

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeroporotos*

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

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

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



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 DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)**, obtidos a partir da realização de **596** 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>6</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	<b>9</b>

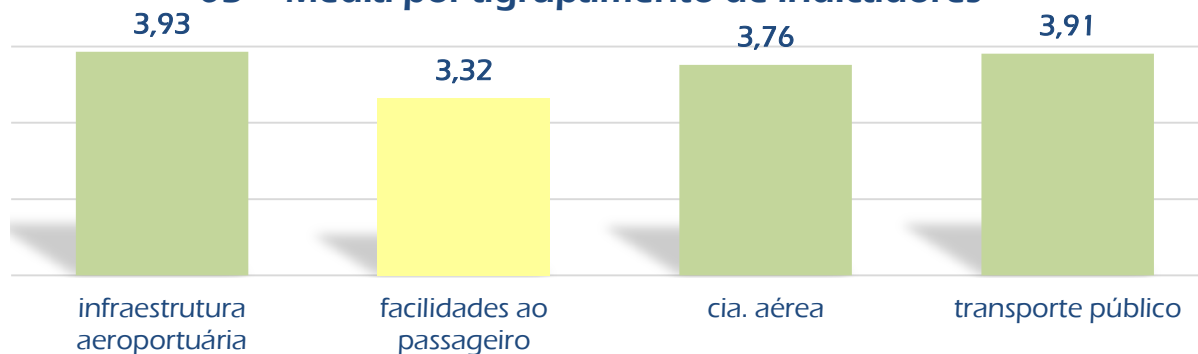
### 01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



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

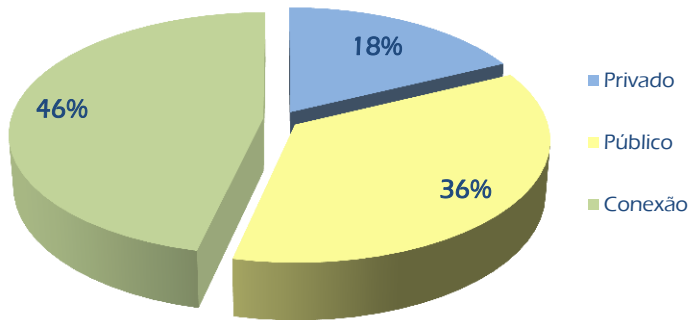


### 03 – Média por agrupamento de indicadores



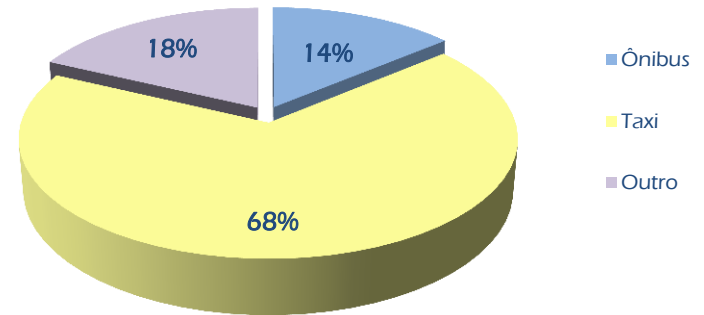
N: 596 Entrevistas/3º Trimestre 2016

### 04 – Tipo de transporte



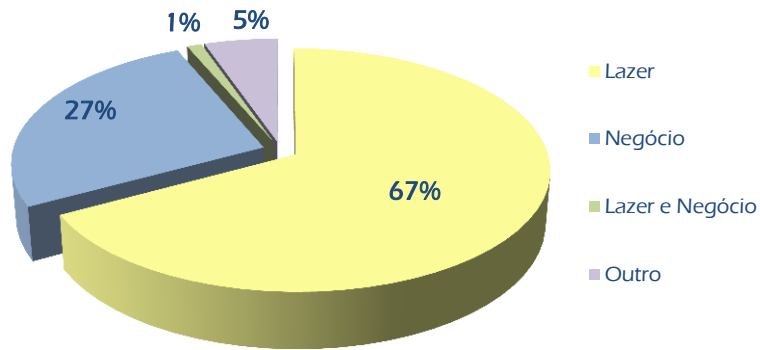
N: 280 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 05 – Meio de transporte público utilizado



