 14.778 entrevistas com passageiros de voos domésticos e 5.747 entrevistas com passageiros de voos internacionais, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

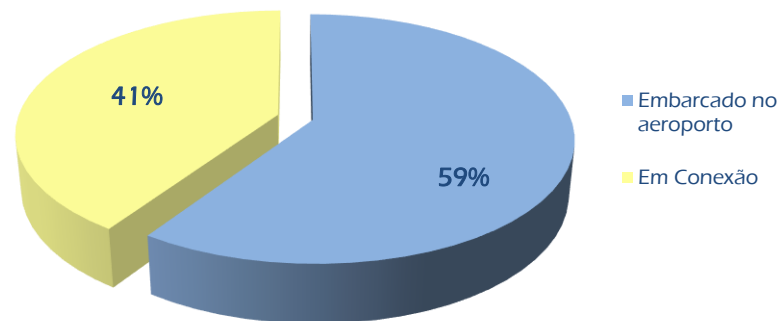
A seguir, são apresentados os resultados relativos ao perfil dos passageiros entrevistados. Ressaltamos que os gráficos abaixo representam o perfil da população amostral das entrevistas e não necessariamente o perfil dos usuários dos aeroportos pesquisados.

01 - Tipo de voo



N: 20525 Entrevistas/2º trimestre 2018

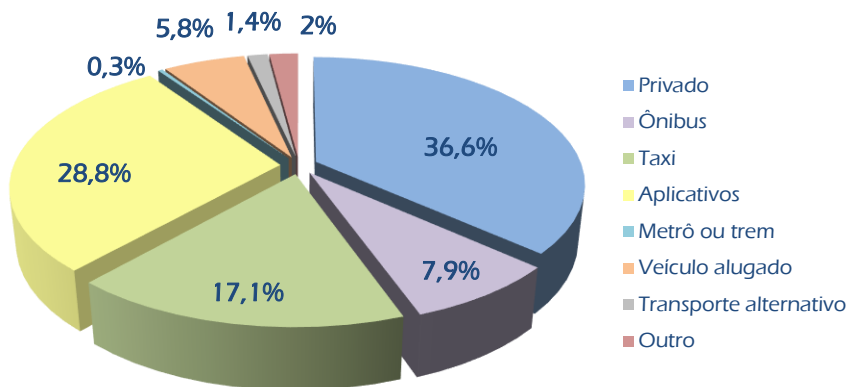
02 - Tipo de passageiro



N: 9276 Entrevistas/2º trimestre 2018

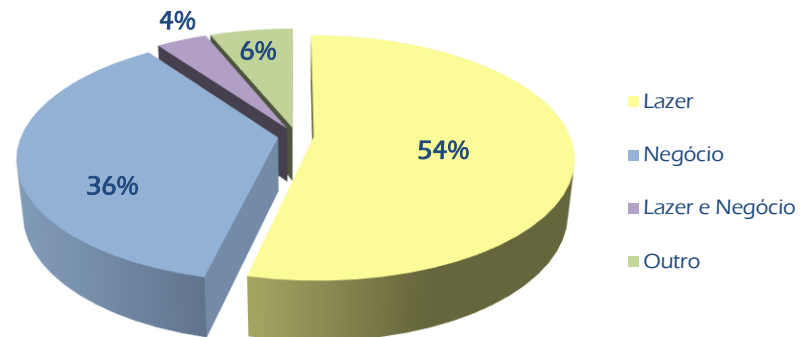
RESULTADOS GERAIS

03 - Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



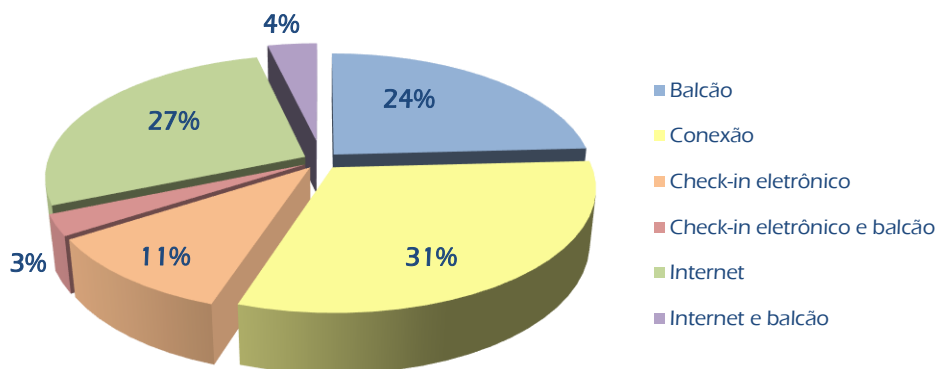
N: 8449 Entrevistas/2º trimestre 2018

04 - Motivo da viagem



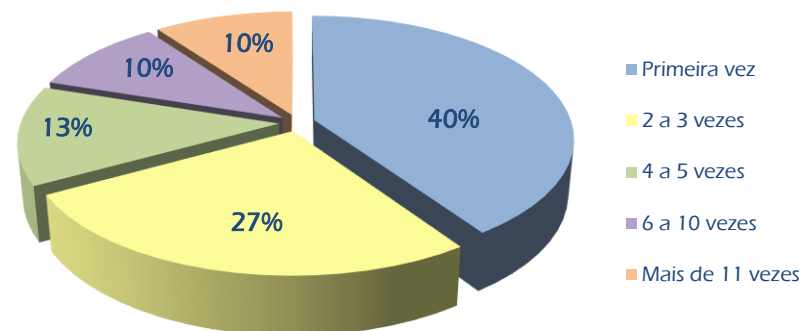
N: 12156 Entrevistas/2º trimestre 2018

05 - Forma de realização do check-in



N: 12156 Entrevistas/2º trimestre 2018

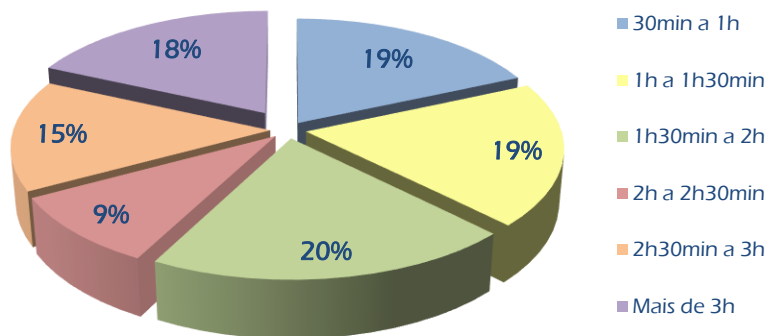
06 - Frequência de viagem nos últimos 12 meses



