

RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

3º TRIMESTRE de 2016 | julho a setembro

AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL DE
AVIAÇÃO CIVIL



ANVISA
AGÊNCIA NACIONAL DE
VIGILÂNCIA SANITÁRIA



DECEA
DEPARTAMENTO DE
CONTROLE DO ESPAÇO
AÉREO



DEPARTAMENTO DE
POLÍCIA FEDERAL



MINISTÉRIO DO
PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO E GESTÃO



Receita Federal
SECRETARIA DA
RECEITA FEDERAL DO
BRASIL



VIGILÂNCIA
AGROPECUÁRIA
INTERNACIONAL

Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)**, obtidos a partir da realização de **949** entrevistas ao longo do 3º trimestre de 2016.

Os resultados gerais de todos os aeroportos pesquisados, bem como a comparação entre eles, podem ser verificados no Relatório principal, disponível no sítio eletrônico da Secretaria de Aviação Civil.

ÍNDICE

EVOLUÇÃO TRIMESTRAL	2
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	3
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	7
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	10

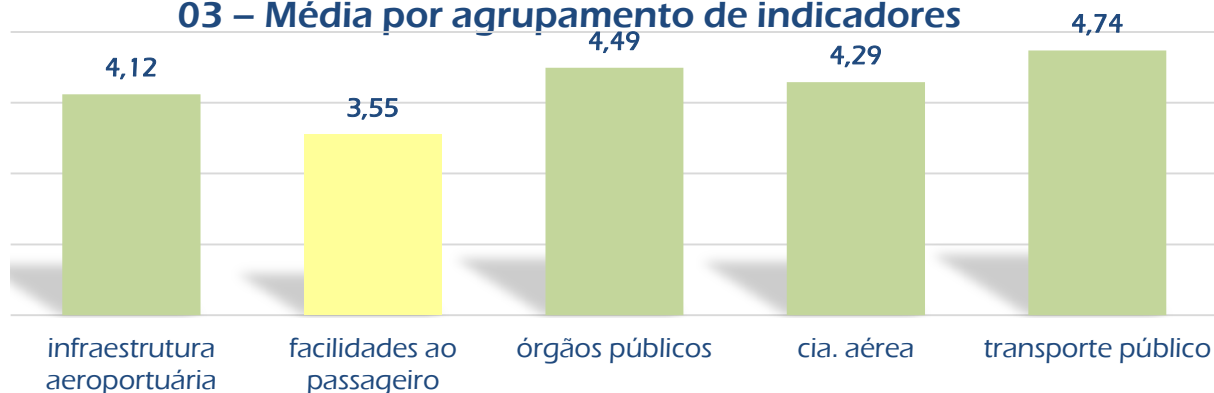
01 –Evolução da média da satisfação geral do passageiro