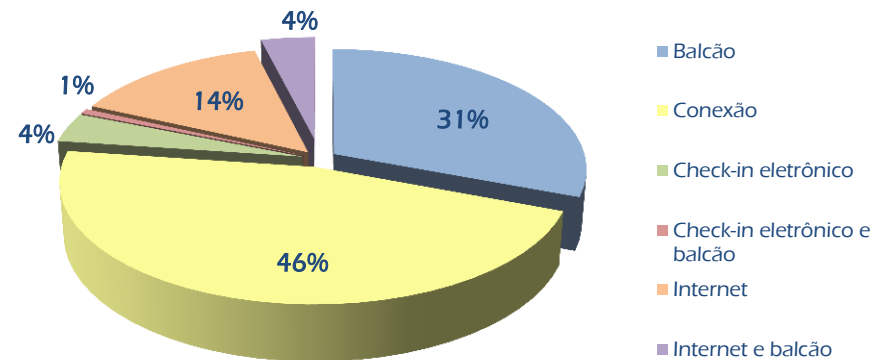
N: 100 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 06 – Motivo da viagem



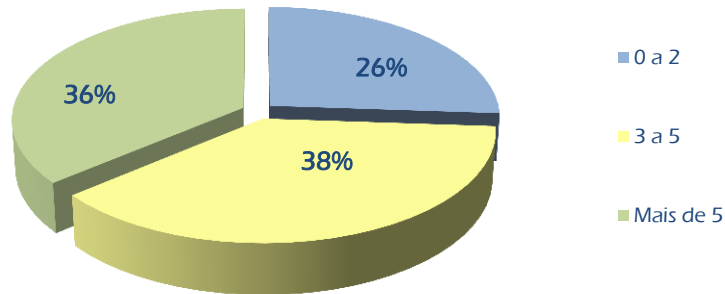
N: 280 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 07 – Forma de check-in



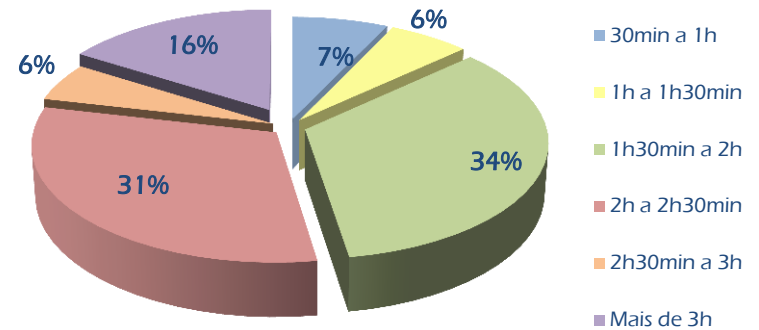
N: 280 Entrevistas/3º trimestre 2016

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



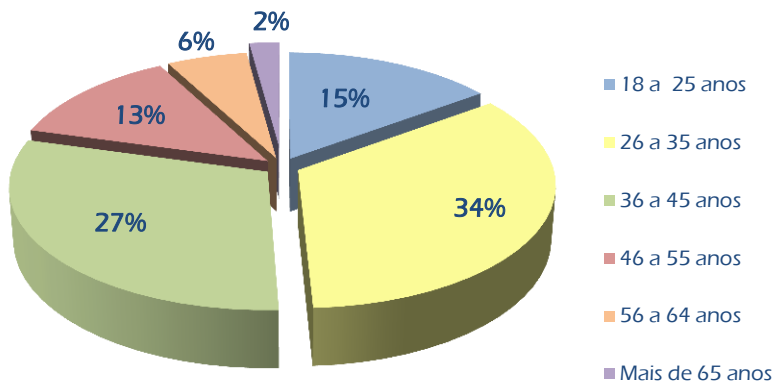
N: 280 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