N: 12156 Entrevistas/2º trimestre 2018

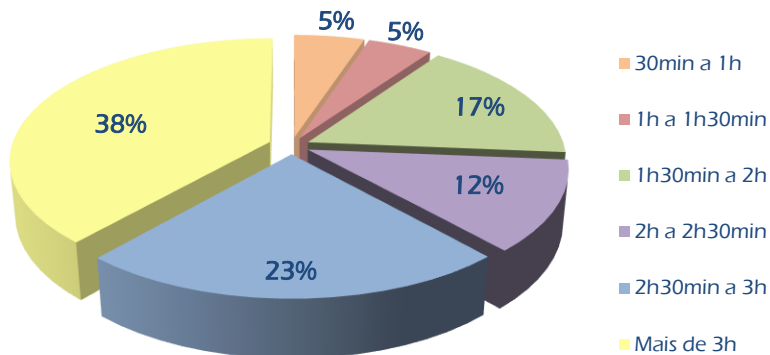
RESULTADOS GERAIS

07 - Antecedência de chegada para voo doméstico



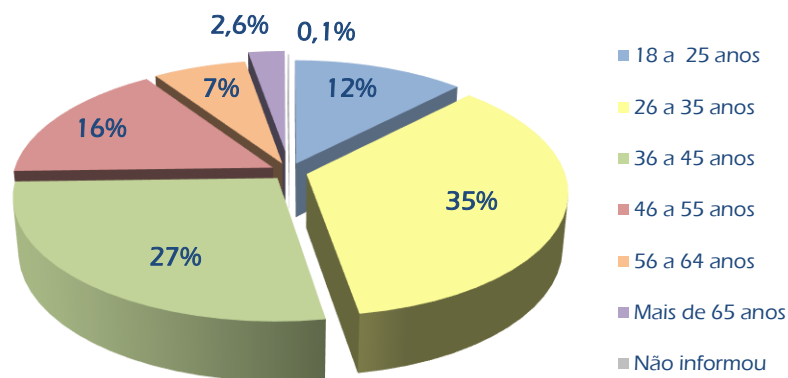
N: 8837 Entrevistas/2º trimestre 2018

08 - Antecedência de chegada para voo internacional



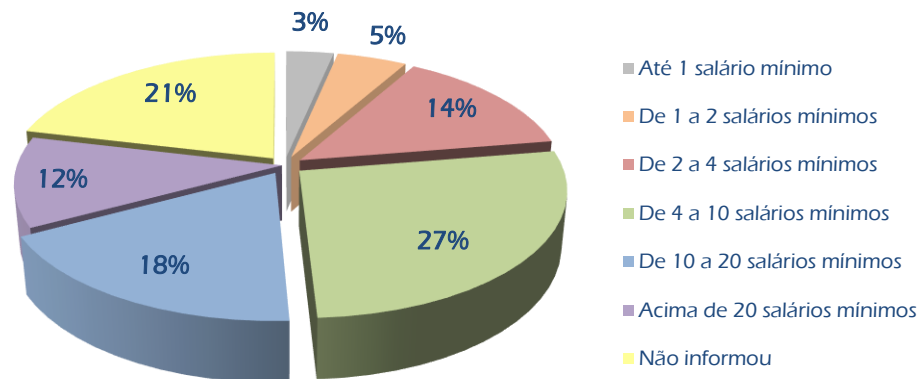
N: 3319 Entrevistas/2º trimestre 2018

09 – Idade do entrevistado



N: 12156 Entrevistas/2º trimestre 2018

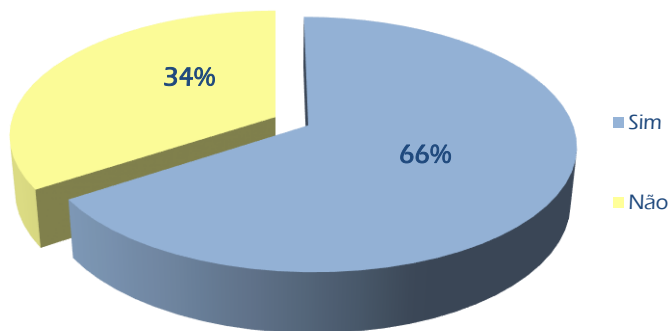
10 – Renda do entrevistado



N: 12156 Entrevistas/2º trimestre 2018

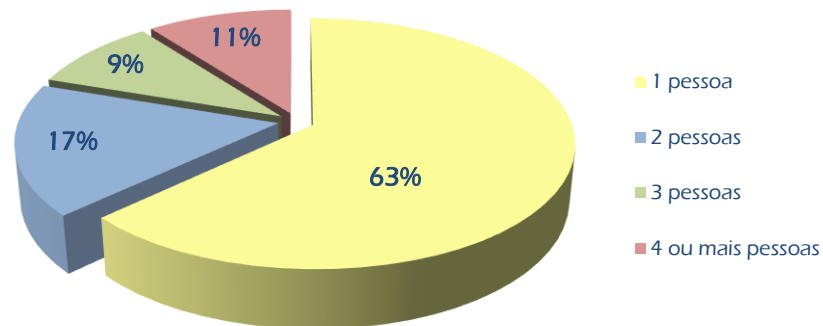
RESULTADOS GERAIS

11 - Viajando sozinho



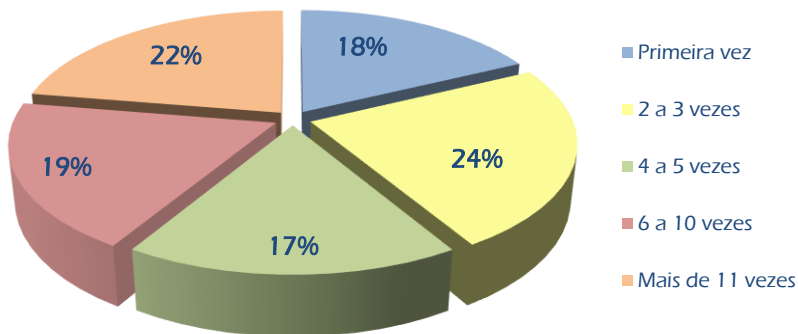
N: 12135 Entrevistas/2º trimestre 2018

12 - Número de acompanhantes



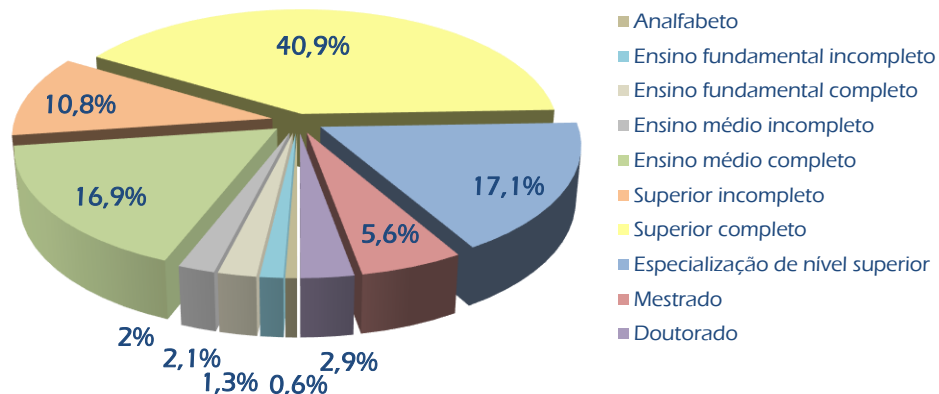
N: 4149 Entrevistas/2º trimestre 2018

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



N: 12156 Entrevistas/2º trimestre 2018

14 - Escolaridade do entrevistado



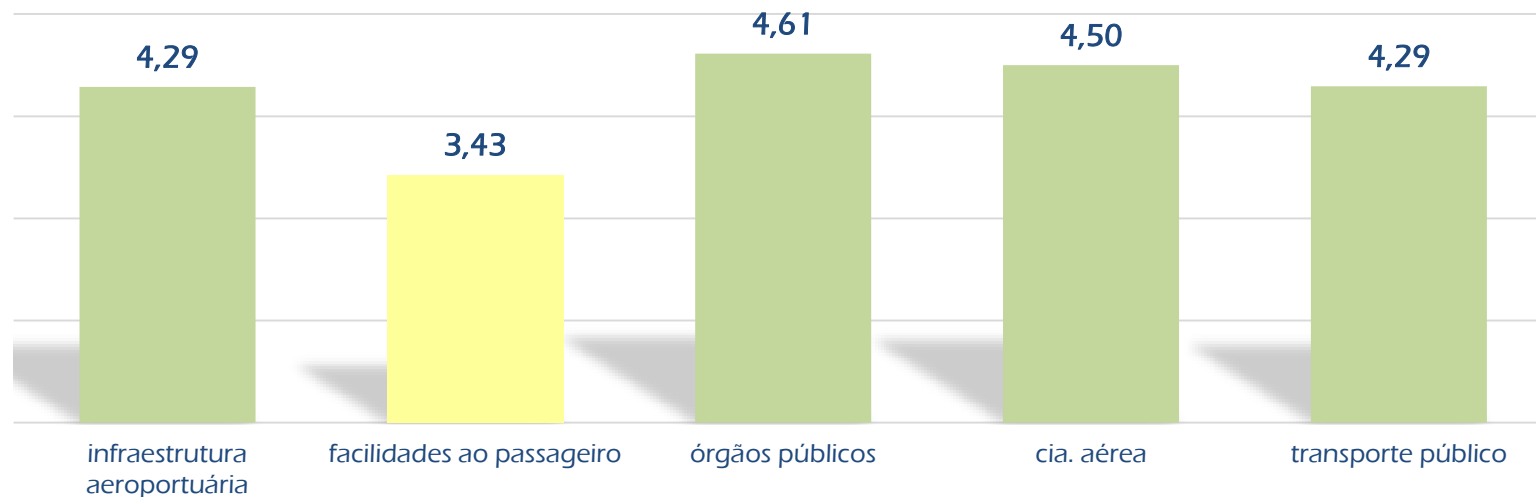
N: 12156 Entrevistas/2º trimestre 2018

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: 20525 Entrevistas/2º Trimestre 2018

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 2017, 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

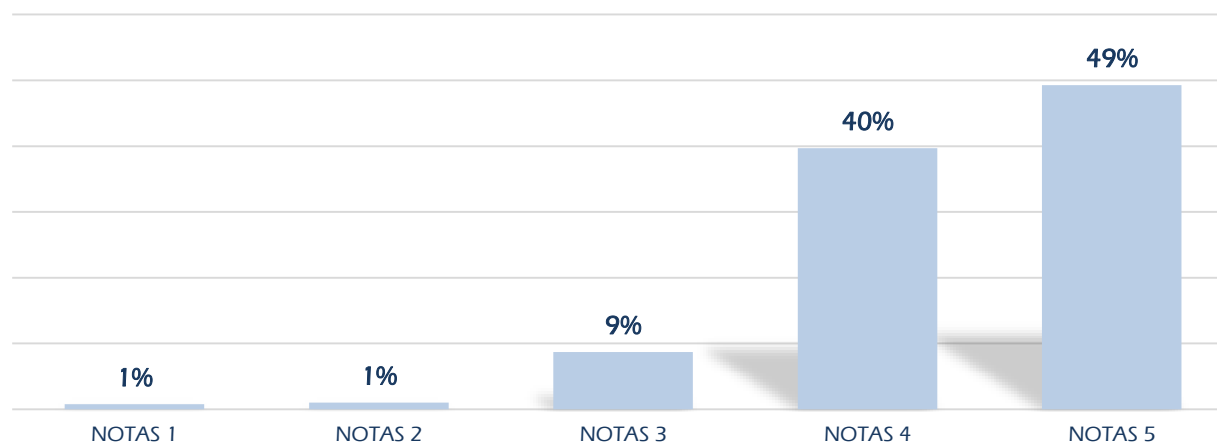
Campinas
Confins
Curitiba
Fortaleza
Porto alegre
Recife
Salvador
Santos Dumont

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. Nos gráficos 17, 18, e 19, os aeroportos são ordenados dentro das respectivas categorias.

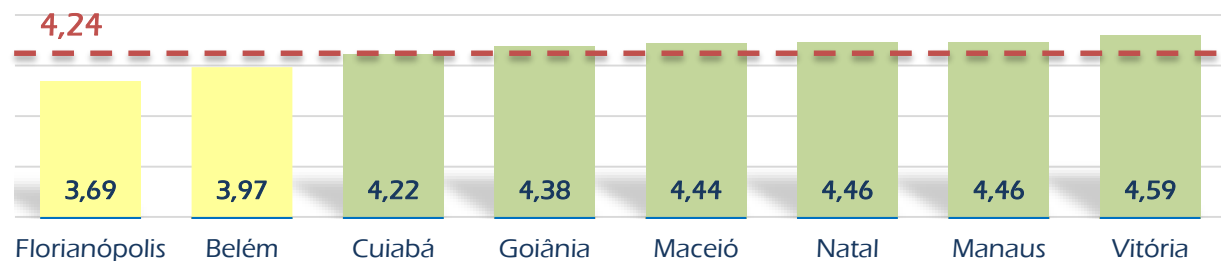


N: 20518 Entrevistas/2º Trimestre 2018

Considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5, observamos que **89%** dos passageiros avaliaram os aeroportos como bons ou muito bons no último trimestre.

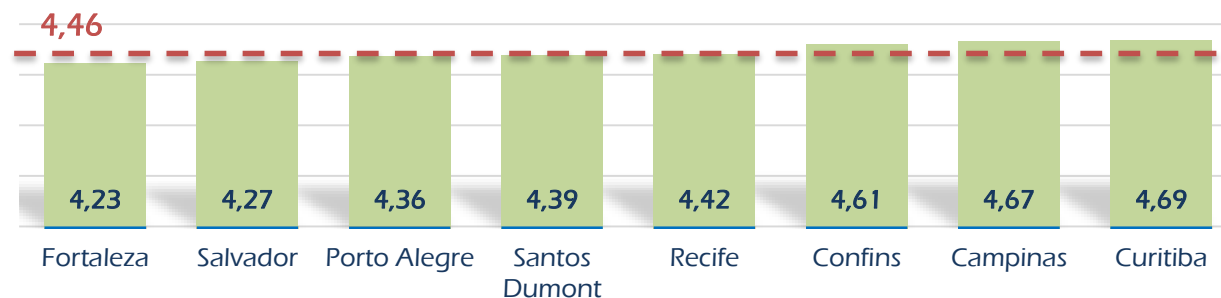
RESULTADOS GERAIS

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



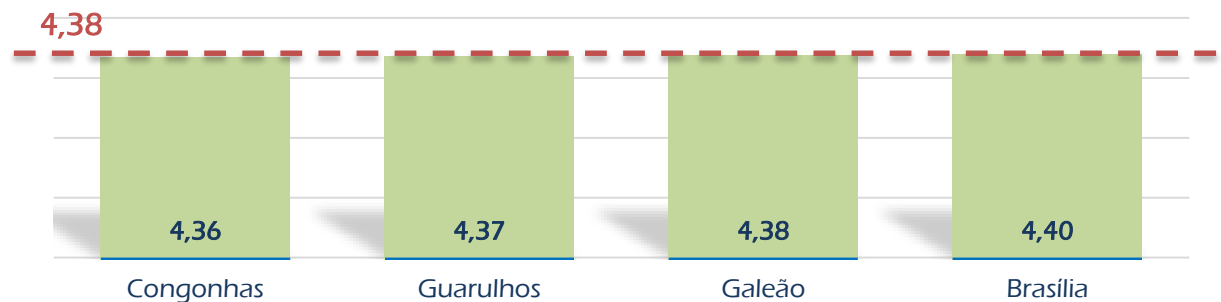
N: 8342 Entrevistas/2° Trimestre 2018

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



N: 7247 Entrevistas/2° Trimestre 2018

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



N: 4936 Entrevistas/2° Trimestre 2018

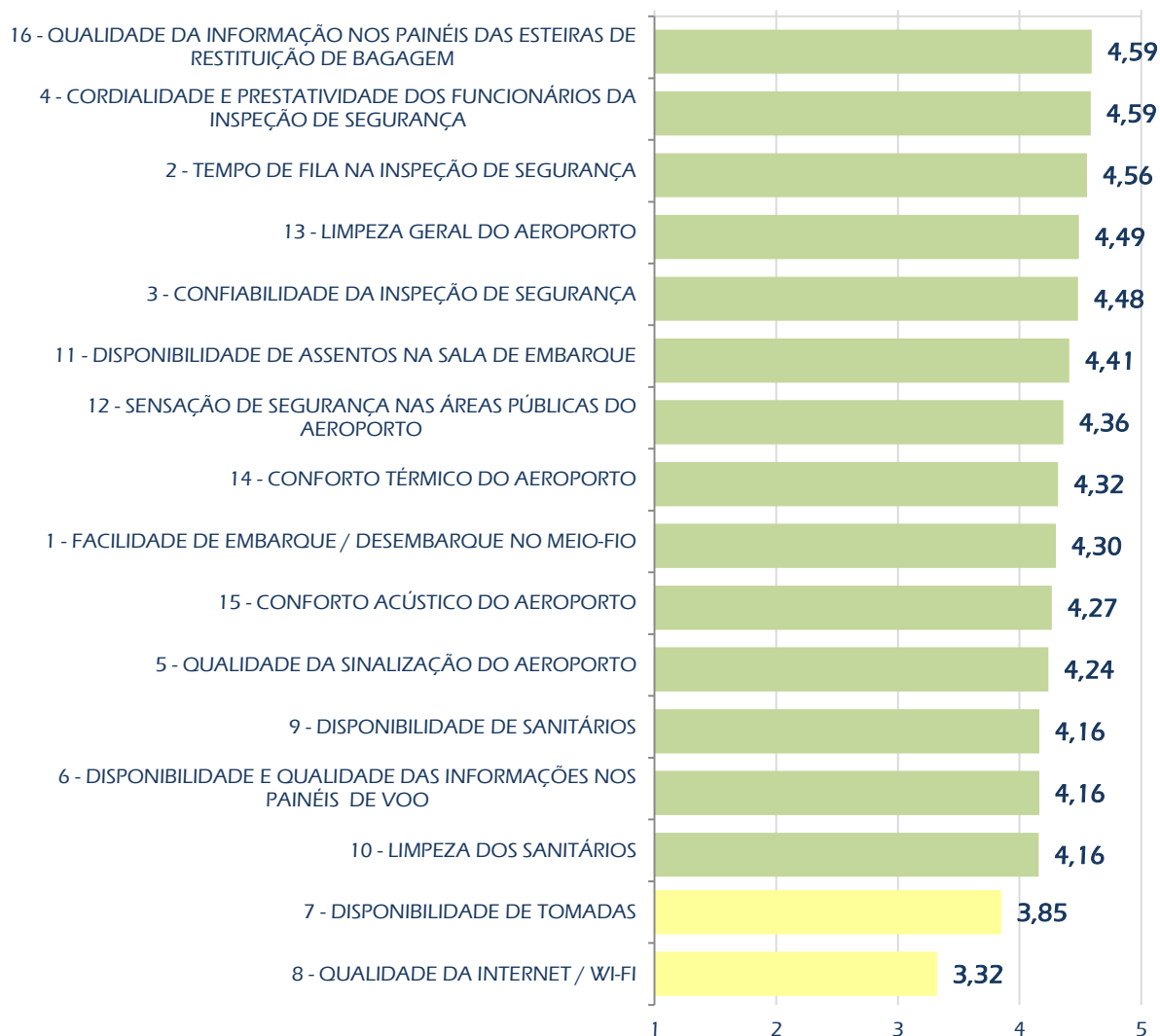
Média da categoria

RESULTADOS GERAIS

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



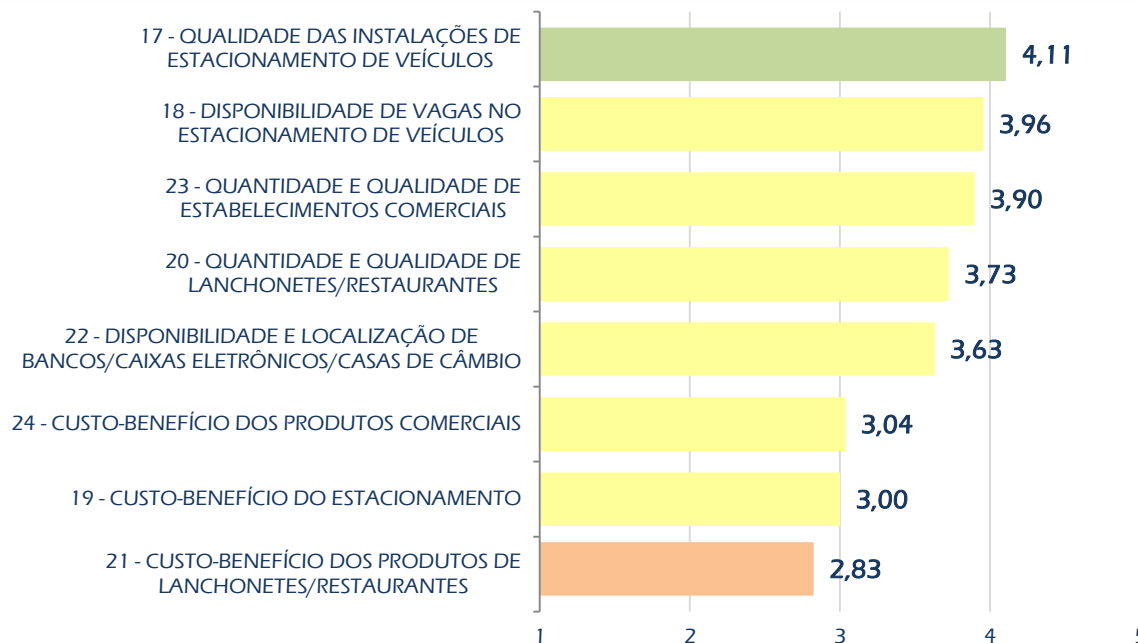
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