02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

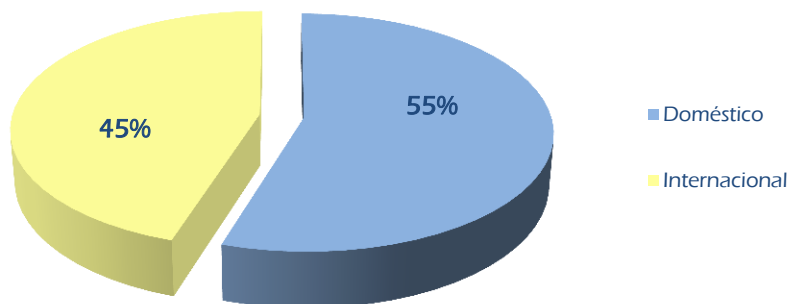


03 – Média por agrupamento de indicadores



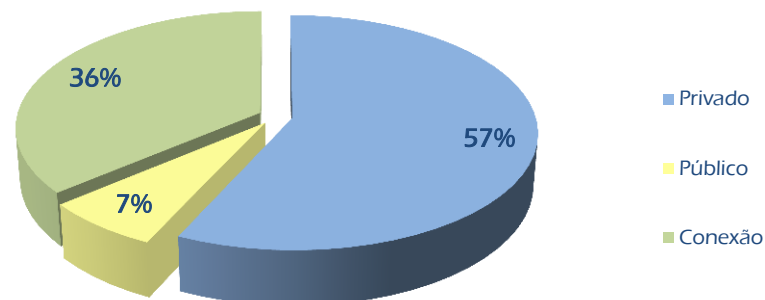
N: 949 Entrevistas/3º Trimestre 2016

04 – Distribuição amostral - Tipo de voo



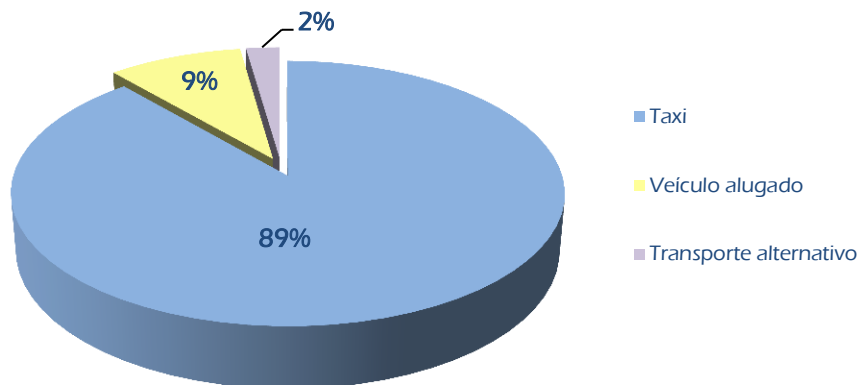
N: 949 Entrevistas/3º trimestre 2016

05 – Tipo de transporte



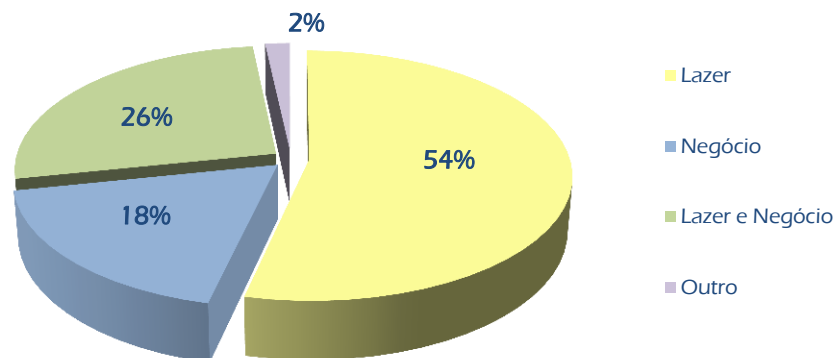
N: 634 Entrevistas/3º trimestre 2016