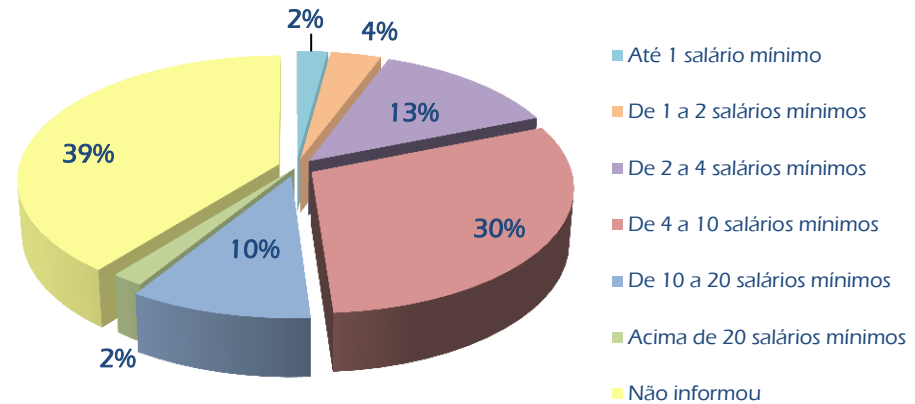
N: 280 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 10 – Idade



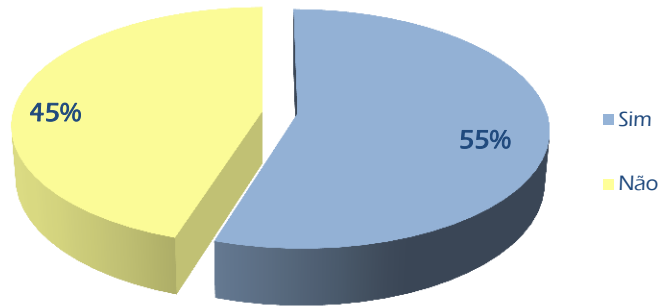
N: 280 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 11 – Renda



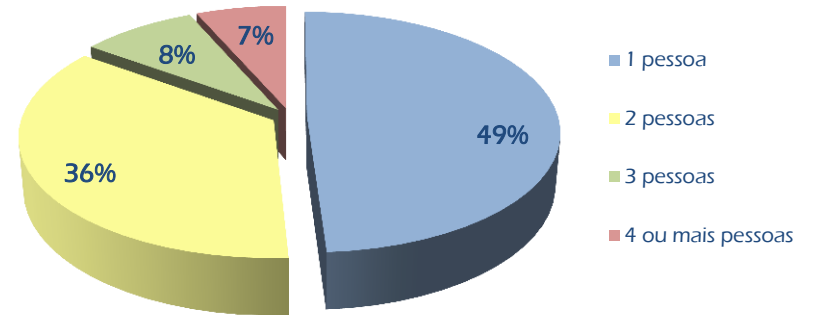
N: 280 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 12 – Viajando sozinho



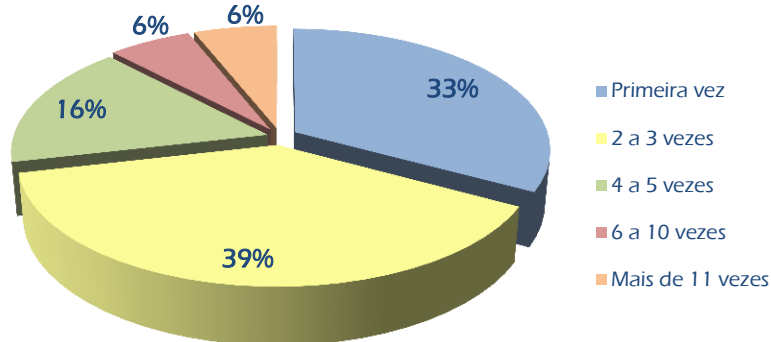
N: 280 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 13 – Número de acompanhantes