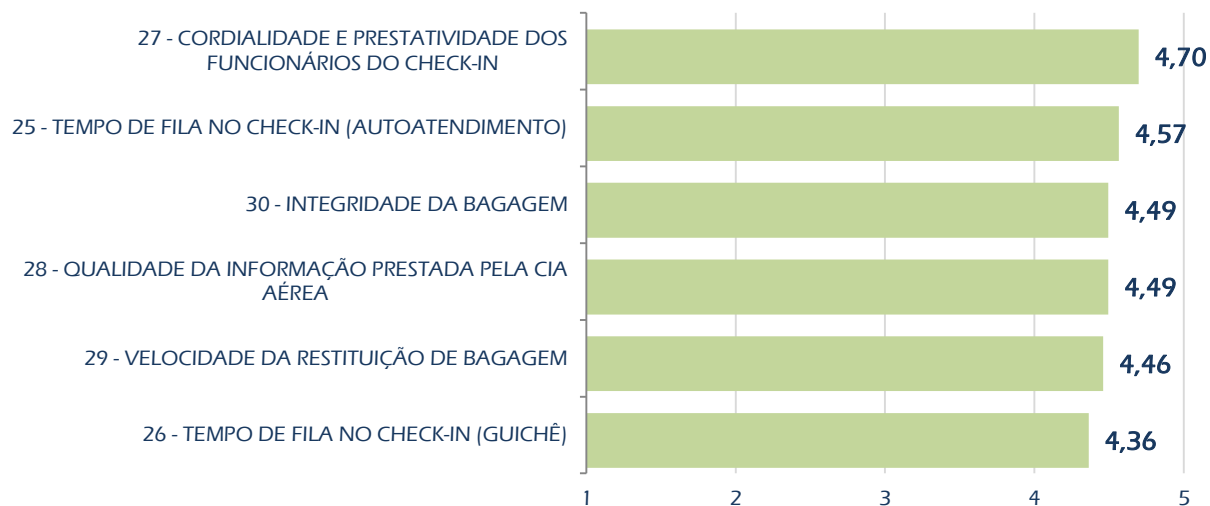
RESULTADOS GERAIS



FACILIDADES AO PASSAGEIRO



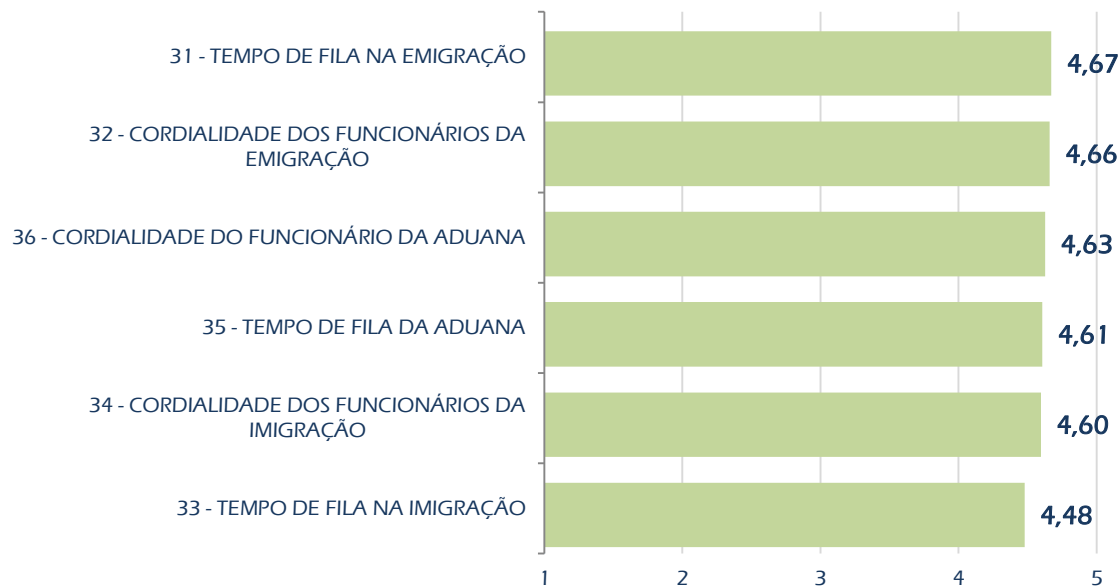
CIAS. AÉREAS



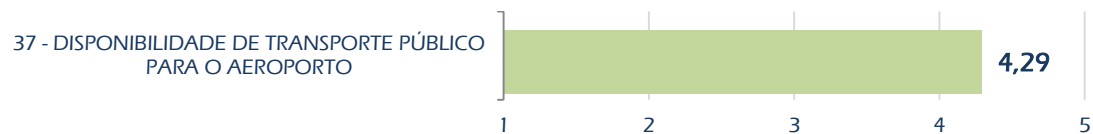
RESULTADOS GERAIS



ÓRGÃOS PÚBLICOS



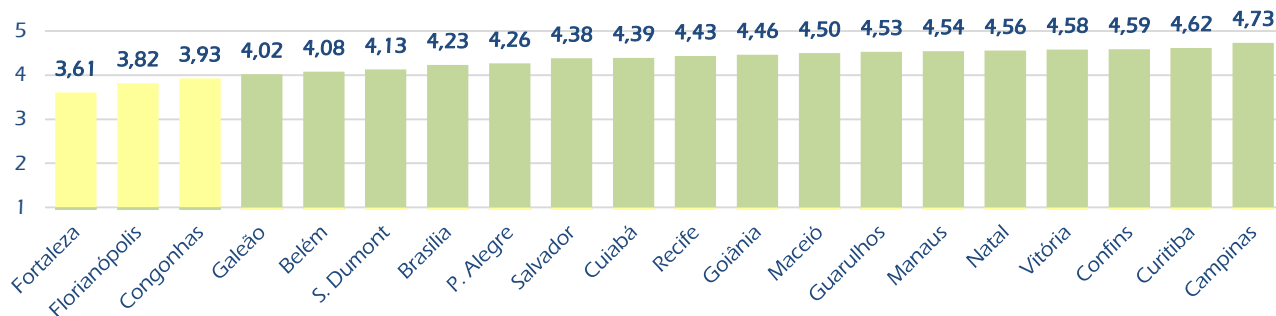
TRANSPORTE PÚBLICO



RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



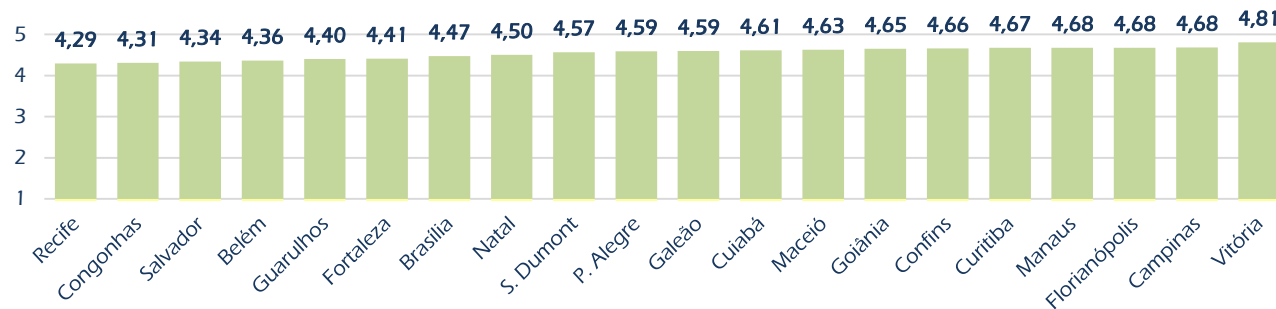
1 – Facilidade de Desembarque no meio-fio



N: 6321 Entrevistas/2º Trimestre 2018



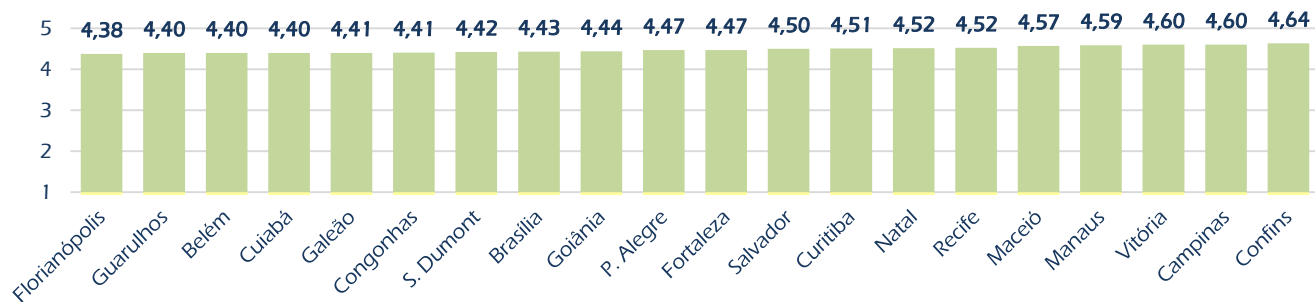
2 – Tempo de fila na inspeção de segurança



N: 9480 Entrevistas/2º Trimestre 2018



3 – Confiabilidade da inspeção de segurança

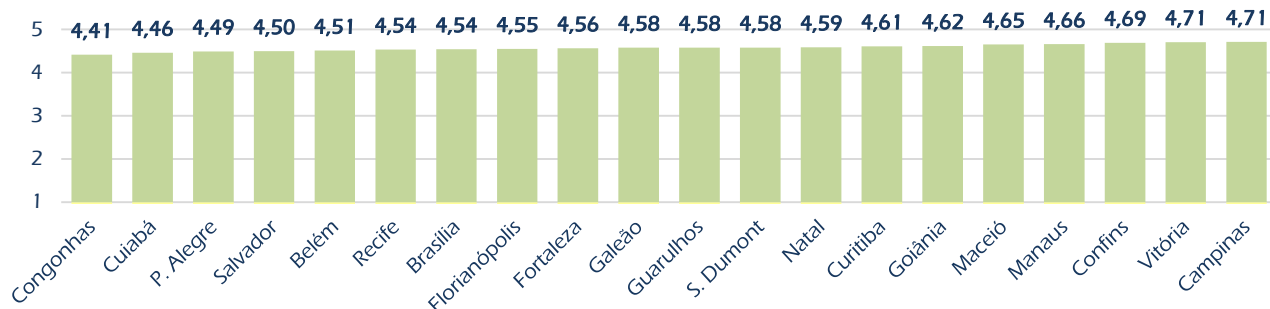


N: 9378 Entrevistas/2º Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



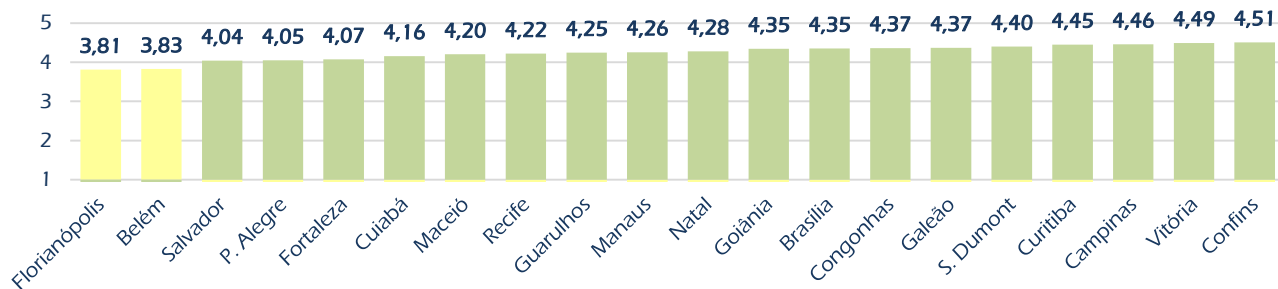
4 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários da inspeção de segurança



N: 9456 Entrevistas/2º Trimestre 2018



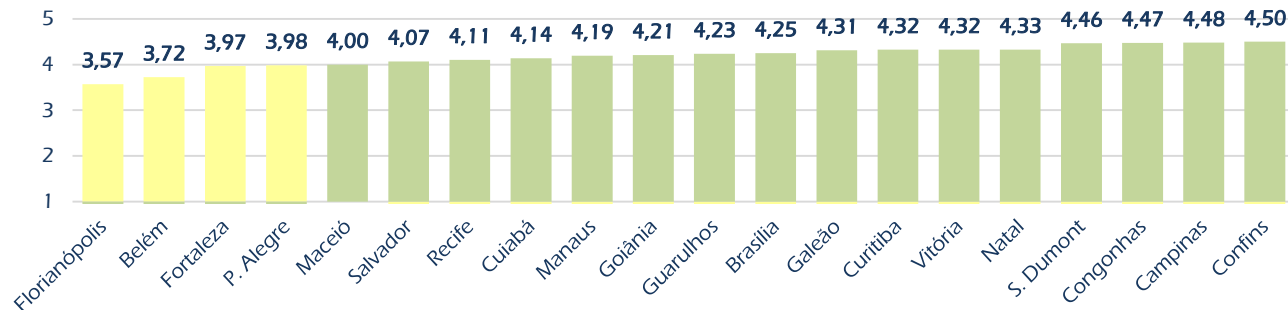
5 - Qualidade da sinalização do aeroporto