06 – Meio de transporte público utilizado



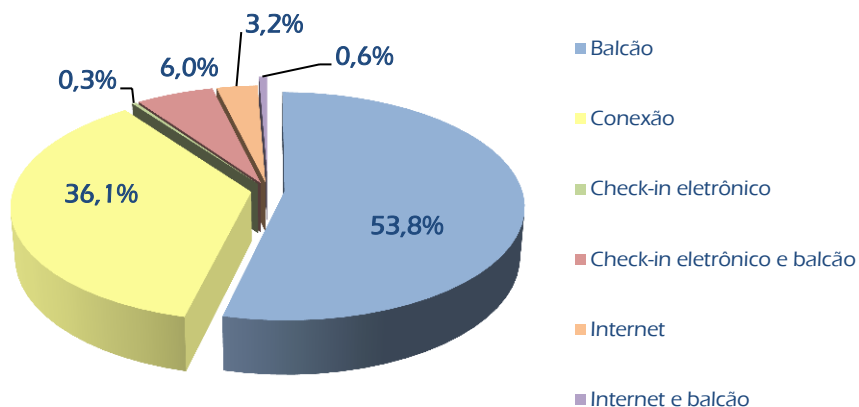
N: 44 Entrevistas/3º trimestre 2016

07 – Motivo da viagem



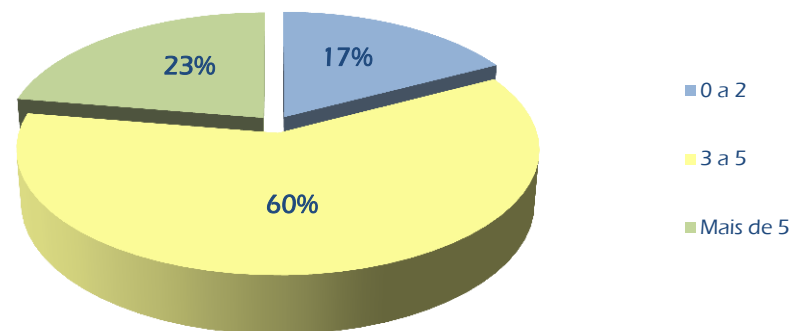
N: 634 Entrevistas/3º trimestre 2016

08 – Forma de check-in



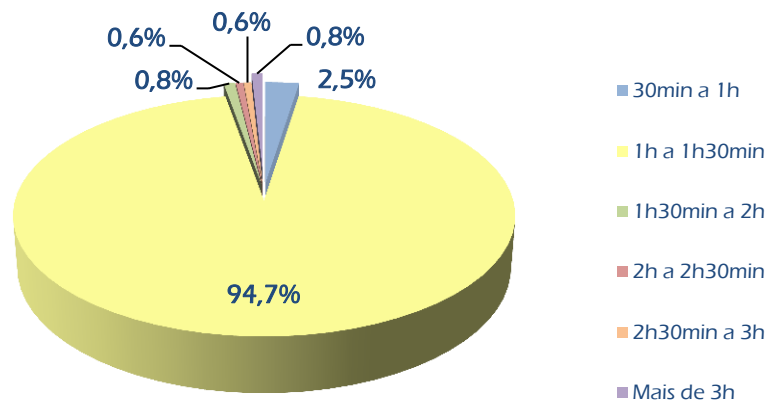
N: 634 Entrevistas/3º trimestre 2016

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



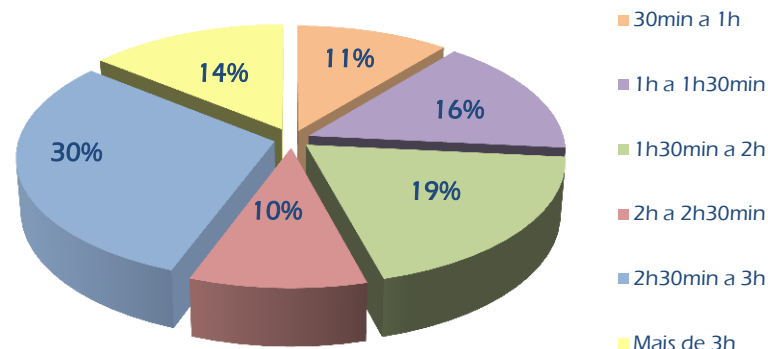
N: 634 Entrevistas/3º trimestre 2016

