

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

# Aeroporotos

**3º TRIMESTRE** de 2016 | julho a setembro

**AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS -  
SÃO PAULO (SBGR)**

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO

**GRU**AIRPORT AEROPORTO  
INTERNACIONAL  
DE SÃO PAULO

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



**POLÍCIA  
FEDERAL**  
DEPARTAMENTO DE  
POLÍCIA FEDERAL



**MINISTÉRIO DO  
PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO**



**Receita Federal**  
SECRETARIA DA  
RECEITA FEDERAL DO  
BRASIL



**VIGIAGRO**  
VIGILÂNCIA  
AGROPECUÁRIA  
INTERNACIONAL

Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)**, obtidos a partir da realização de **1.550** 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	<b>2</b>
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	<b>3</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	<b>7</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	<b>10</b>

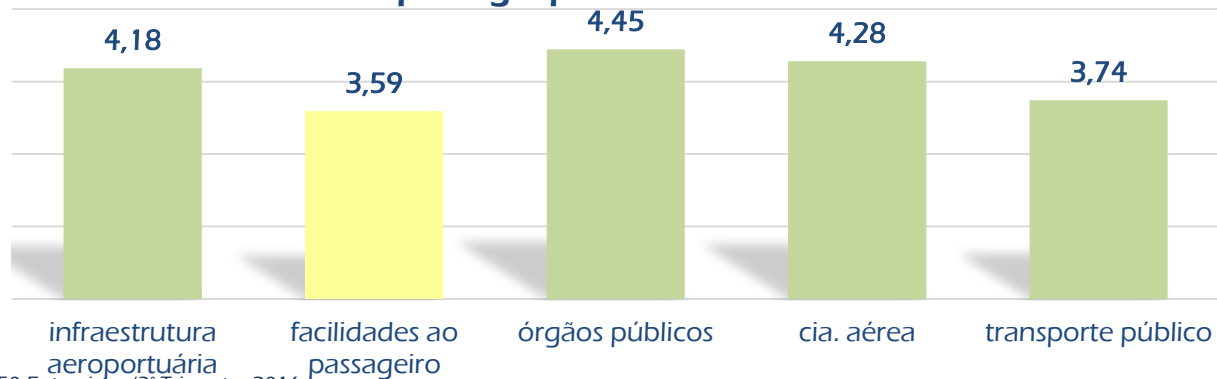
### 01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



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

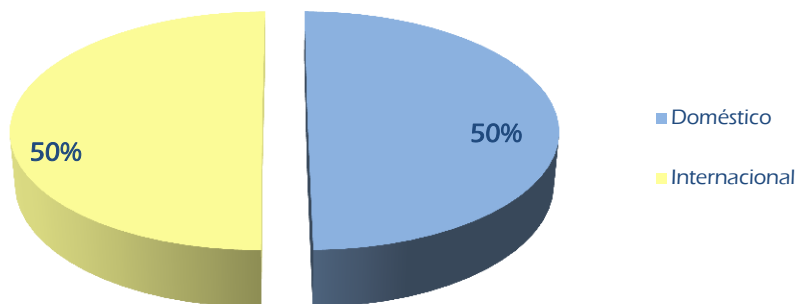


### 03 – Média por agrupamento de indicadores



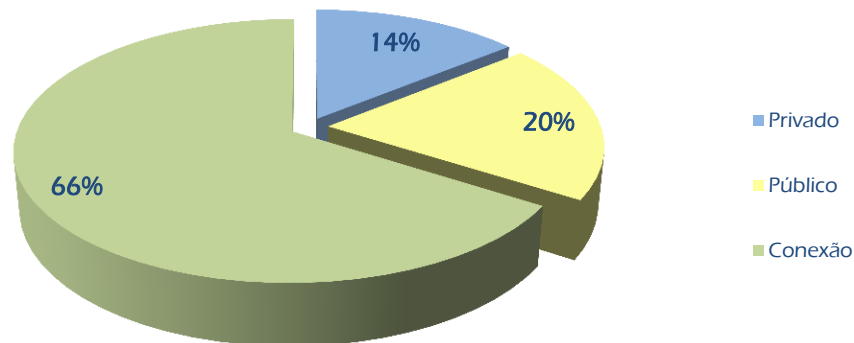
N: 1550 Entrevistas/3º Trimestre 2016

### 04 – Distribuição amostral - Tipo de voo



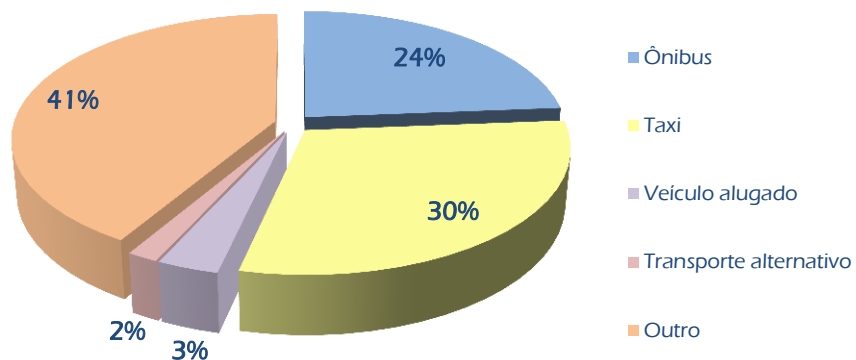
N: 1550 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 05 – Tipo de transporte