N: 11950 Entrevistas/2º Trimestre 2018



6 - Disponibilidade e qualidade das informações nos painéis de voo

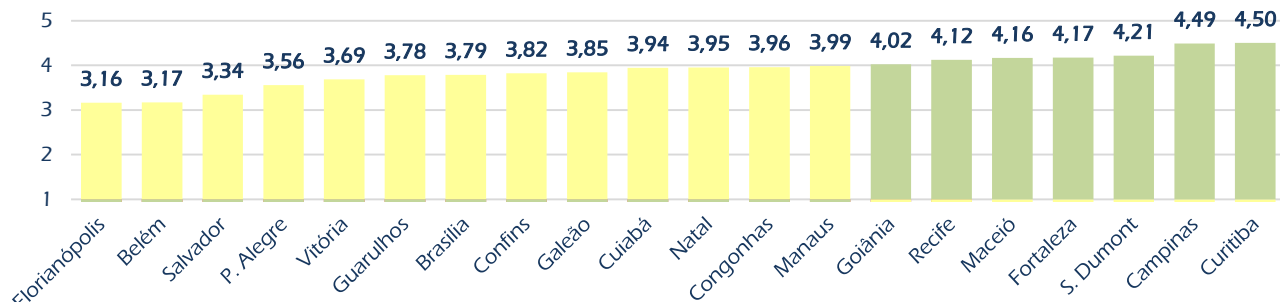


N: 11855 Entrevistas/2º Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



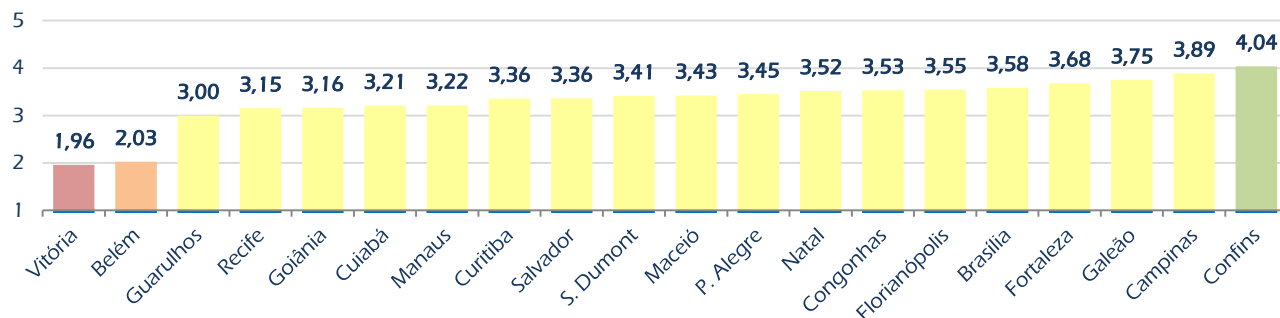
7 - Disponibilidade de tomadas



N: 9596 Entrevistas/2º Trimestre 2018



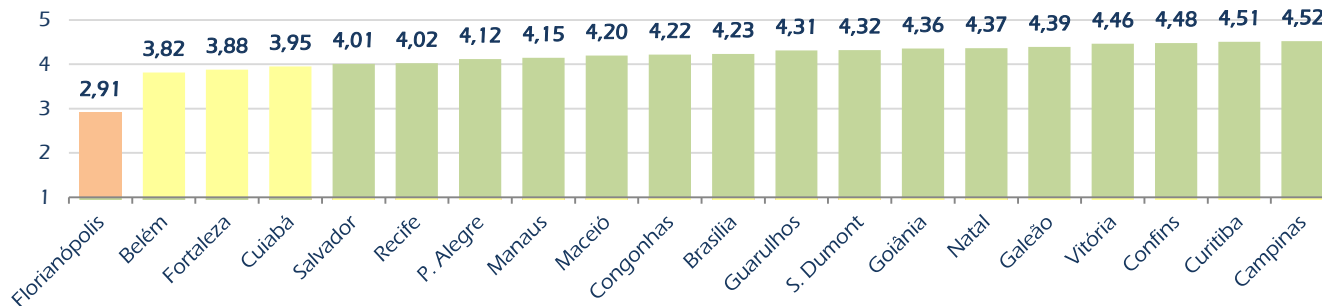
8 - Qualidade da internet / wi-fi disponibilizada pelo aeroporto



N: 5286 Entrevistas/2º Trimestre 2018



9 - Disponibilidade de sanitários

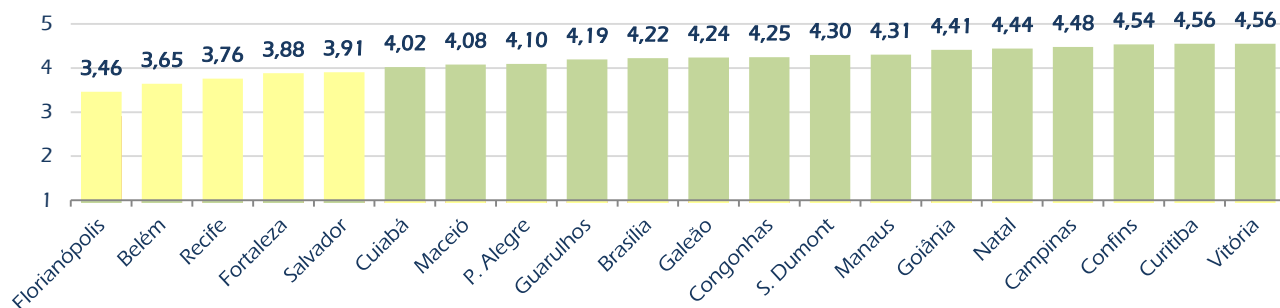


N: 11048 Entrevistas/2º Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



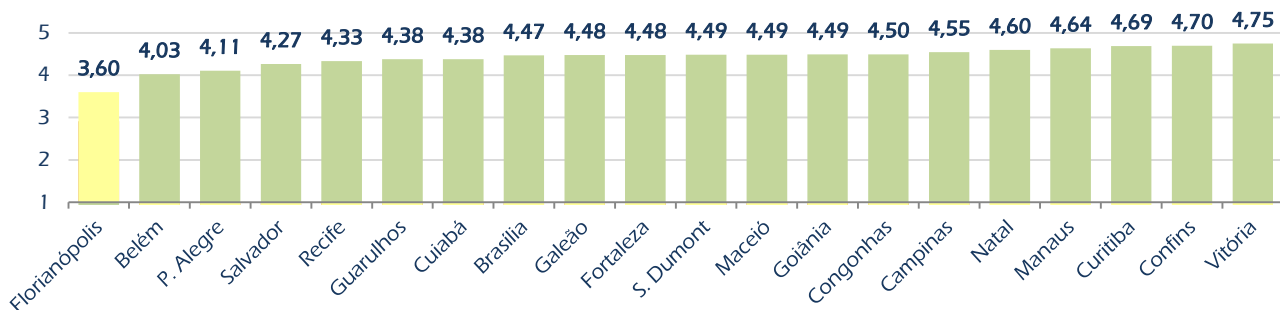
10 - Limpeza dos sanitários



N: 10671 Entrevistas/2° Trimestre 2018



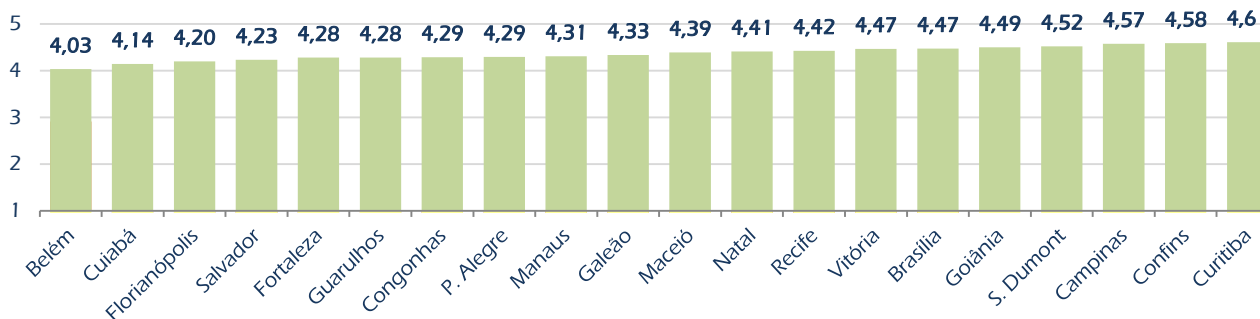
11 - Disponibilidade de assentos na sala de embarque