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



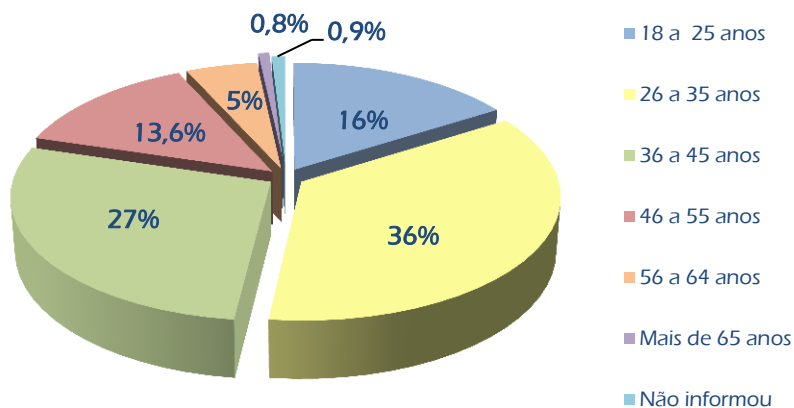
N: 359 Entrevistas/3º trimestre 2016

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



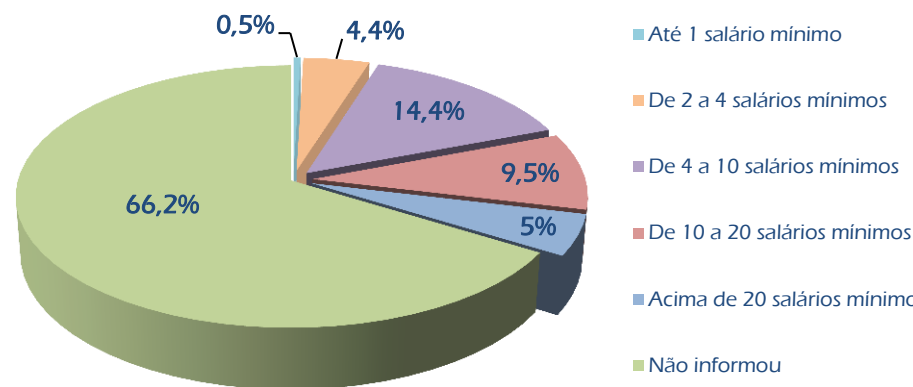
N: 275 Entrevistas/3º trimestre 2016

12 – Idade



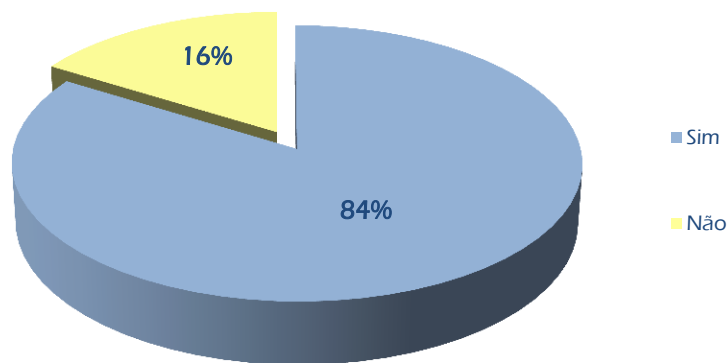
N: 634 Entrevistas/3º trimestre 2016

13 – Renda



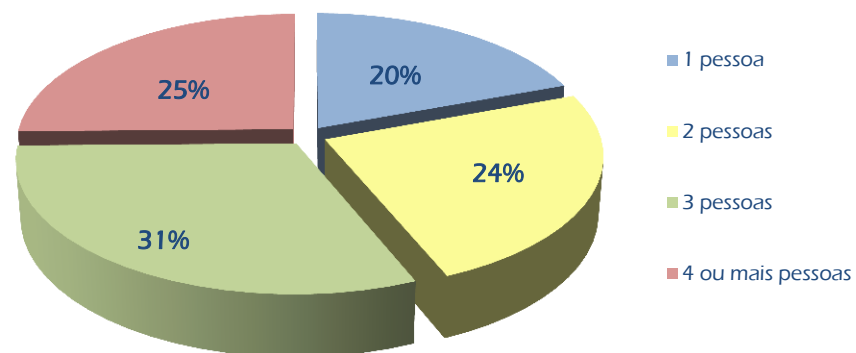
N: 634 Entrevistas/3º trimestre 2016