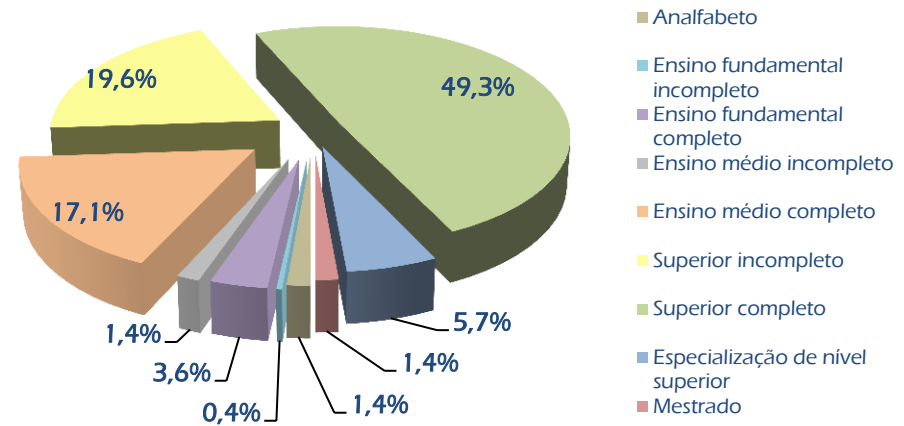
N: 106 Entrevistas/3º trimestre 2016

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



N: 280 Entrevistas/3º trimestre 2016

### 15 - Escolaridade

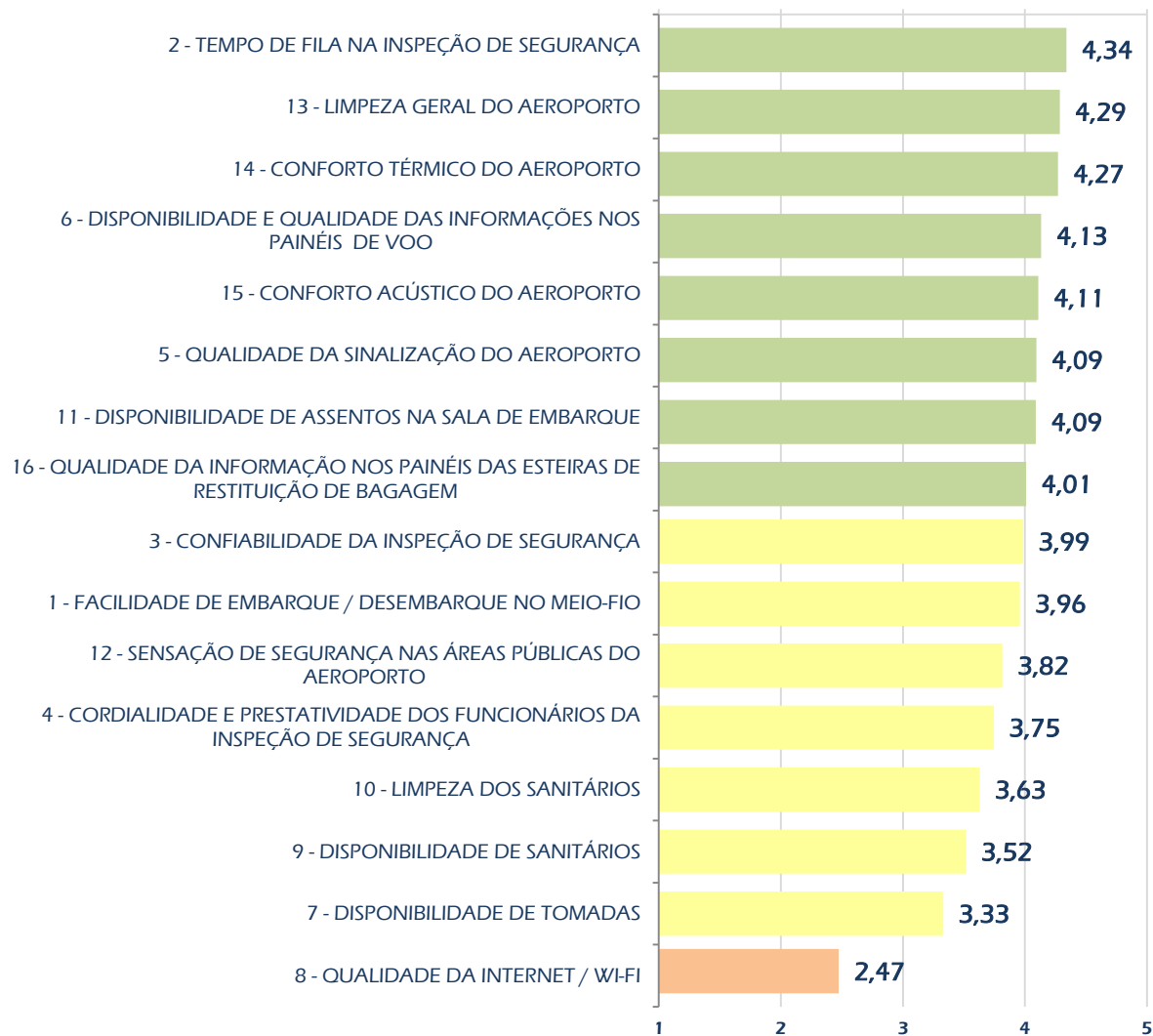