N: 12125 Entrevistas/2° Trimestre 2018



12 - Sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto

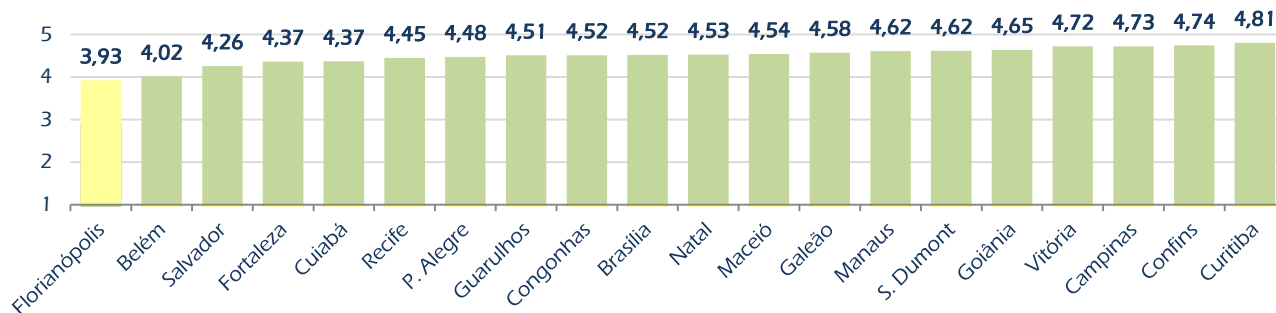


N: 8224 Entrevistas/2° Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



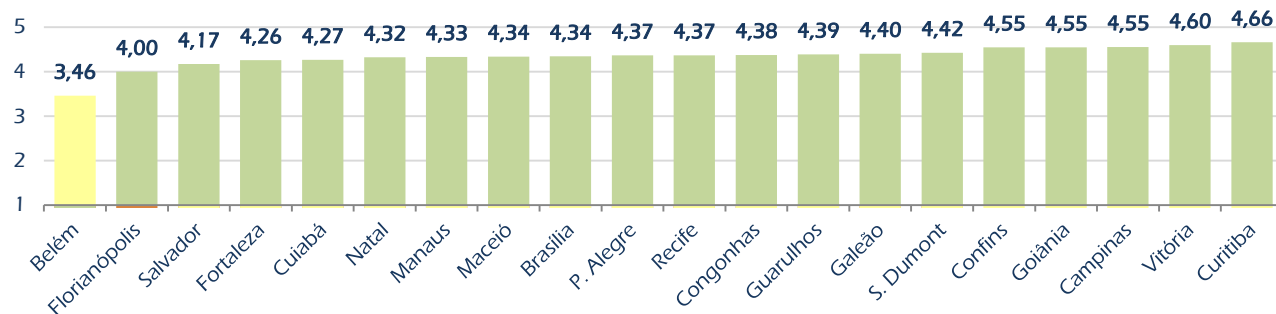
13 - Limpeza geral do aeroporto



N: 12131 Entrevistas/2º Trimestre 2018



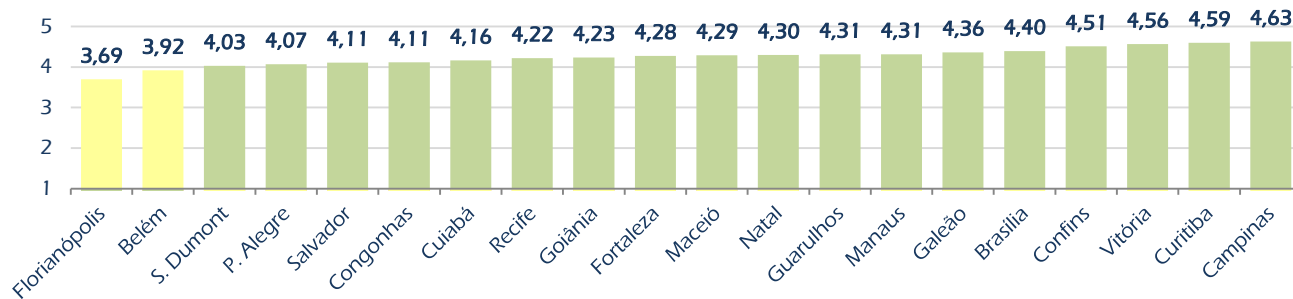
14 - Conforto térmico do aeroporto



N: 12147 Entrevistas/2º Trimestre 2018



15 - Conforto acústico do aeroporto

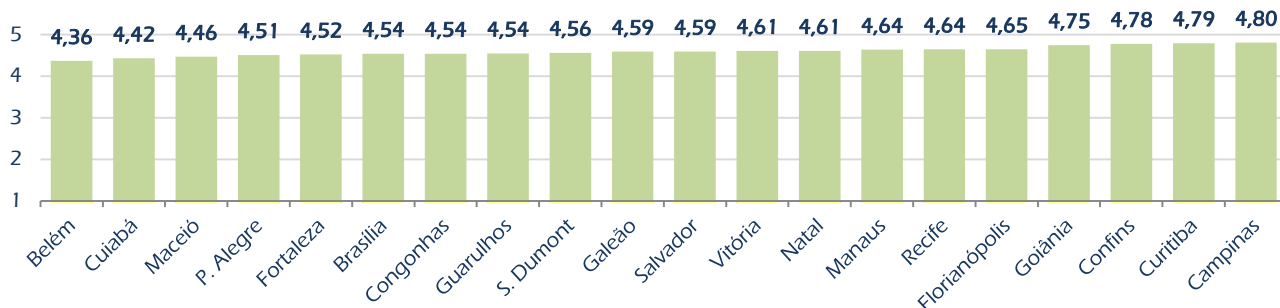


N: 12065 Entrevistas/2º Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



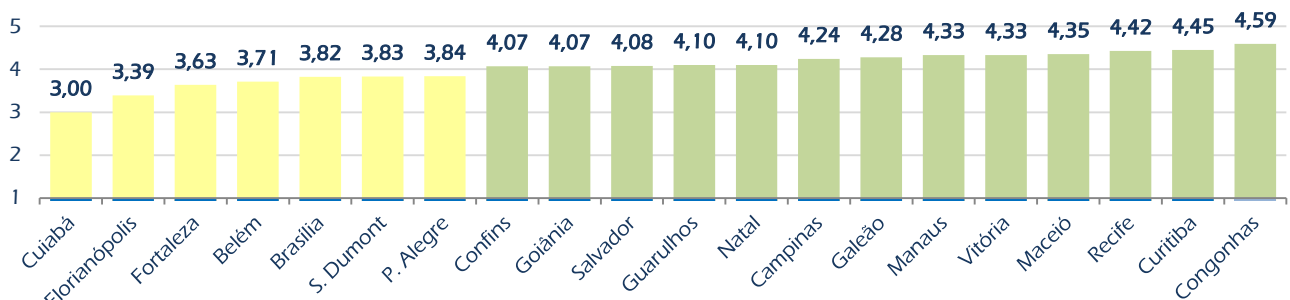
16 - Qualidade da informação nos painéis das esteiras de restituição de bagagem



N: 6924 Entrevistas/2º Trimestre 2018



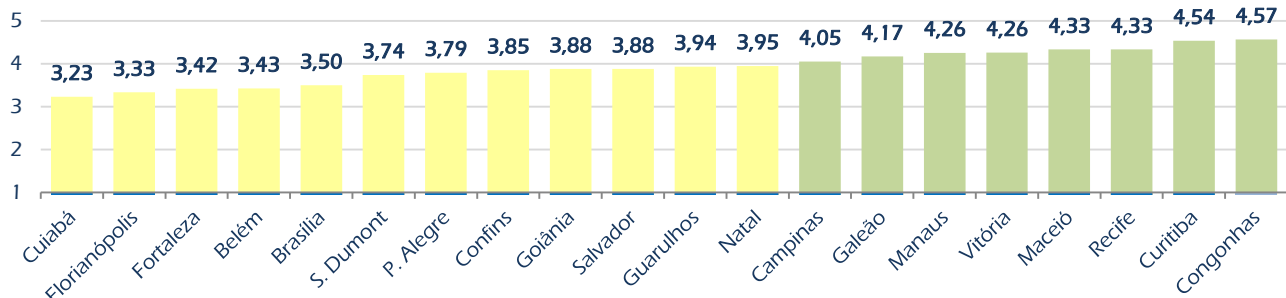
17 - Qualidade das instalações de estacionamento de veículos



N: 700 Entrevistas/2º Trimestre 2018



18 - Disponibilidade de vagas no estacionamento de veículos

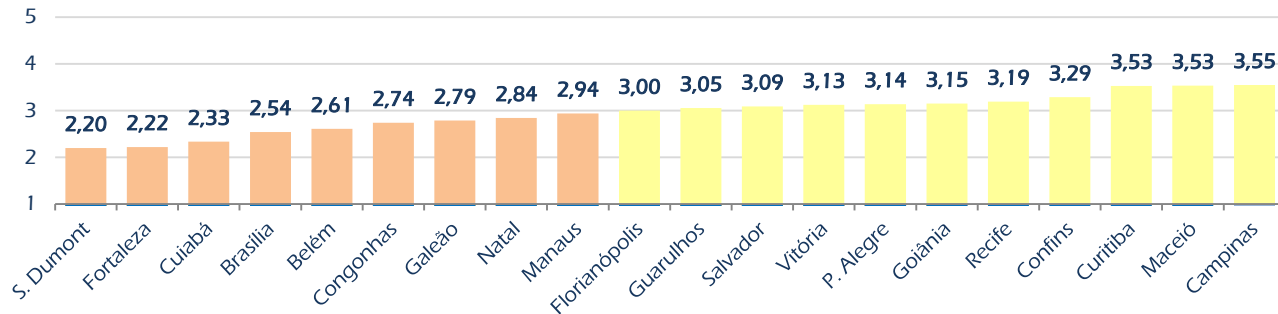


N: 693 Entrevistas/2º Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



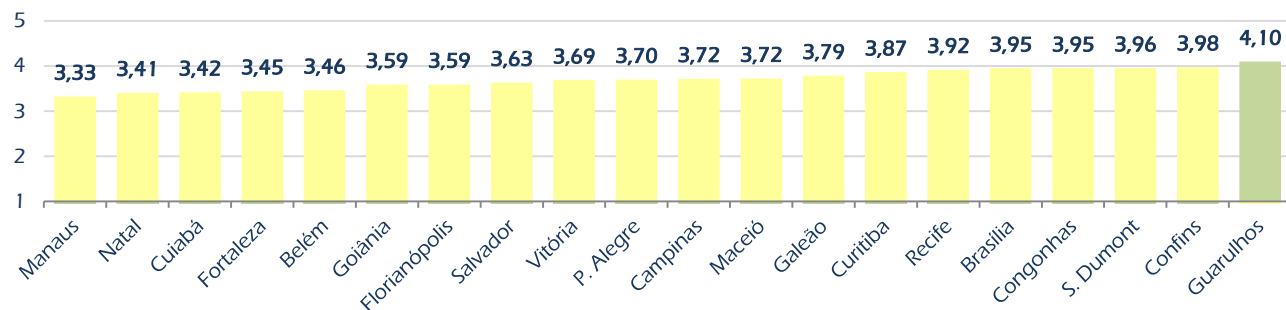
19 - Custo-benefício do estacionamento



N: 633 Entrevistas/2º Trimestre 2018



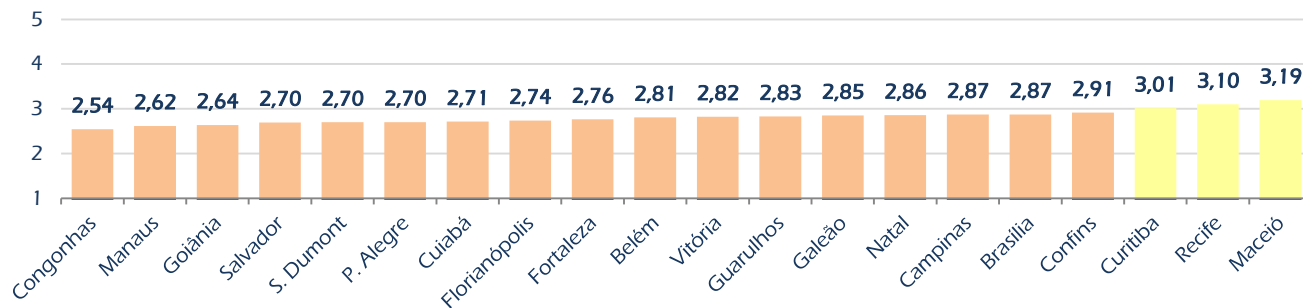
20 - Quantidade e qualidade de lanchonetes e restaurantes



N: 5693 Entrevistas/2º Trimestre 2018



21 - Custo-benefício dos produtos de lanchonetes e restaurantes

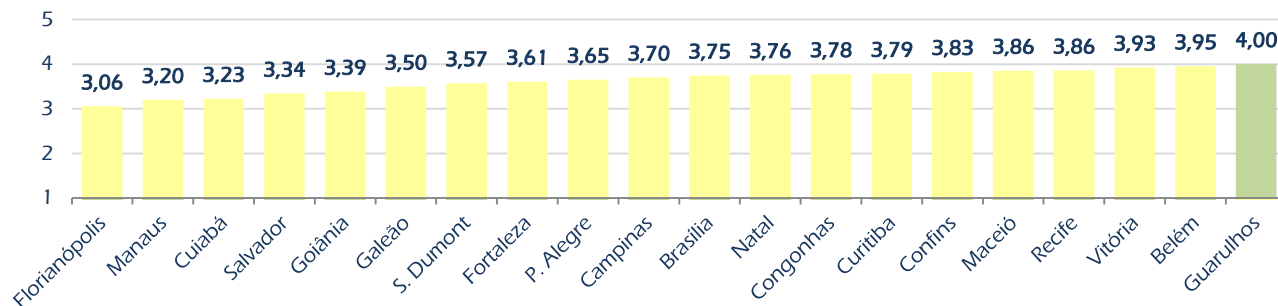


N: 5682 Entrevistas/2º Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



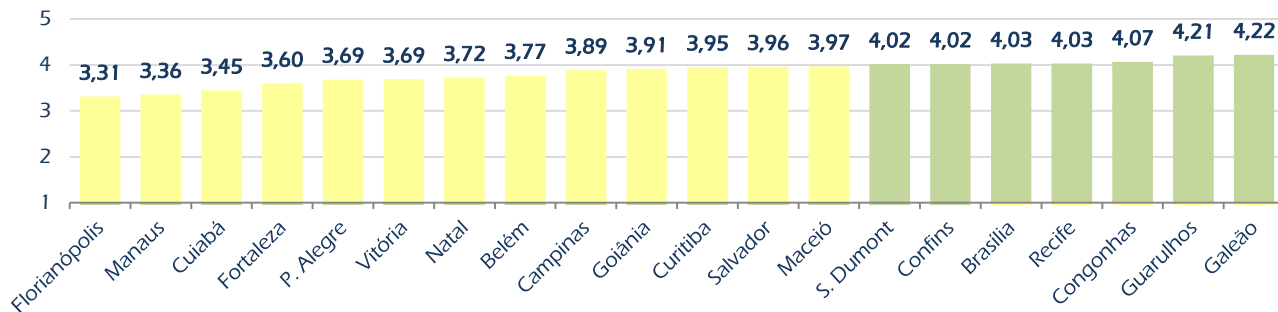
22 - Disponibilidade e localização de bancos/caixas eletrônicos/casas de câmbio



N: 4690 Entrevistas/2º Trimestre 2018



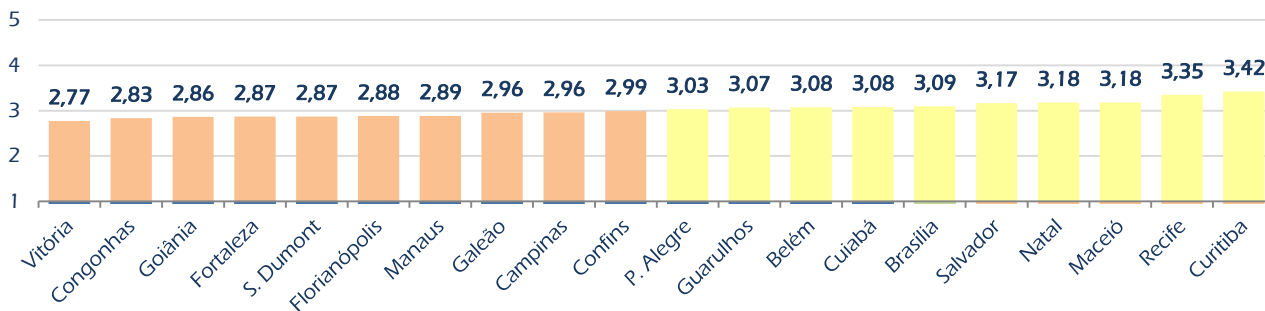
23 - Quantidade e qualidade de estabelecimentos comerciais