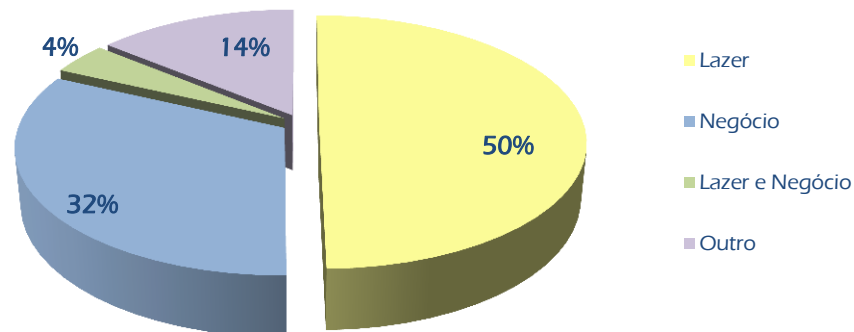
N: 916 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 06 – Meio de transporte público utilizado



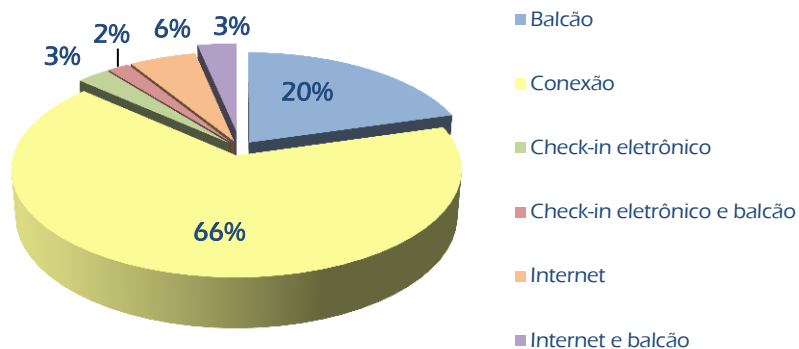
N: 181 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 07 – Motivo da viagem



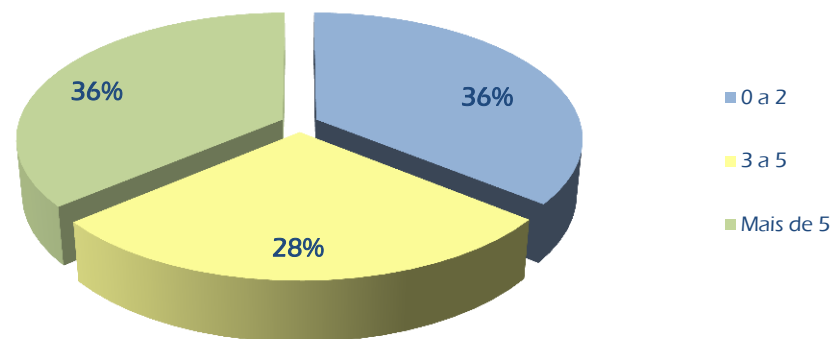
N: 916 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 08 – Forma de check-in