14 – Viajando sozinho



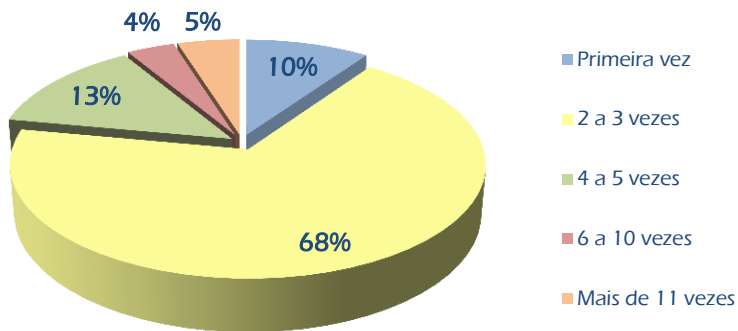
N: 634 Entrevistas/3º trimestre 2016

15 – Número de acompanhantes



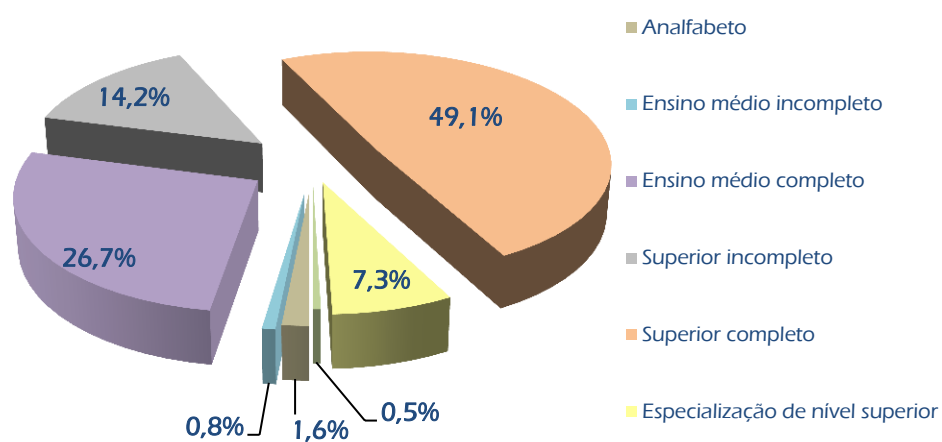
N: 103 Entrevistas/3º trimestre 2016

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



N: 634 Entrevistas/3º trimestre 2016

17 - Escolaridade

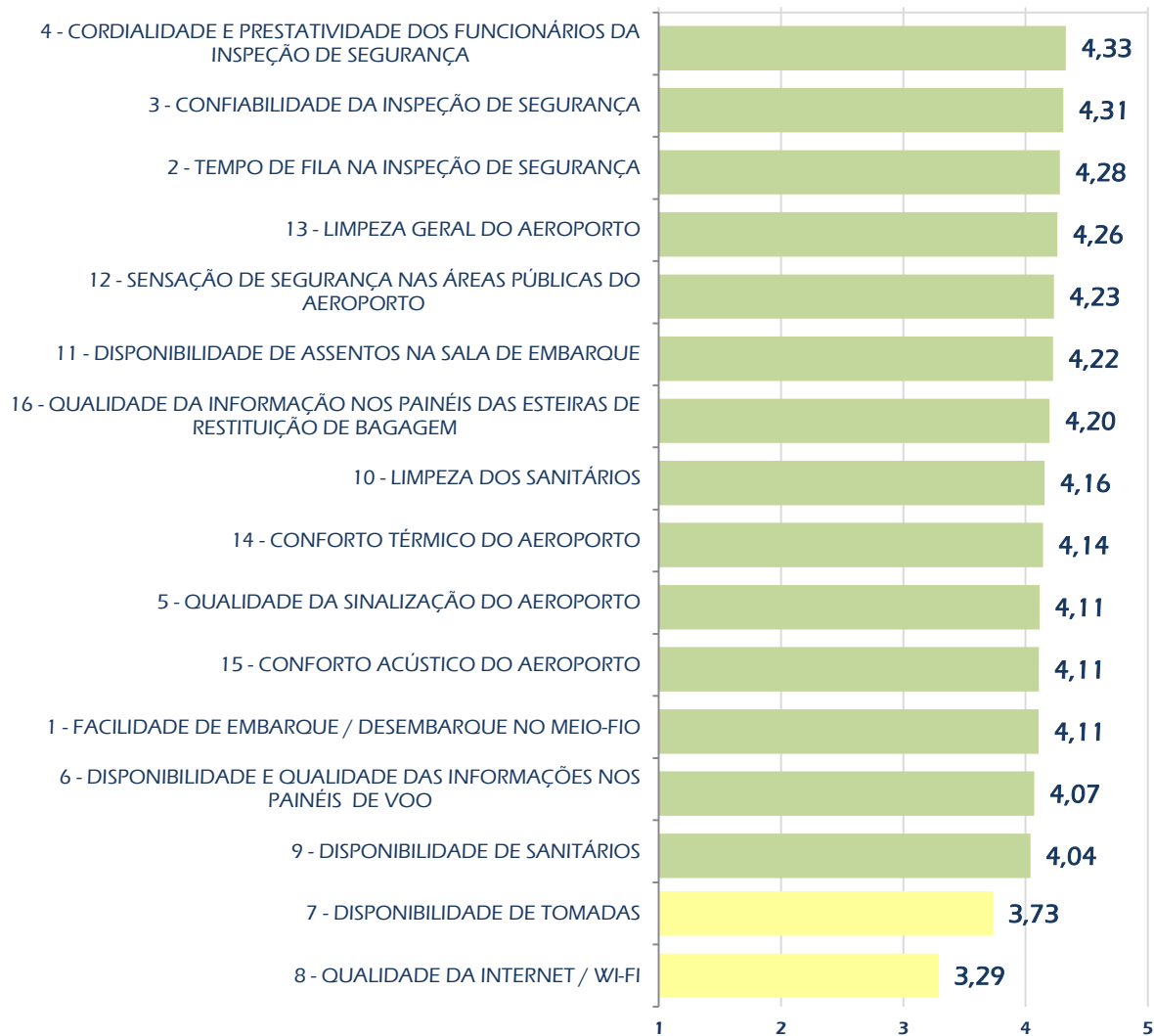


N: 634 Entrevistas/3º trimestre 2016

18 – Média geral dos indicadores