N: 4690 Entrevistas/2º Trimestre 2018



24 - Custo-benefício dos produtos comerciais

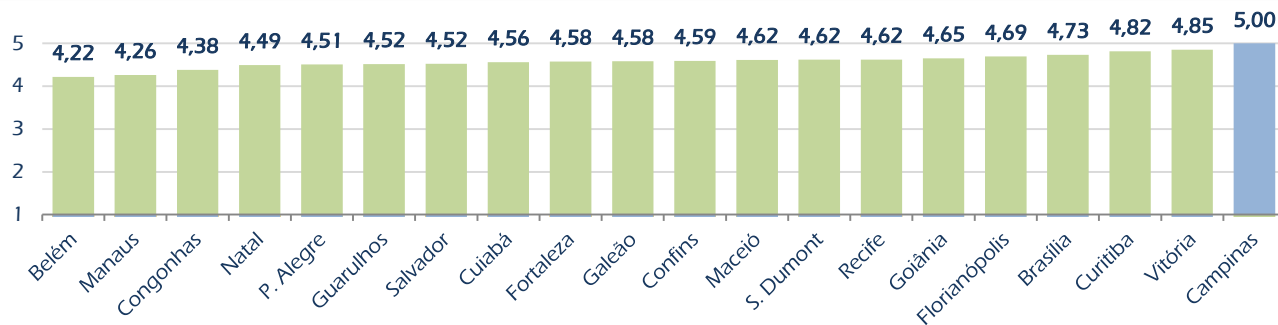


N: 2450 Entrevistas/2º Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



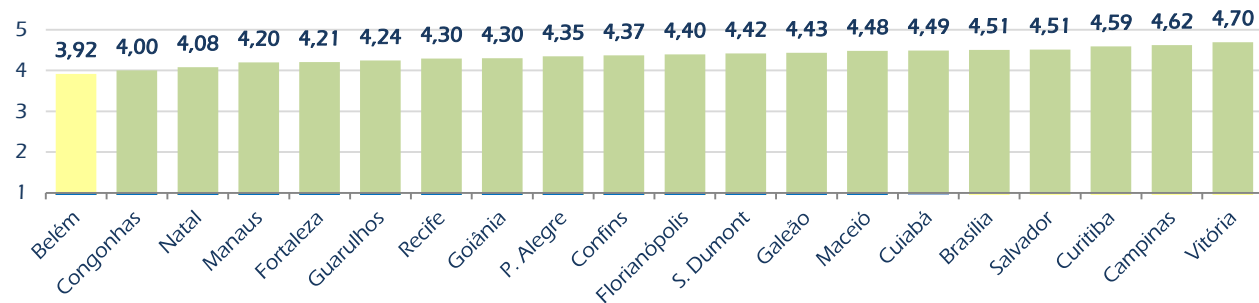
25 - Tempo de fila no check-in (autoatendimento)



N: 1636 Entrevistas/2° Trimestre 2018



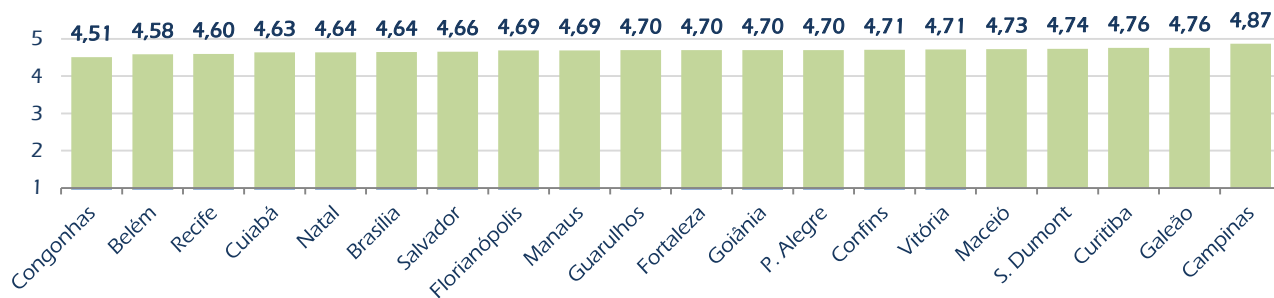
26 - Tempo de fila no check-in (balcão)



N: 3717 Entrevistas/2° Trimestre 2018



27 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários do check-in

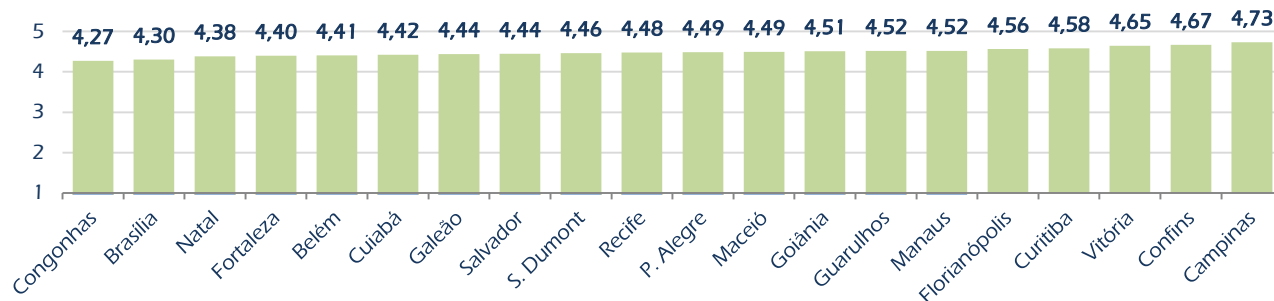


N: 3714 Entrevistas/2° Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



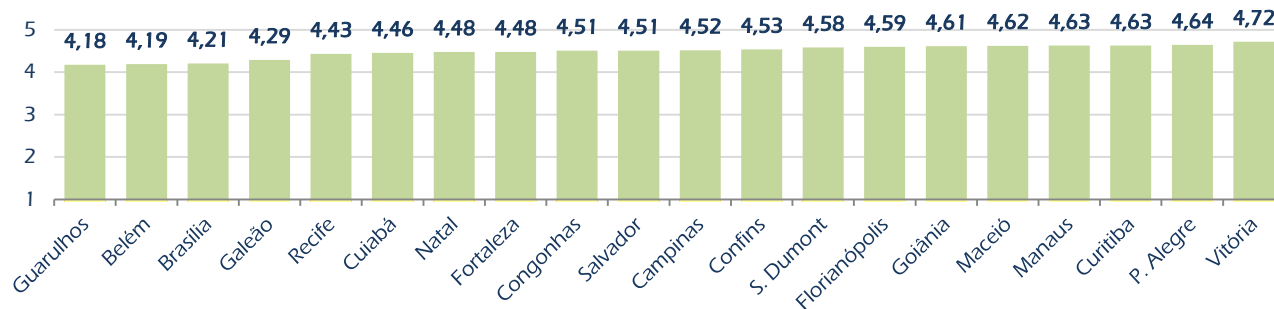
28 - Qualidade da informação prestada pela cia aérea



N: 3646 Entrevistas/2° Trimestre 2018



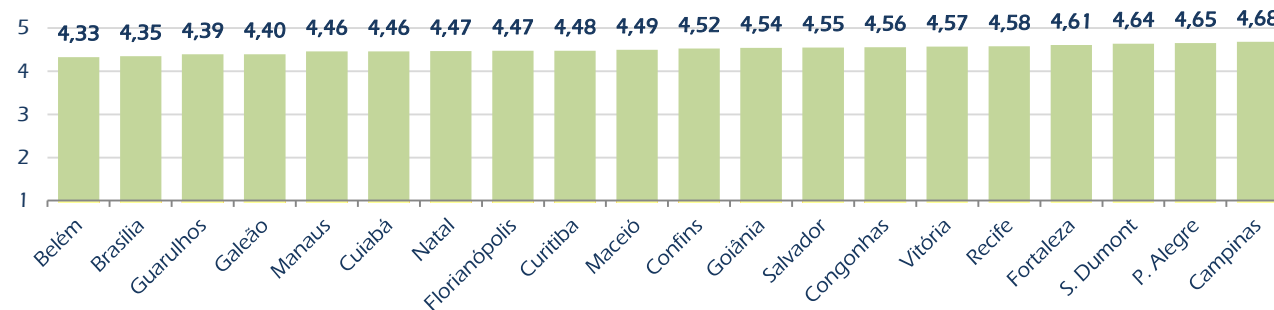
29 - Velocidade de restituição de bagagem



N: 7697 Entrevistas/2° Trimestre 2018



30 - Integridade da bagagem

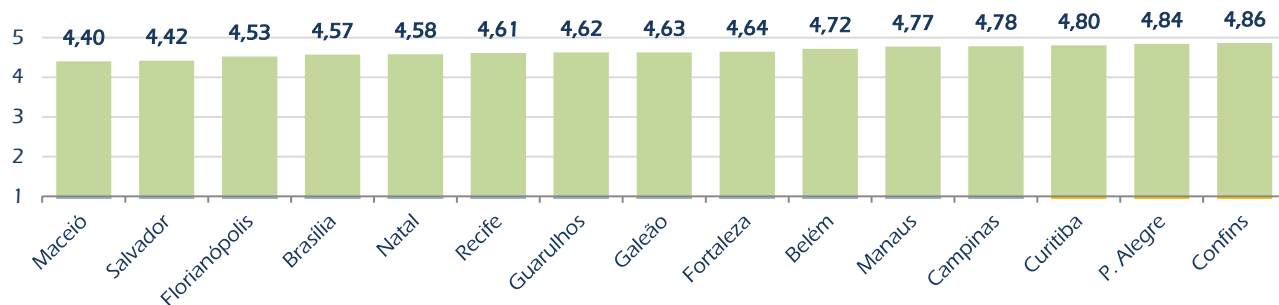


N: 7643 Entrevistas/2° Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



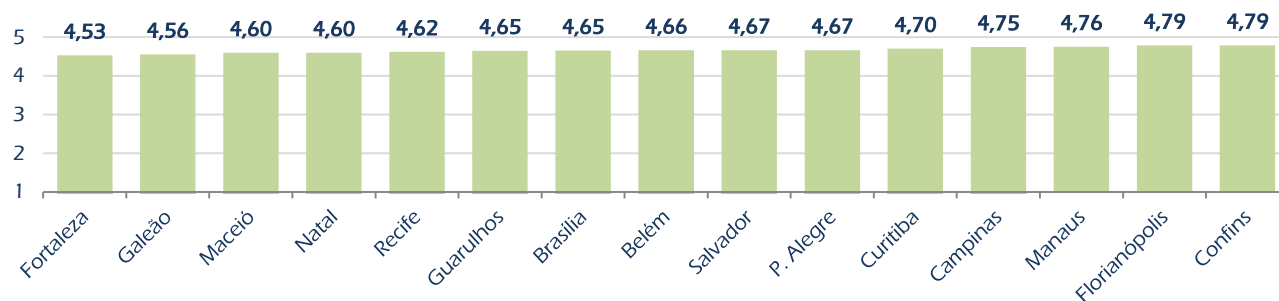
31 - Tempo de fila na emigração



N: 3258 Entrevistas/2º Trimestre 2018



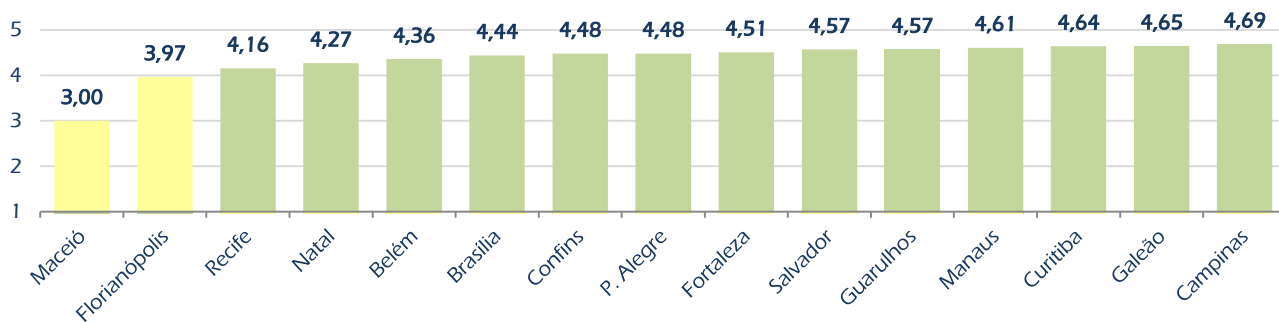
32 - Cordialidade dos funcionários da emigração



N: 3176 Entrevistas/2º Trimestre 2018



33 - Tempo de fila na imigração

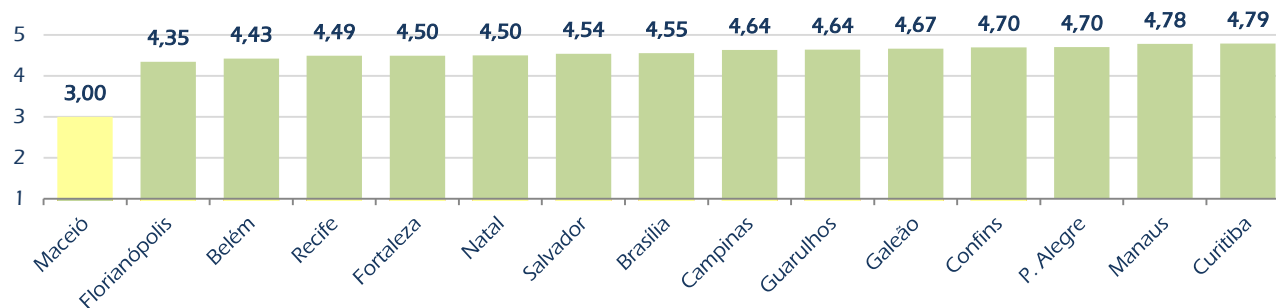


N: 2425 Entrevistas/2º Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



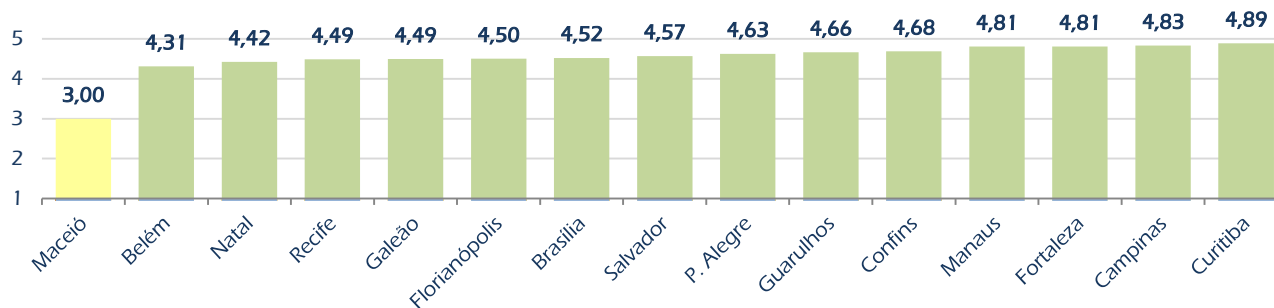
34 - Cordialidade dos funcionários da imigração