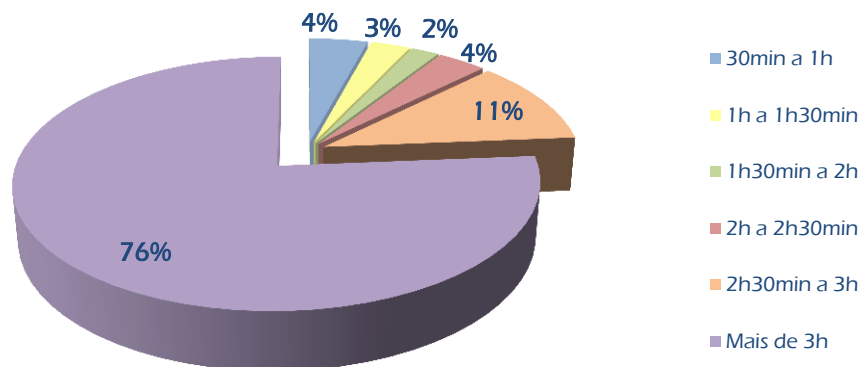
N: 916 Entrevistas/3º trimestre 2016

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



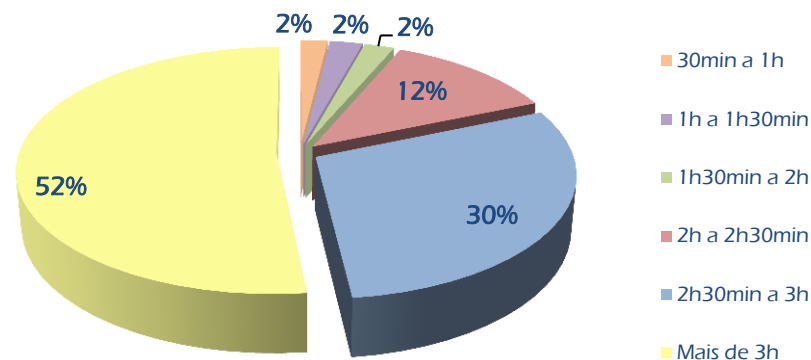
N: 916 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



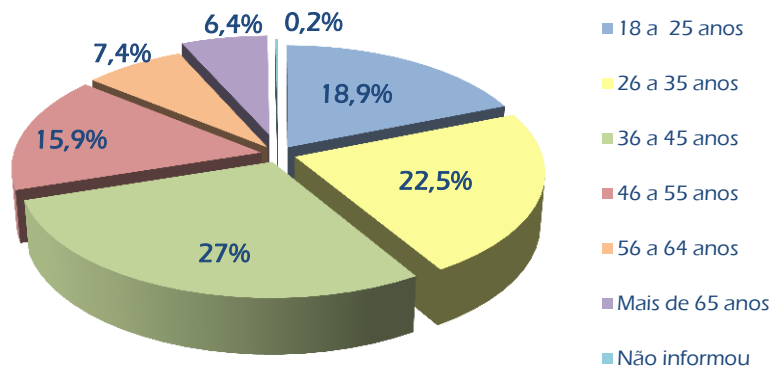
N: 451 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 11 – Antecedência de chegada para voo internacional



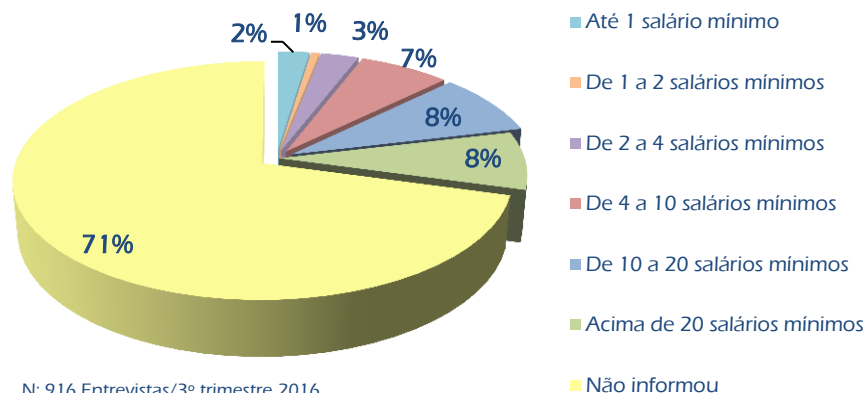
N: 465 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 12 – Idade



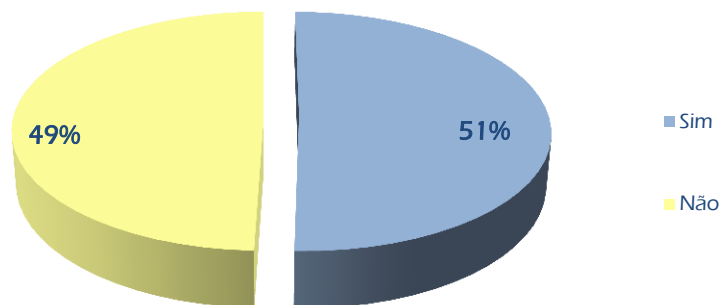
N: 965 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 13 – Renda



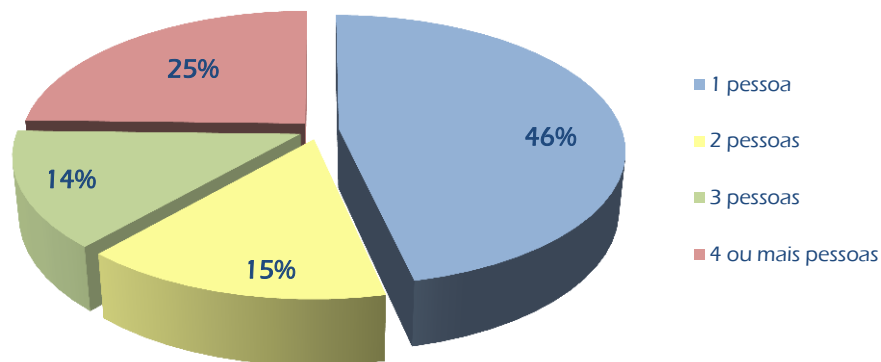
N: 916 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 14 – Viajando sozinho