N: 280 Entrevistas/3º trimestre 2016

## 16 – Média geral dos indicadores



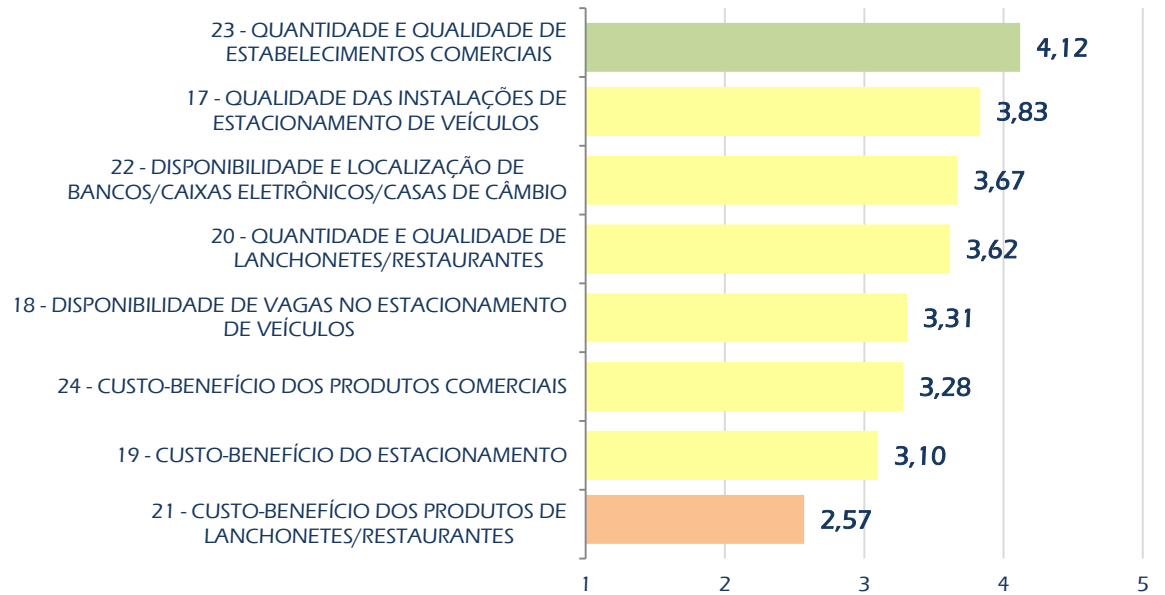
### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