N: 2393 Entrevistas/2º Trimestre 2018



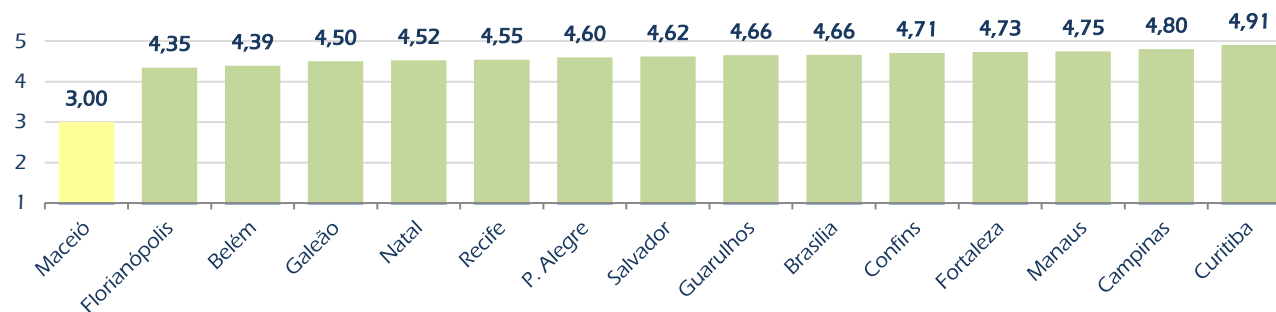
35 - Tempo de fila da aduana



N: 2394 Entrevistas/2º Trimestre 2018



36 - Cordialidade do funcionário da aduana

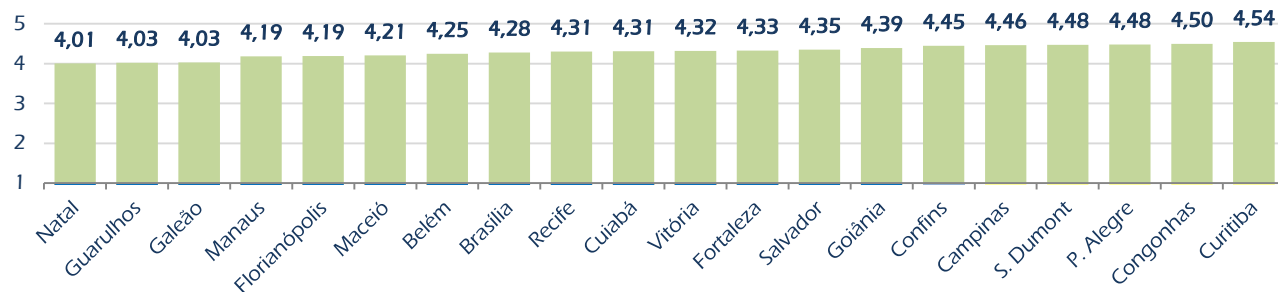


N: 2280 Entrevistas/2º Trimestre 2018

RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



37 - Disponibilidade de transporte público para o aeroporto



N: 4726 Entrevistas/2º Trimestre 2018

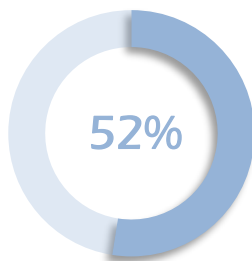
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



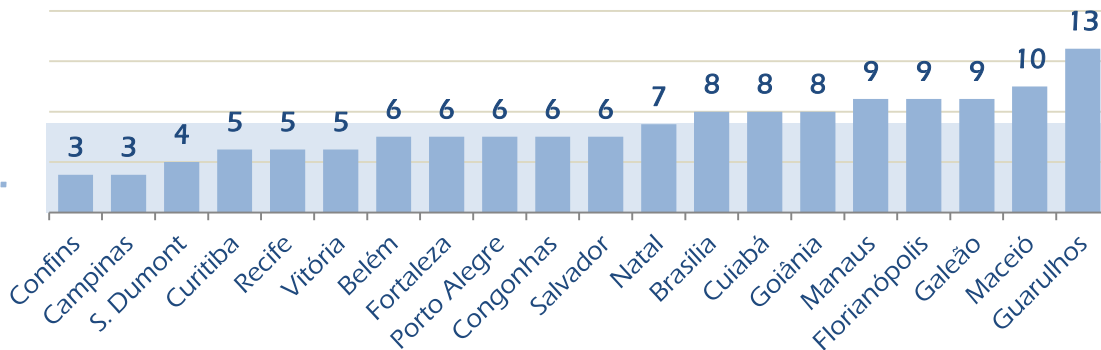
01 – Check-in Doméstico

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



7 min.



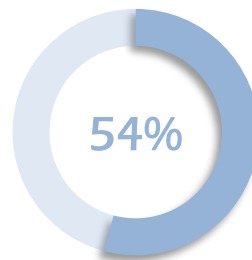
N: 14.084 medições



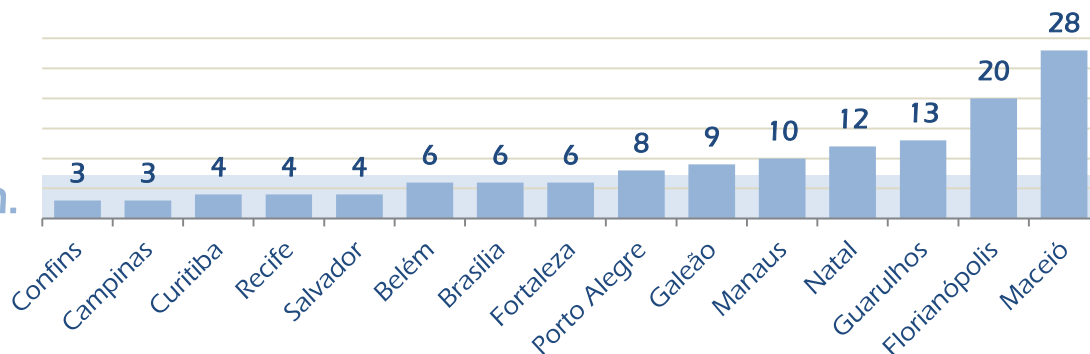
02 – Check-in Internacional

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



7 min.



N: 4.389 medições

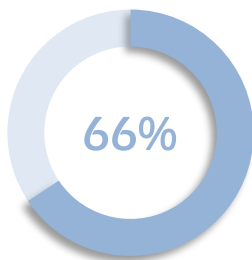
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



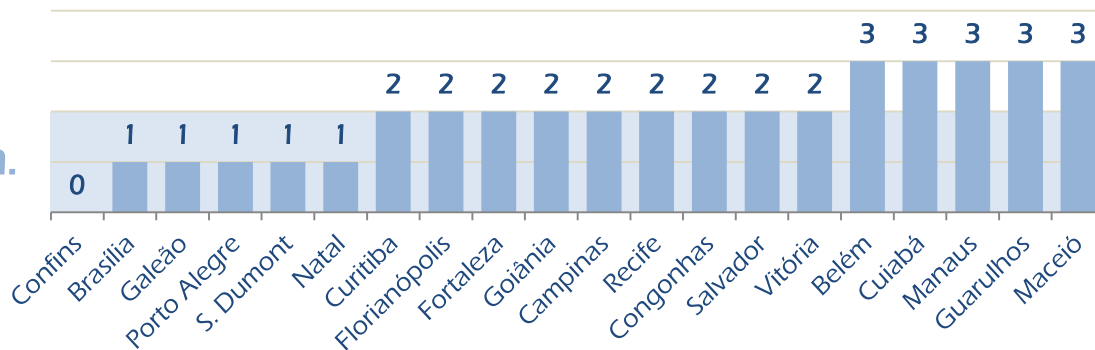
03 – Inspeção de segurança embarque doméstico

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



2 min.



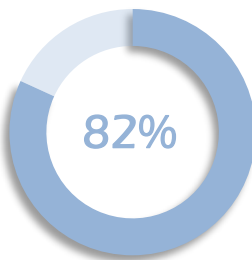
N: 3.967 medições



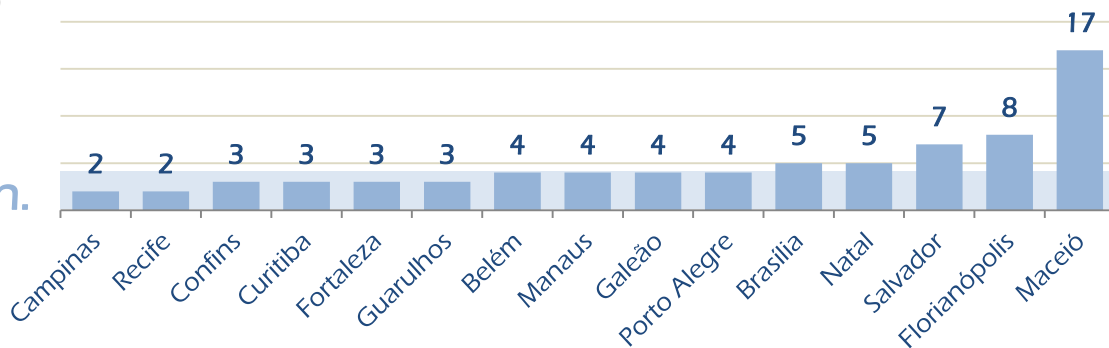
04 – Inspeção de segurança embarque internacional

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



4 min.



N: 1.782 medições

Para o cálculo da média são considerados apenas os momentos nos quais haviam filas

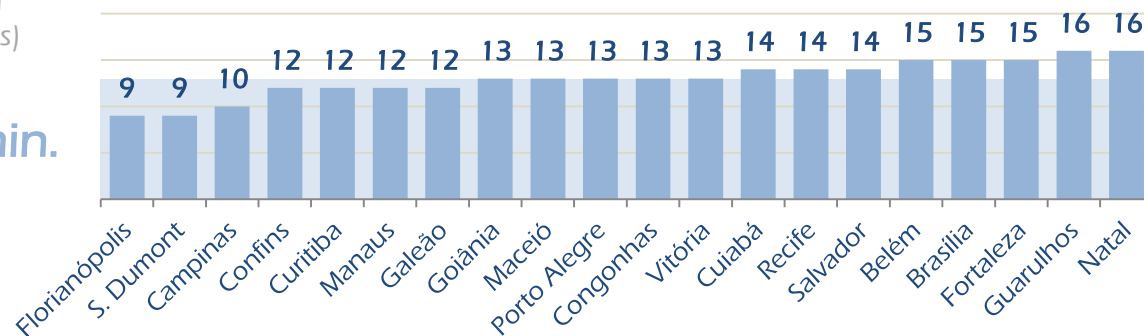
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



05 – Embarque Doméstico

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

13 min.



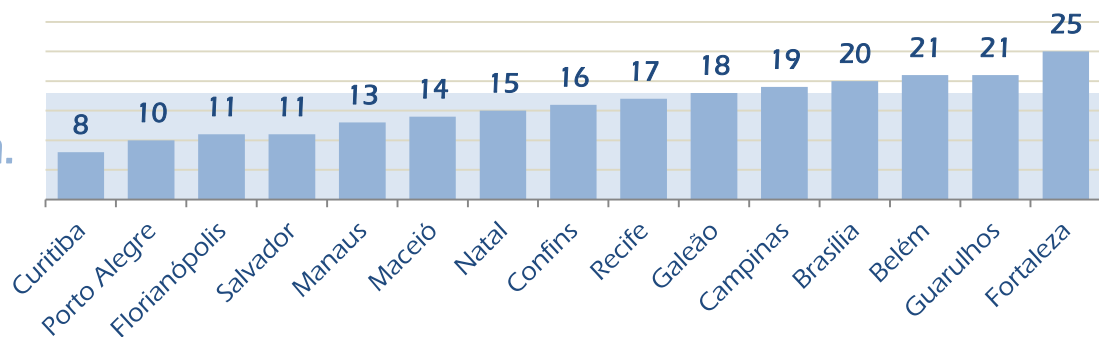
N: 4.026 medições



06 – Embarque Internacional

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

18 min.



N: 960 medições

É considerada apenas a fila para embarque, desconsiderando-se passageiros que embarquem após a extinção da fila inicial

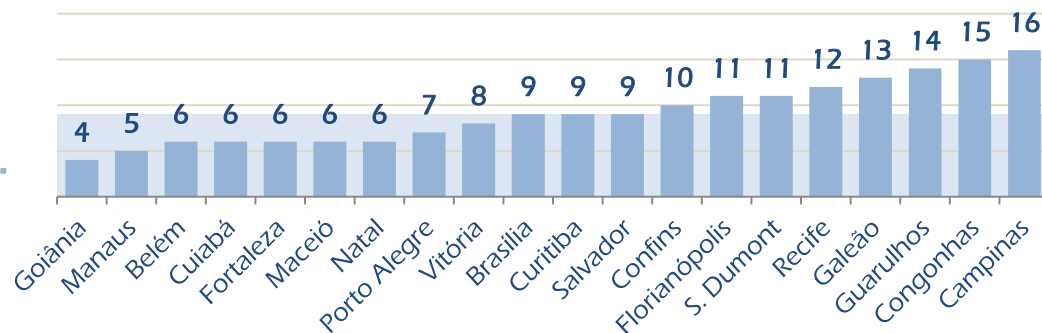
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



07 – Restituição da 1ª bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

9 min.