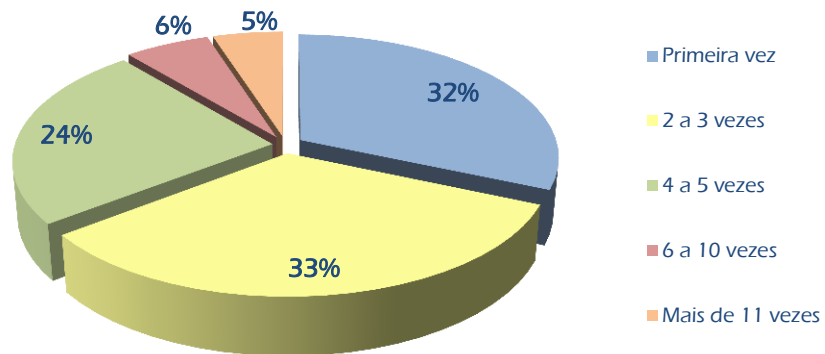
N: 916 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 15 – Número de acompanhantes



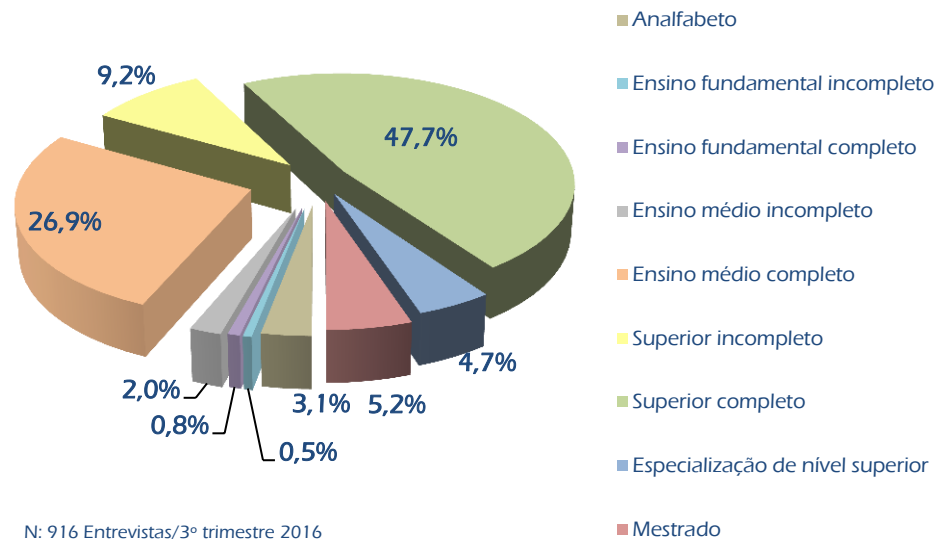
N: 447 Entrevistas/3º trimestre 2016

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