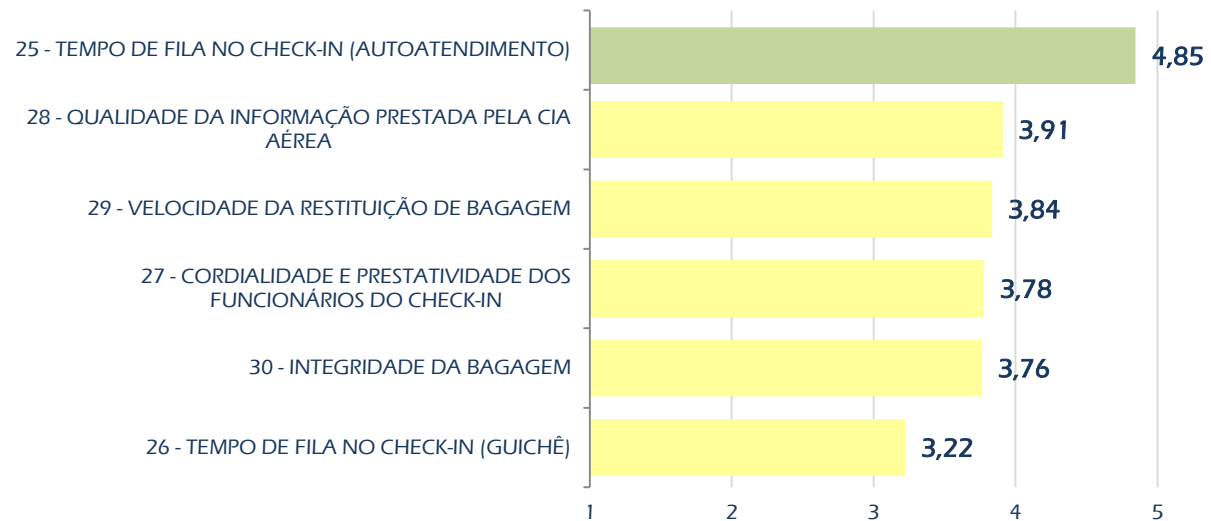




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



## CIA. AÉREAS





TRANSPORTE  
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO  
PARA O AEROPORTO



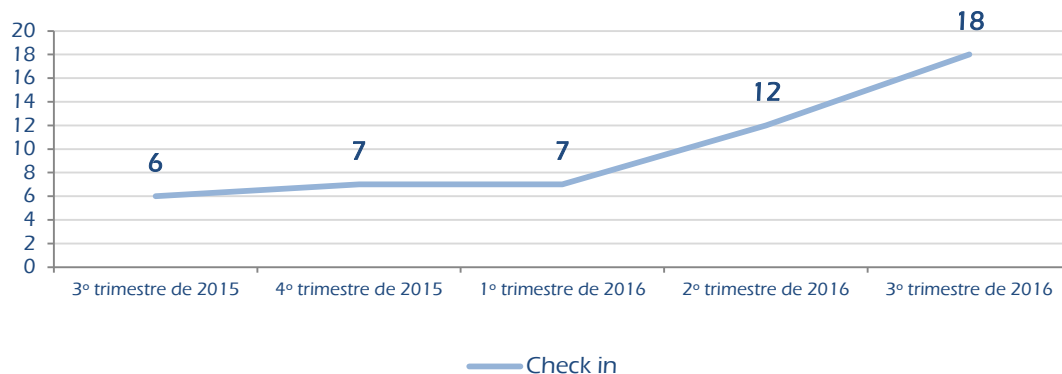
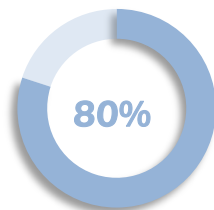
# AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