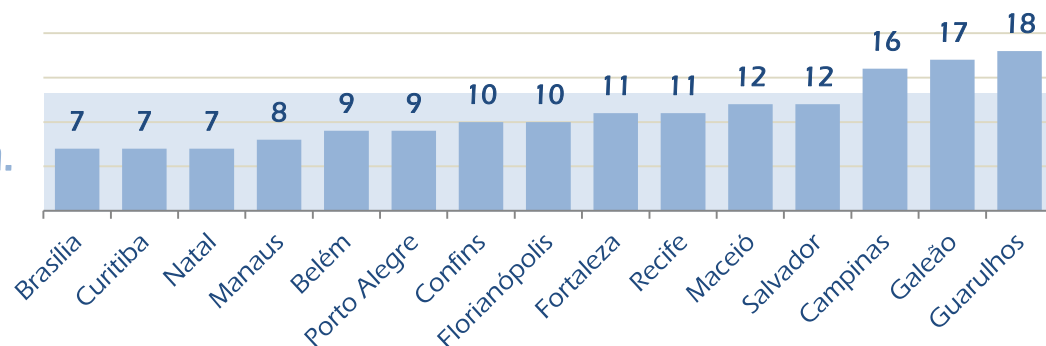
N: 4.215 medições



08 – Restituição da 1ª bagagem de voos internacionais

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

13 min.



N: 907 medições

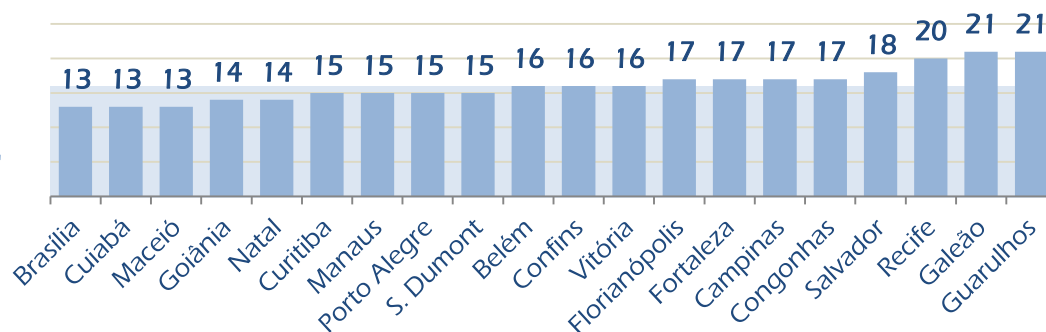
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



09 – Restituição da última bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da última mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

16 min.



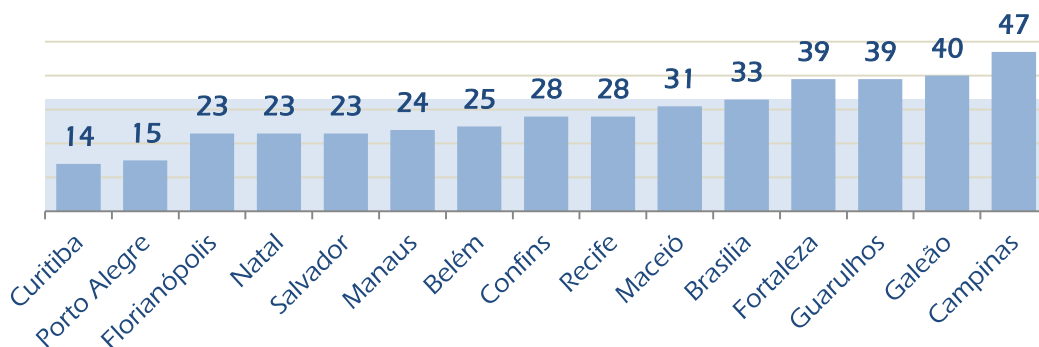
N: 4.215 medições



10 – Restituição da última bagagem de voos internacionais

Tempo médio para chegada da última mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

33 min.



N: 907 medições

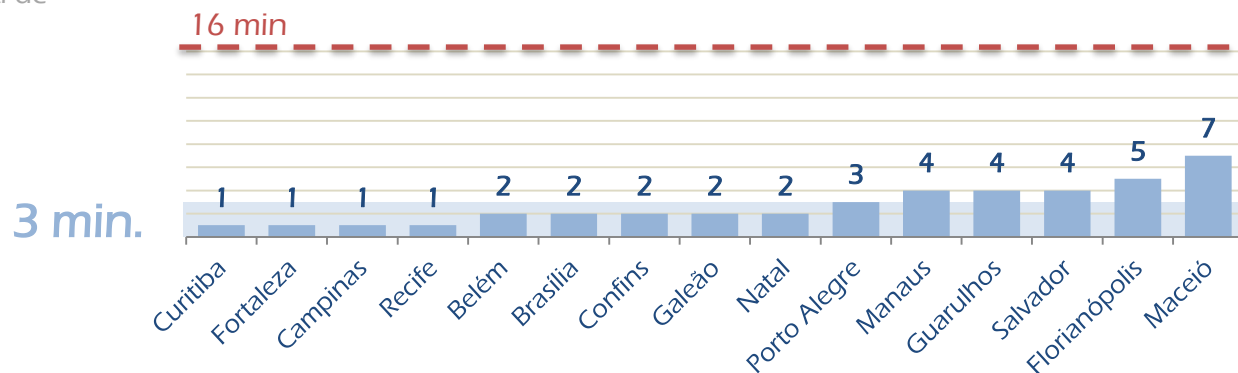
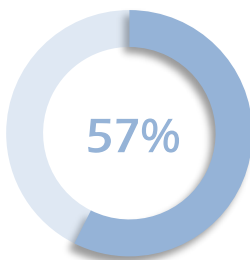
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



11 – Emigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



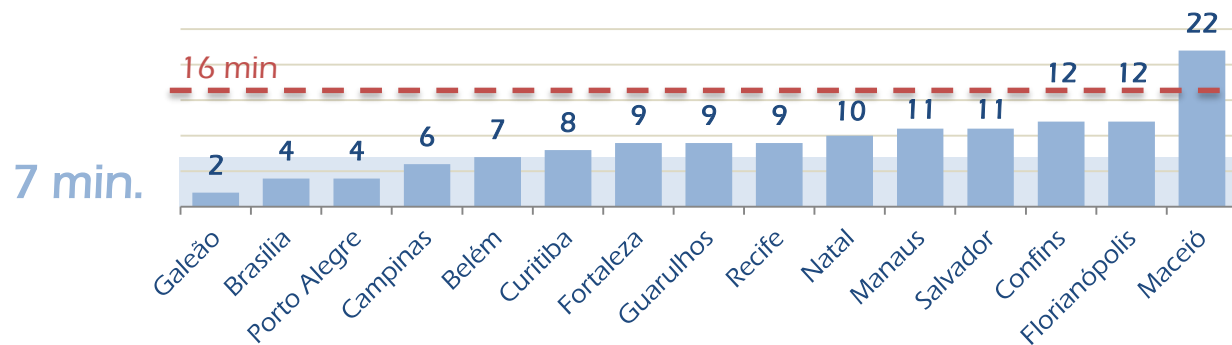
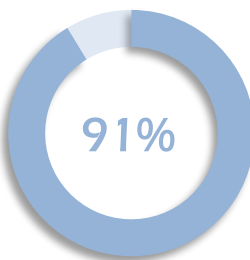
N: 1832 medições



12 – Imigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 2.253 medições

Tempo de referência CONAERO

Para o cálculo da média são considerados apenas os momentos nos quais haviam filas

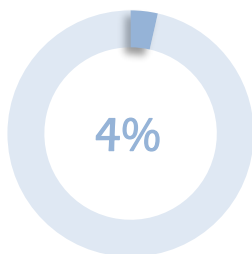
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



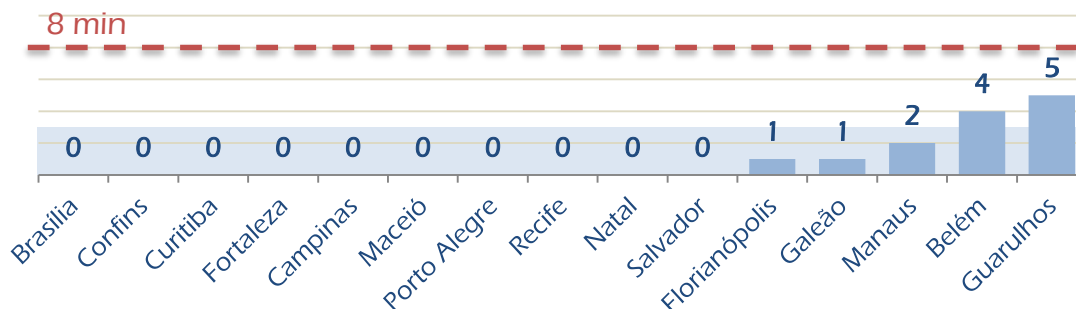
13 – Aduana – Bens a declarar

Tempo médio de espera na fila de aduana, no canal “bens a declarar” (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



3 min.



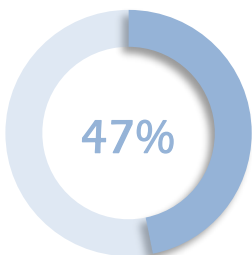
N: 1.295 medições



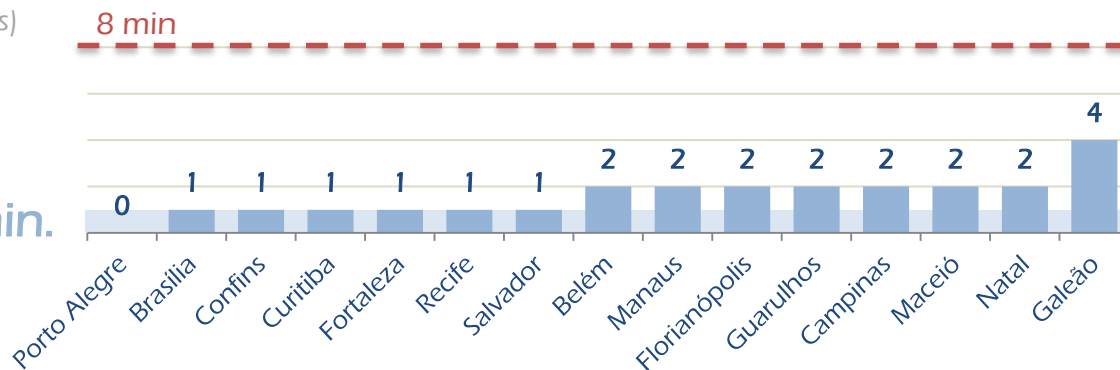
14 – Aduana – Nada a declarar

Tempo médio de espera na fila de aduana, no canal “nada a declarar” (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



1 min.



N: 1.296 medições

Tempo de referência CONAERO

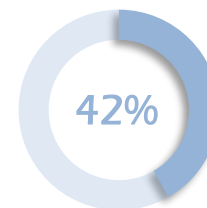


Check-in Doméstico

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

7:31

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 2.707 medições



Embarque Doméstico

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

13:25

É considerada apenas a fila para embarque, desconsiderando-se passageiros que embarquem após a extinção da fila inicial

N: 500 medições



Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

10:44

Tempo médio entre a chegada da 1ª e da última mala do voo na esteira de restituição (em minutos)

8:19

N: 535 medições

COMPANHIAS AÉREAS

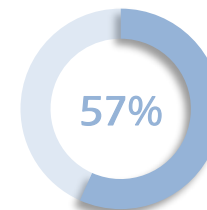


Check-in Doméstico

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

5:01

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 3.633 medições



Embarque Doméstico

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

10:52

É considerada apenas a fila para embarque, desconsiderando-se passageiros que embarquem após a extinção da fila inicial

N: 1.271 medições



Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

9:23

Tempo médio entre a chegada da 1ª e da última mala do voo na esteira de restituição (em minutos)

5:34

N: 1.271 medições

COMPANHIAS AÉREAS



Linhas aéreas inteligentes

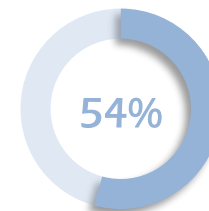


Check-in Doméstico

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

6:39

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 3.849 medições



Embarque Doméstico

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

13:24

É considerada apenas a fila para embarque, desconsiderando-se passageiros que embarquem após a extinção da fila inicial

N: 1.185 medições



Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

8:48

Tempo médio entre a chegada da 1ª e da última mala do voo na esteira de restituição (em minutos)

7:55

N: 1.402 medições

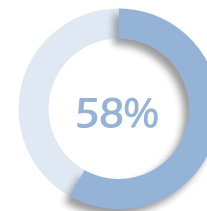


Check-in Doméstico

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

7:41

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



N: 3.781 medições



Embarque Doméstico

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

15:21

É considerada apenas a fila para embarque, desconsiderando-se passageiros que embarquem após a extinção da fila inicial

N: 1.053 medições



Restituição de bagagem de voos domésticos

Tempo médio para chegada da 1ª mala do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)

8:42

Tempo médio entre a chegada da 1ª e da última mala do voo na esteira de restituição (em minutos)

7:52

N: 971 medições

A PESQUISA EM NÚMEROS



20.525

Entrevistas realizadas no último trimestre



89%

De avaliações positivas (bom/muito bom)



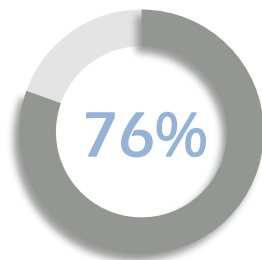
4,35

Média do indicador de satisfação geral dos passageiros com os aeroportos



4,69

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



Dos 38 indicadores avaliados, 76% (29) obtiveram média superior a 4 (bom), meta estabelecida pela CONAERO

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

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil
Departamento de Planejamento e Gestão Aeroportuária
Comitê Técnico de Desempenho Operacional



MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS E
AVIAÇÃO CIVIL