N: 916 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 17 - Escolaridade



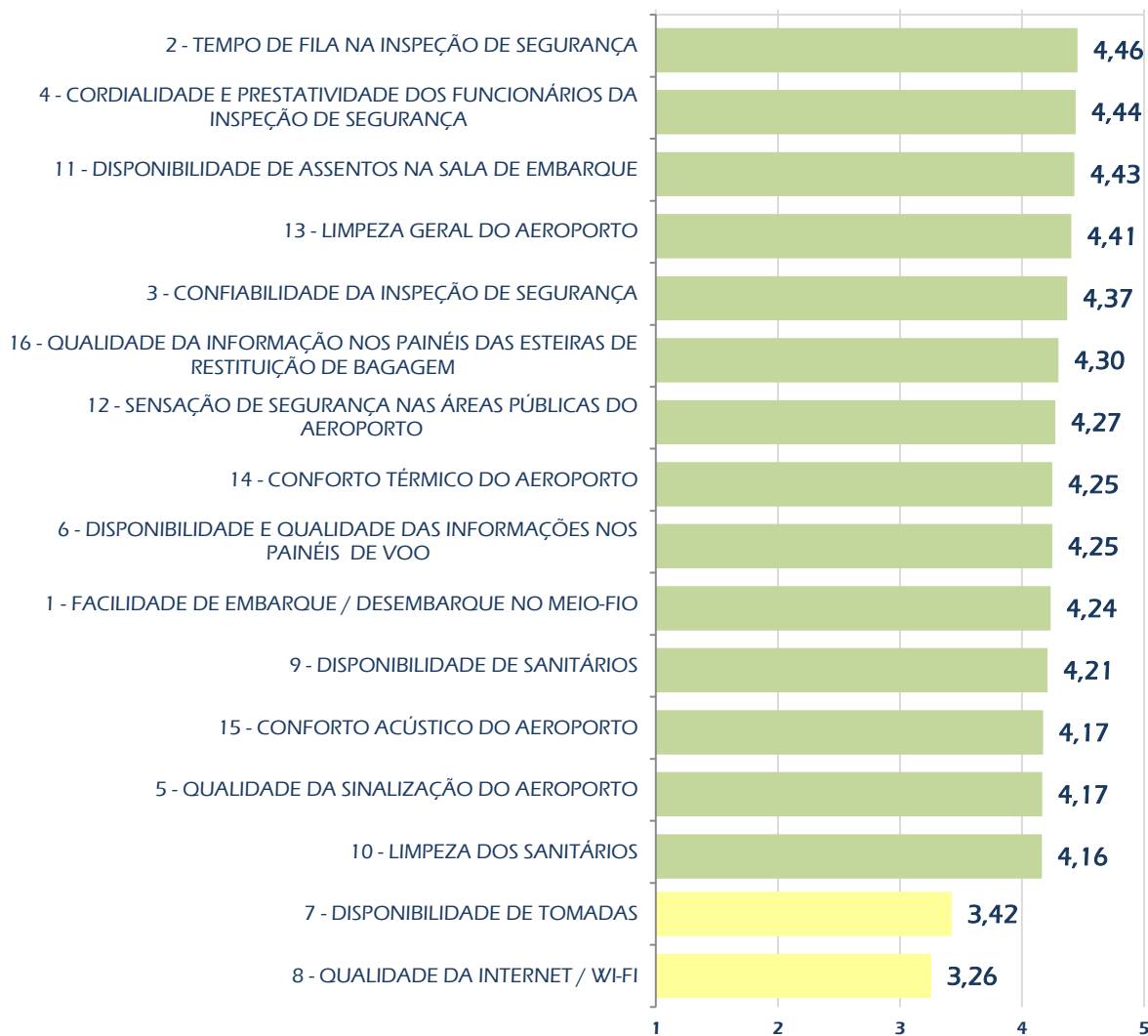
N: 916 Entrevistas/3º trimestre 2016



## 18 – Média geral dos indicadores

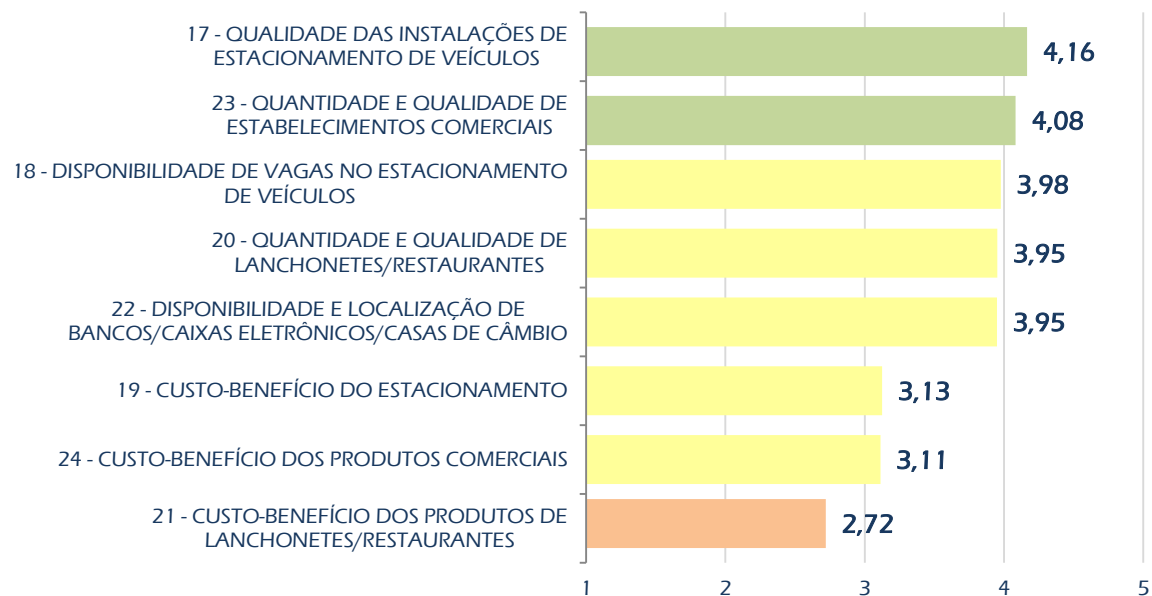


### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