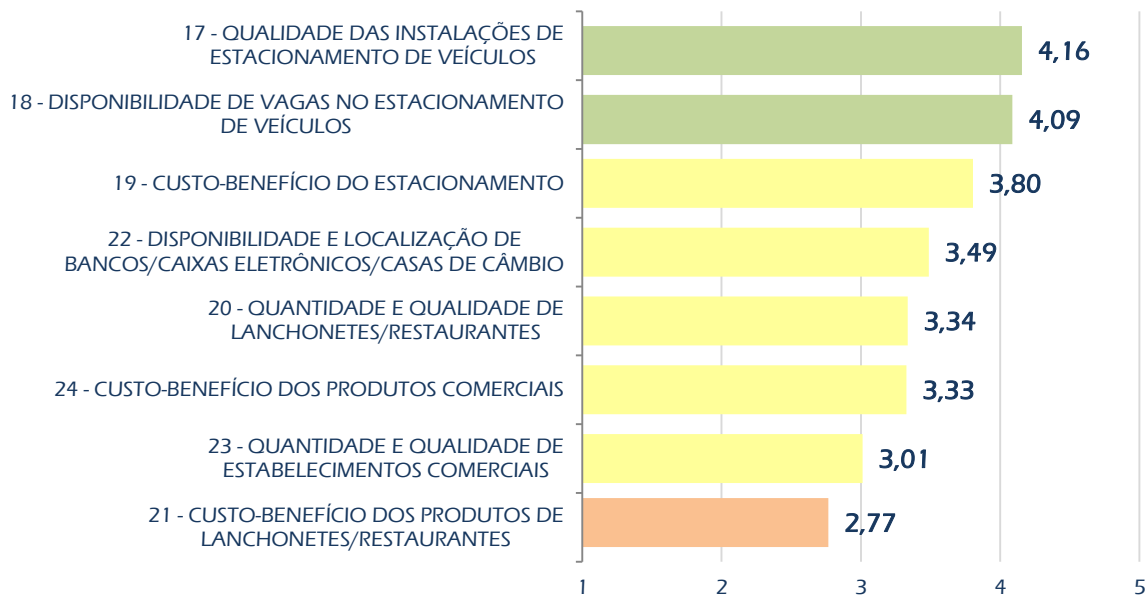


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

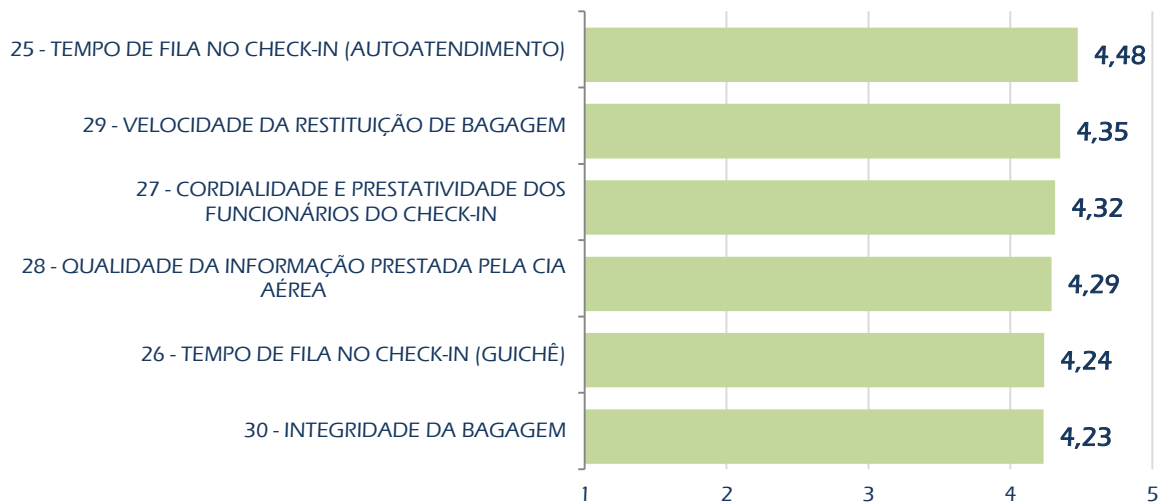




FACILIDADES AO PASSAGEIRO

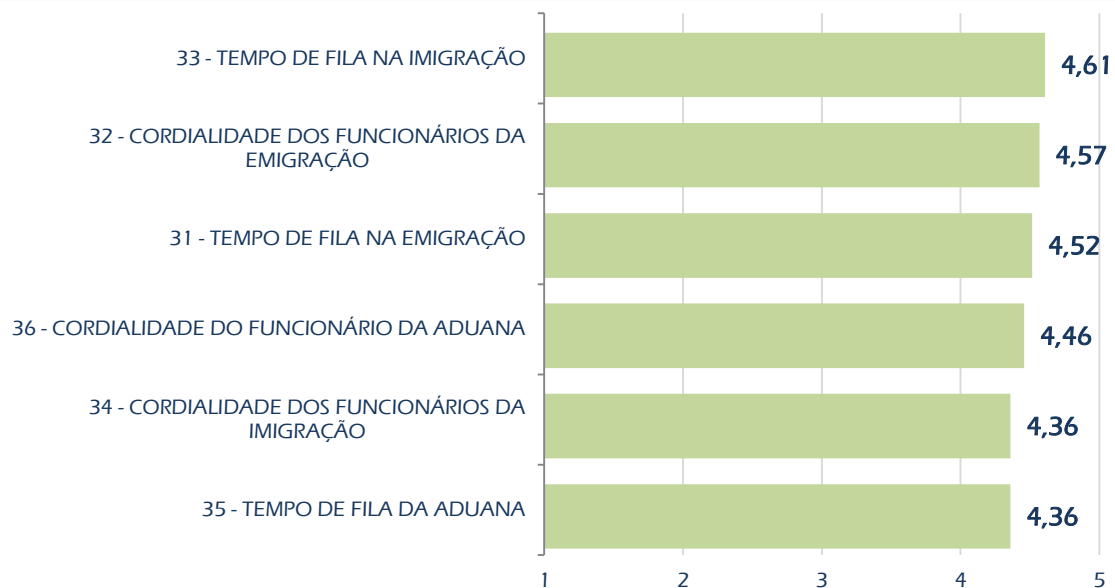


CIAs. AÉREAS

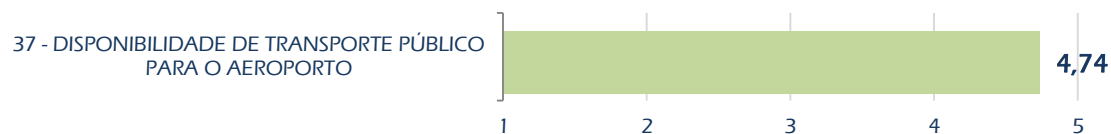




ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO



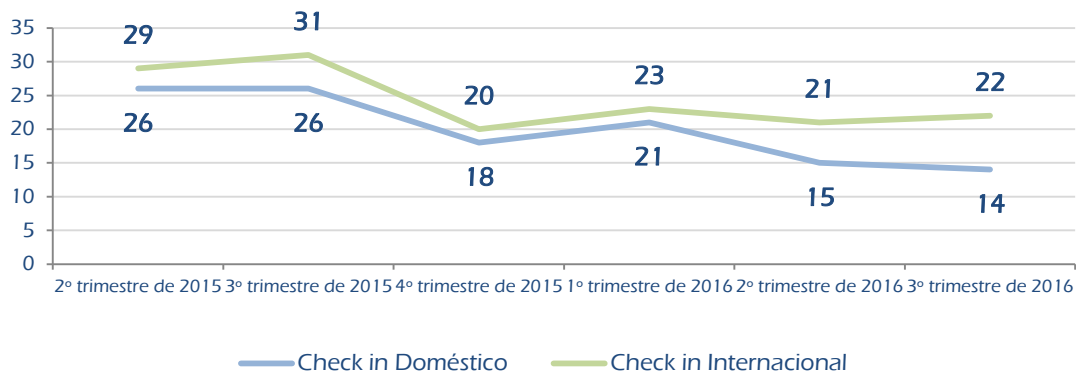
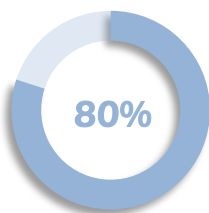
AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)