## 17 – Check-in

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

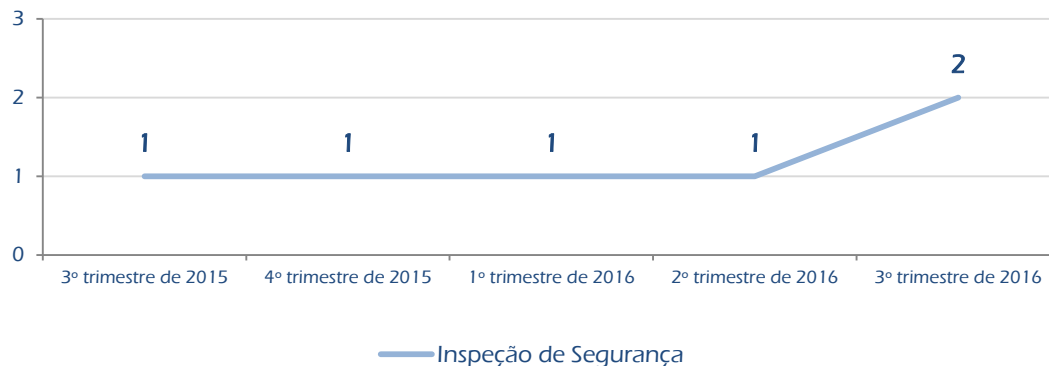
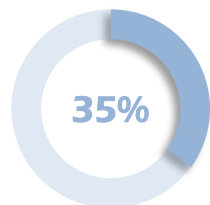
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 18 – Inspeção de segurança

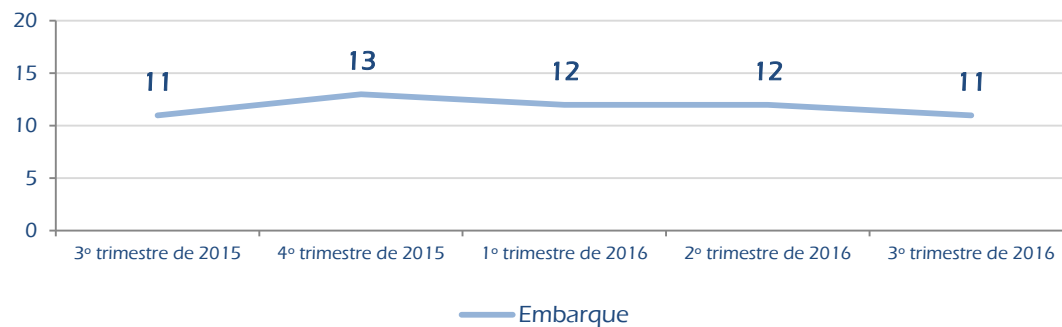
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 19 – Embarque

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

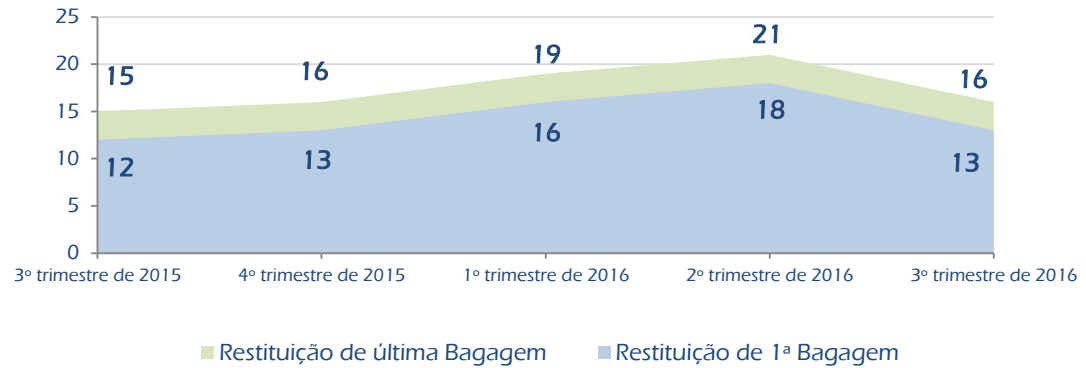


\* - Em relação ao trimestre em referência



## 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  
*Aeroportos*  
3º TRIMESTRE de 2016  
Julho a setembro

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

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)