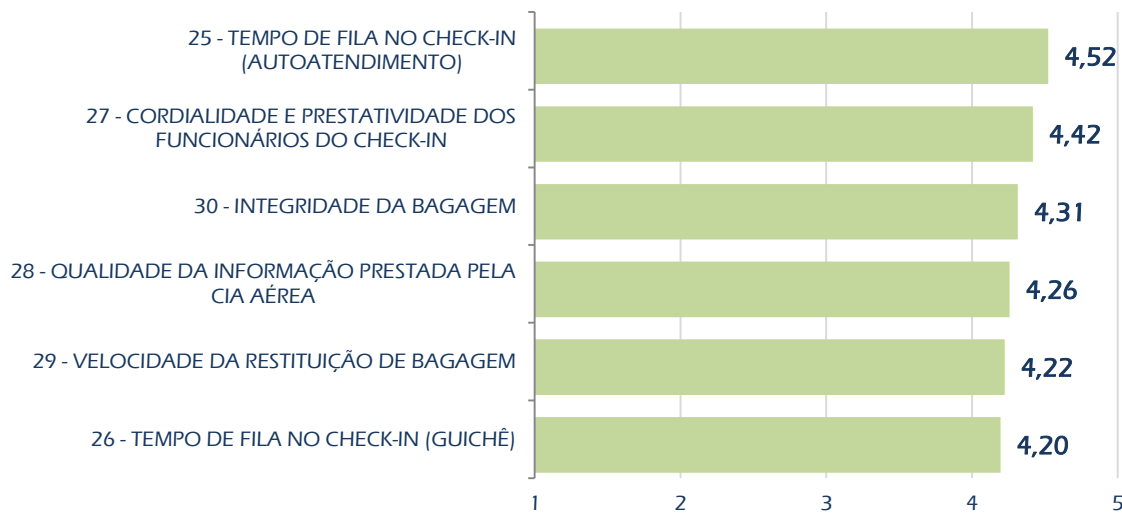




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO

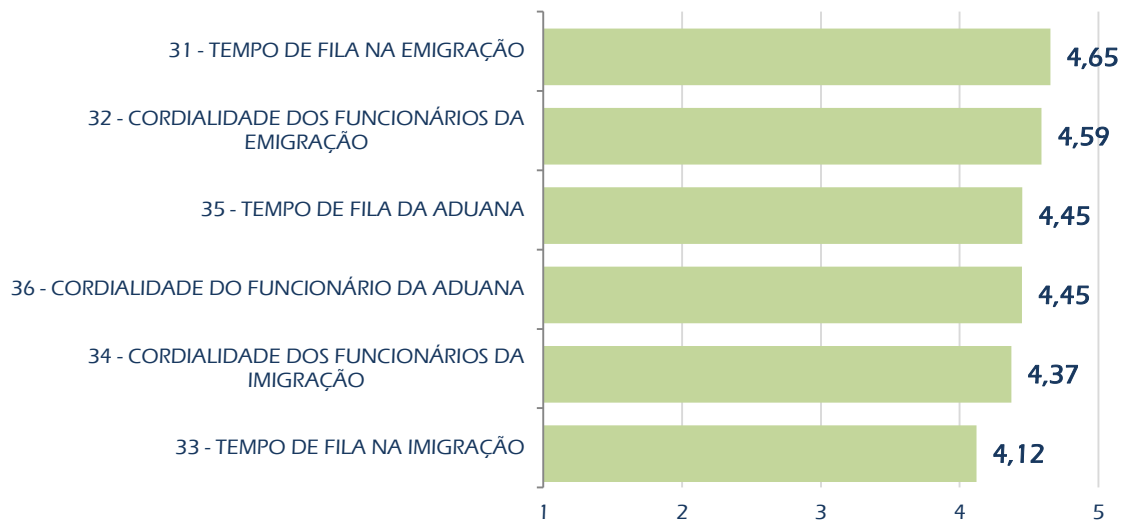


## CIA. AÉREAS





## ÓRGÃOS PÚBLICOS



## TRANSPORTE PÚBLICO

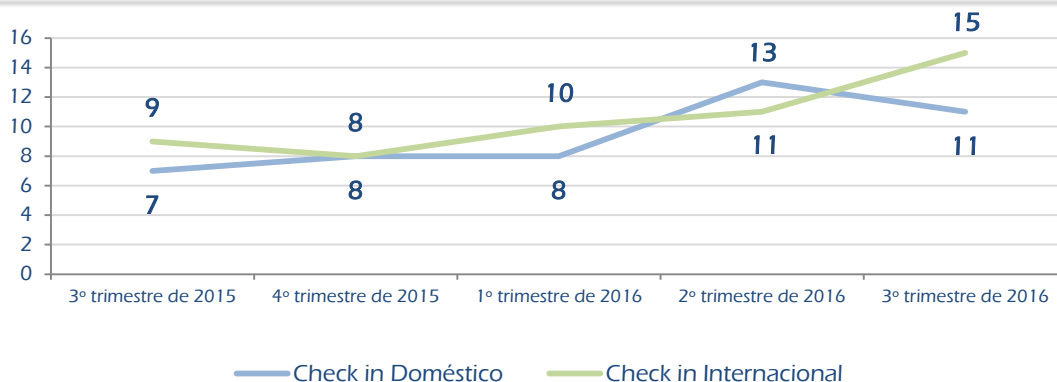
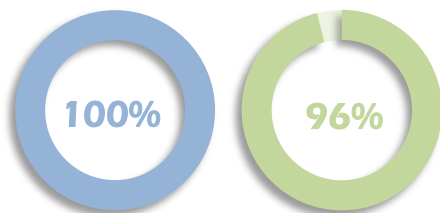




