

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeroporotos*

**NOVOS AEROPORTOS**

novembro e dezembro

## COORDENAÇÃO DA PESQUISA

## EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS  
**TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL**



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

---

## COLABORADORES



---

## INTEGRANTES DO COMITÊ DE DESEMPENHO OPERACIONAL



# INTRODUÇÃO

---

Desde 2013, a Secretaria Nacional de Aviação Civil realiza mensalmente a “Pesquisa Permanente 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 diversos processos aeroportuários como check-in, inspeção de segurança, restituição de bagagens entre outros, em 15 aeroportos do Brasil.

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 nesses aeroportos.

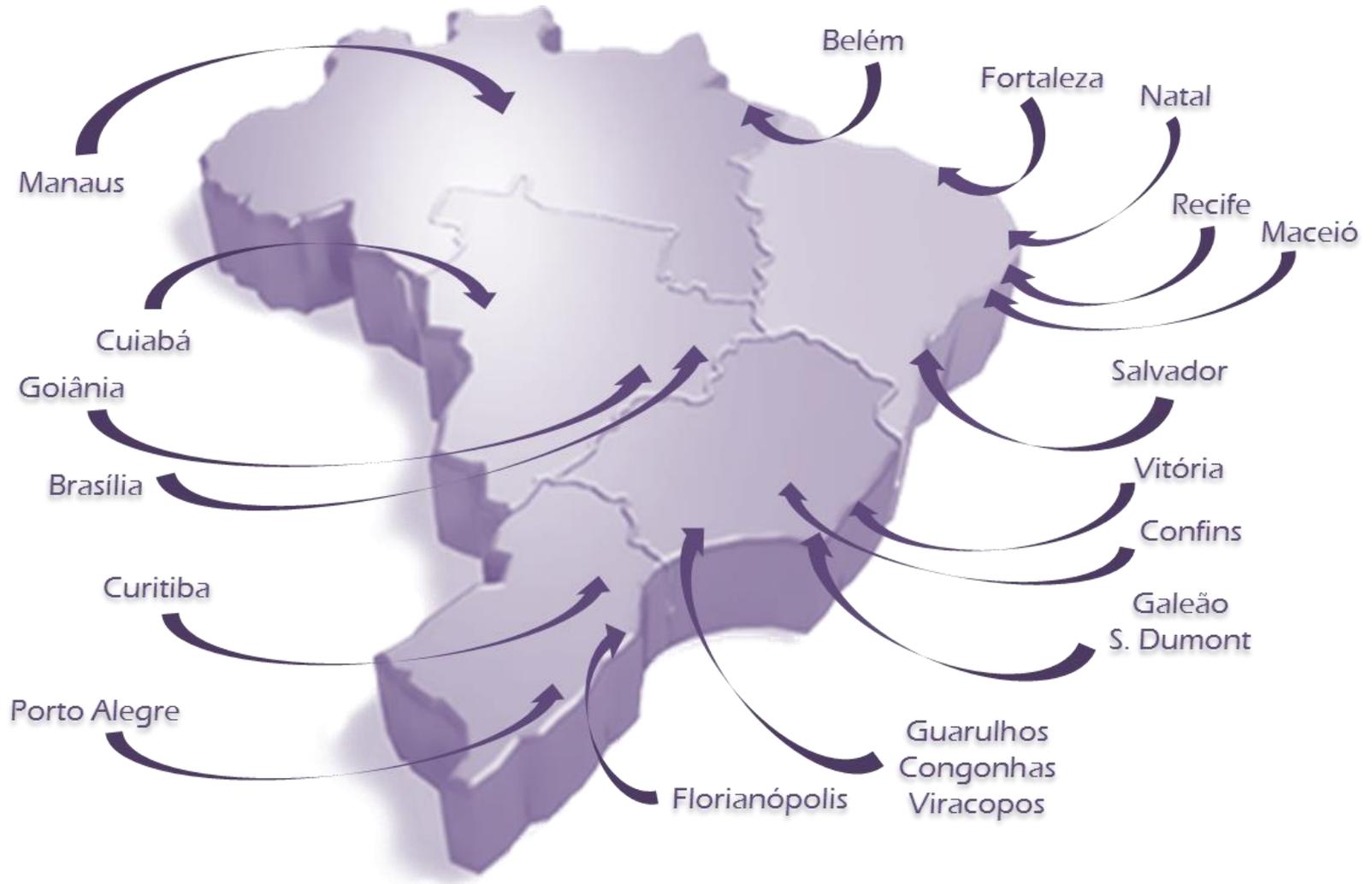
Desde o mês de novembro de 2017, 5 novos aeroportos foram inclusos na Pesquisa, visando abranger os 20 aeroportos com maior movimentação no país, responsáveis por 87% do total de passageiros da aviação regular transportados no Brasil.