19 – Check-in

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

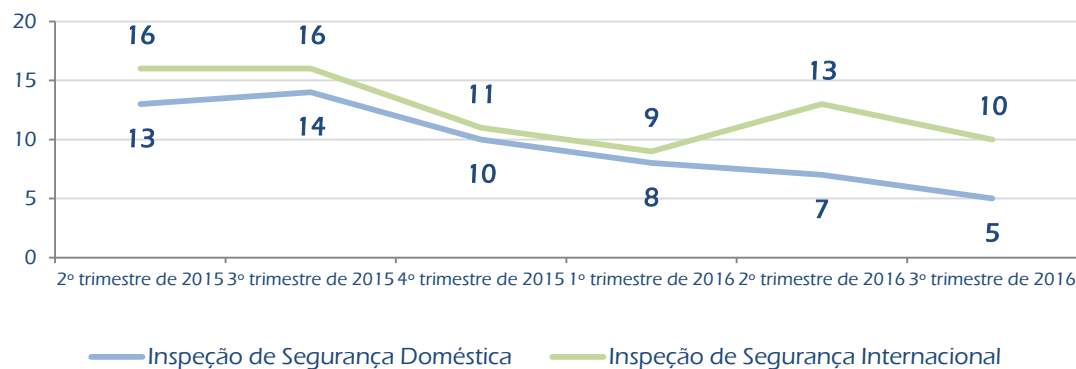
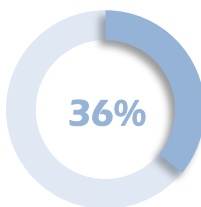
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

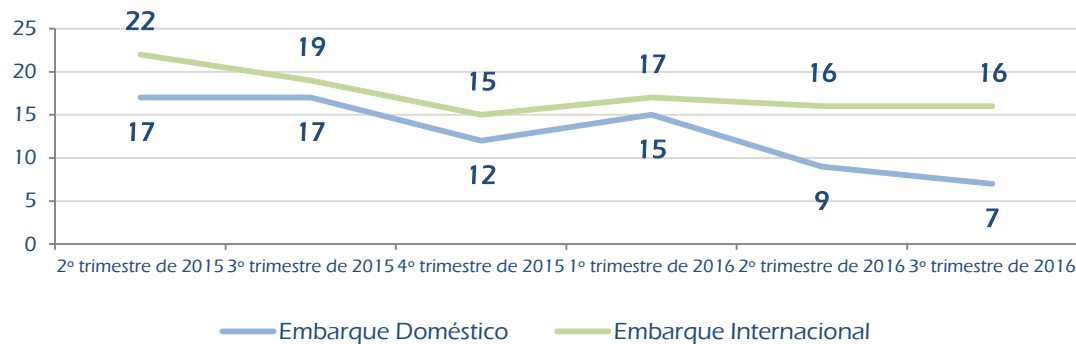
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

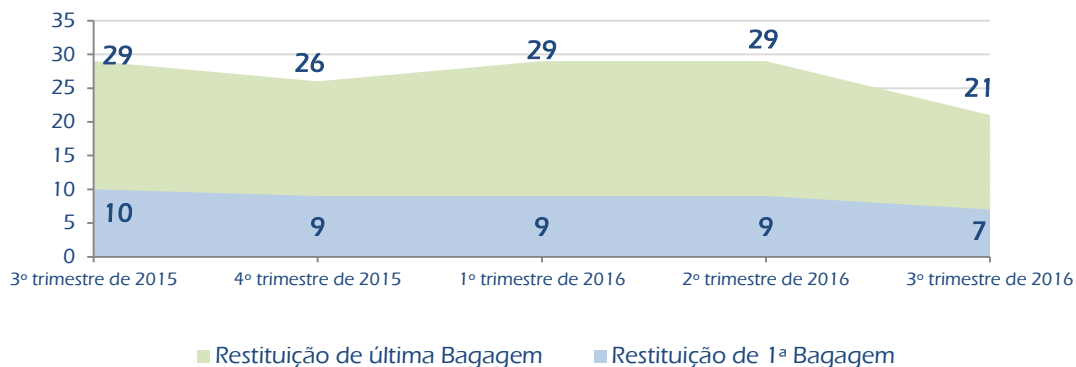


* - Em relação ao trimestre em referência



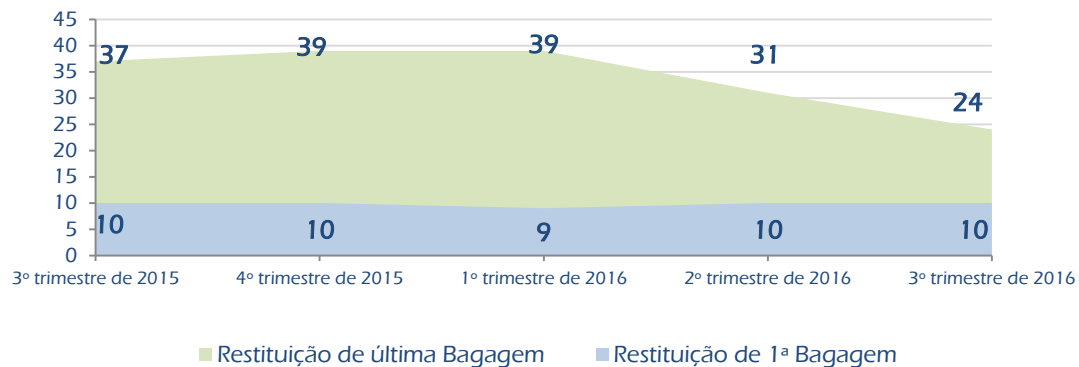
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)