### 19 – Check-in

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

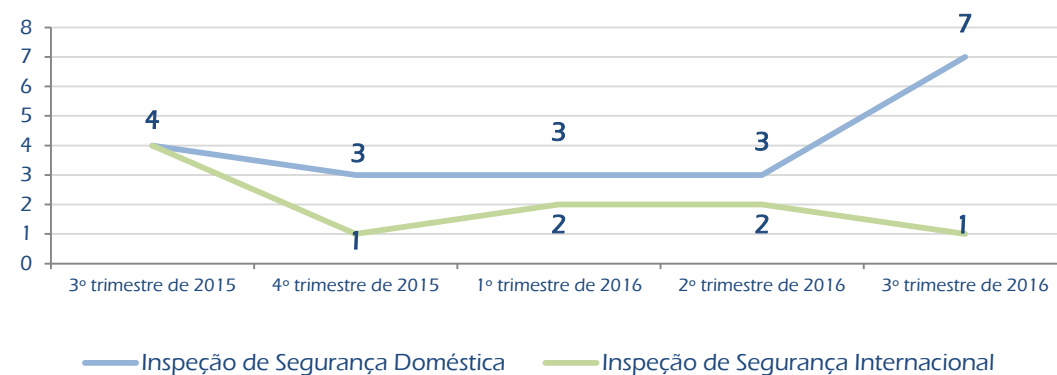
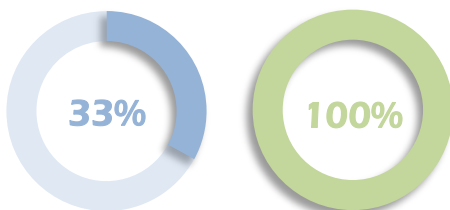
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



### 20 – Inspeção de segurança

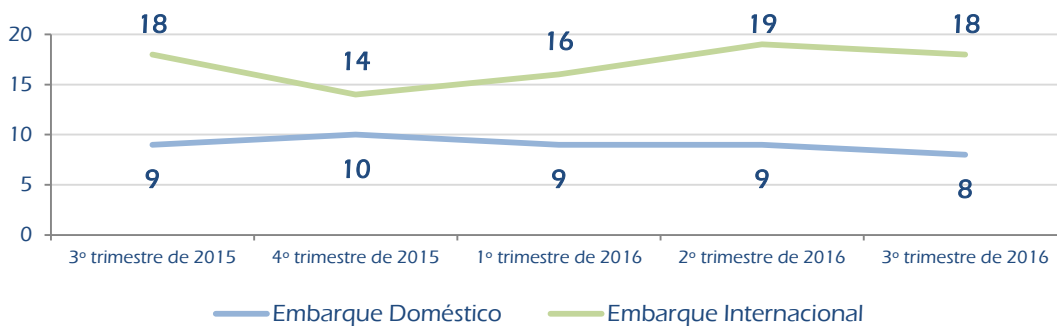
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



### 21 – Embarque

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

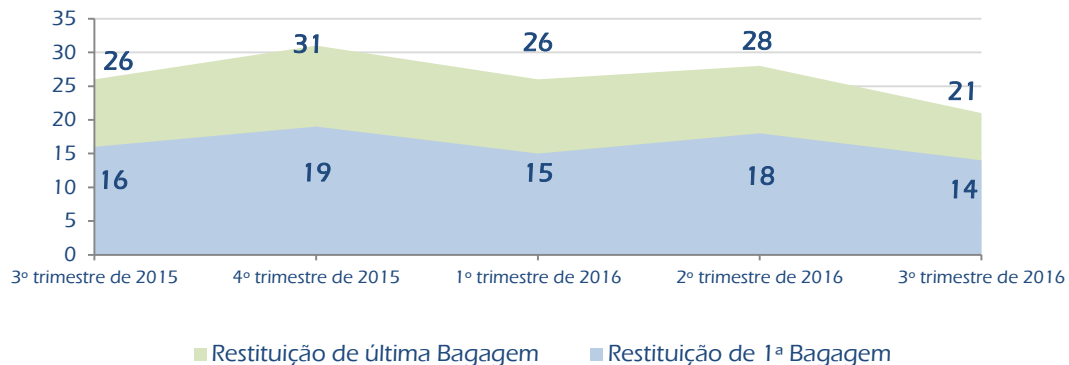


\* - Em relação ao trimestre em referência



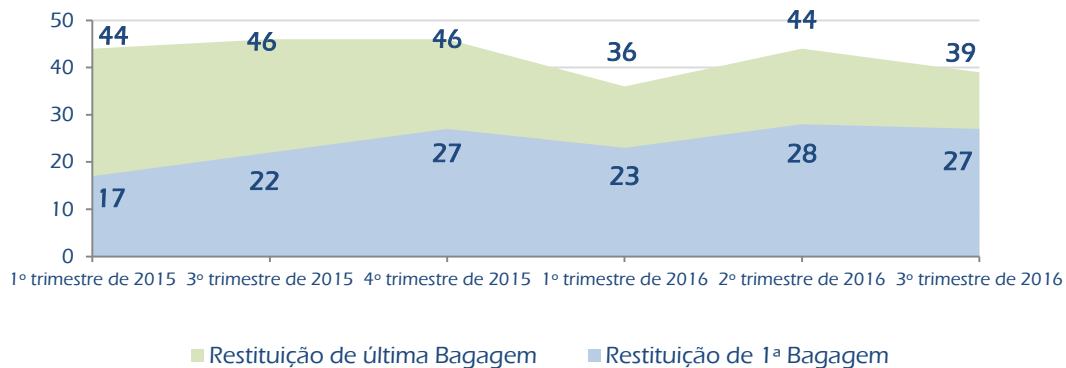
## 22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)

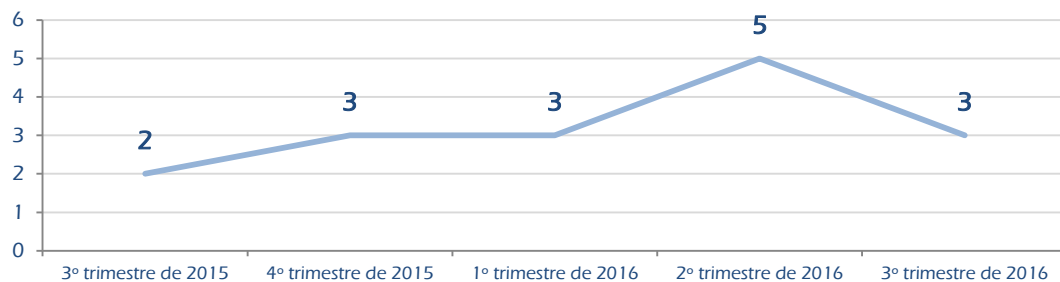
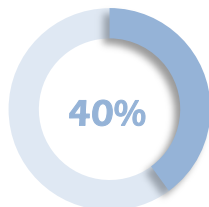




### 24 – Emigração

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

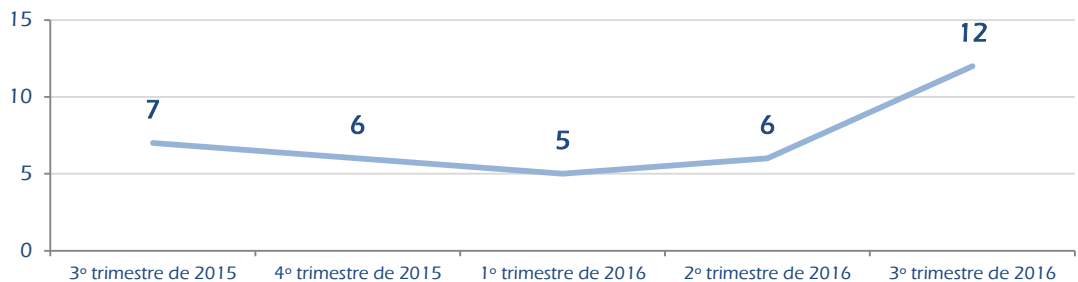
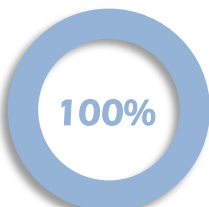
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



### 25 – Imigração

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

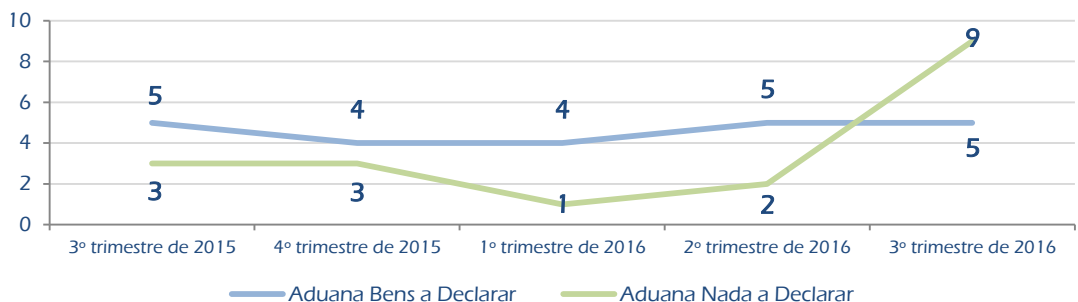
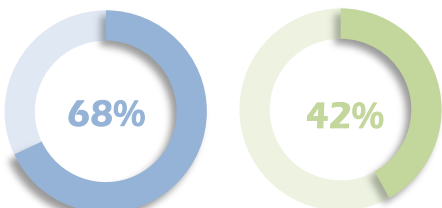
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



### 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 GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS -  
SÃO PAULO (SBGR)

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](http://www.aviacao.gov.br)