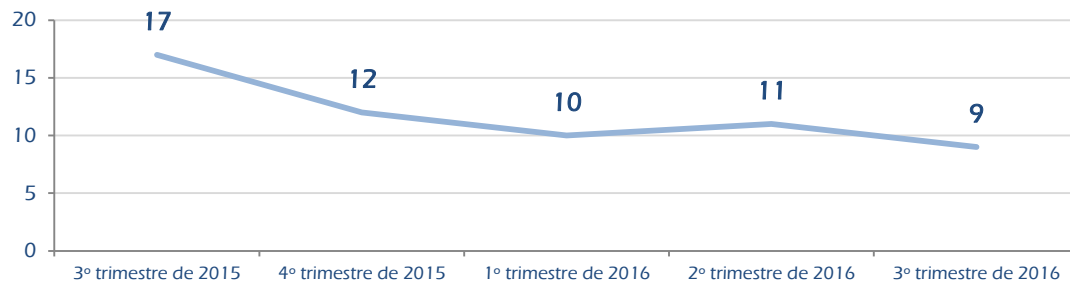
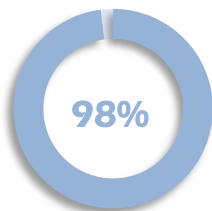




24 – Emigração

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

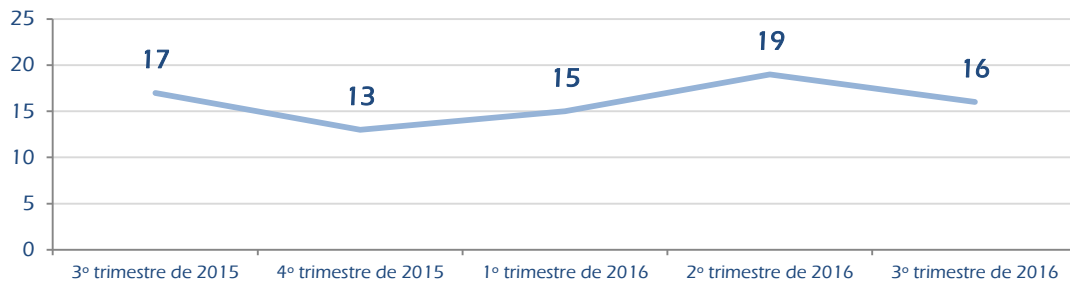
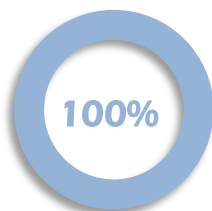
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

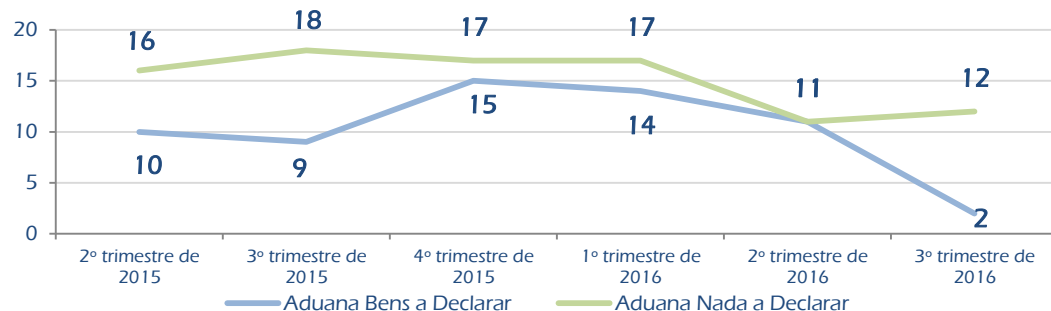
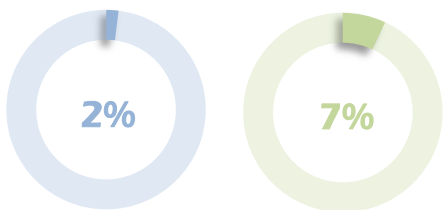
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



26 – Aduana

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



* - Em relação ao trimestre em referência

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS
Aeroportos
3º TRIMESTRE de 2016
Julho a setembro

AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)

ELABORAÇÃO

Secretaria de Aviação Civil

Secretaria de Aeroportos

Departamento de Gestão Aeroportuária

Comitê Técnico de Desempenho Operacional

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



A íntegra desse relatório pode ser obtida em www.aviacao.gov.br