Os novos aeroportos pesquisados são: Aeroporto Internacional de Belém - Júlio Cezar Ribeiro (SBBE), Aeroporto Internacional de Florianópolis / Hercílio Luz (SBFL), Aeroporto de Vitória / Eurico de Aguiar Salles (SBVT), Aeroporto de Goiânia / Santa Genoveva (SBGO), Aeroporto Internacional de Maceió / Zumbi dos Palmares (SBMO). Na próxima página apresentamos todos os 20 aeroportos objetos de pesquisa, bem como sua dispersão territorial.

Tendo em vista que as coletas dos novos aeroportos não contemplaram os 3 meses que correspondem ao 4º trimestre de 2017, seus resultados não foram incluídos no Relatório Trimestral dos 15 aeroportos pesquisados desde 2003, divulgado em janeiro de 2018.

Assim, os dados aqui apresentados referem-se às coletas realizadas apenas nos 5 novos aeroportos, durante os meses de novembro e dezembro de 2017.

# ABRANGÊNCIA



# INDICADORES

A pesquisa avalia um total de 37 indicadores de satisfação do passageiro, agrupados conforme seu responsável direto. Ao fim do questionário, o entrevistado ainda avalia sua satisfação geral com o aeroporto.

## 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
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

# METODOLOGIA UTILIZADA

---

Adicionalmente, são coletados os seguintes dados de perfil do passageiro:

Idade

Renda Familiar

Escolaridade

Motivo da viagem

Está viajando sozinho?

Número de acompanhantes

Tipo de transporte utilizado até o aeroporto

Tipo de voo (doméstico/internacional)

Forma de realização do Check-in

Quantas viagens fez partindo desse aeroporto nos últimos 12 meses

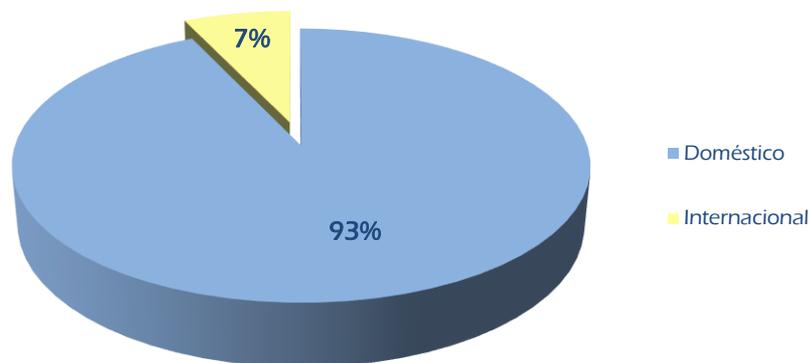
Tempo de antecedência de chegada para o voo

# RESULTADOS GERAIS

Entre novembro e dezembro de 2017, foram realizadas um total de **4.836 entrevistas** nos 5 aeroportos contidos nesse relatório. Desse total, 4.494 entrevistas foram realizadas com passageiros de voos domésticos e 342 entrevistas com passageiros de voos internacionais, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

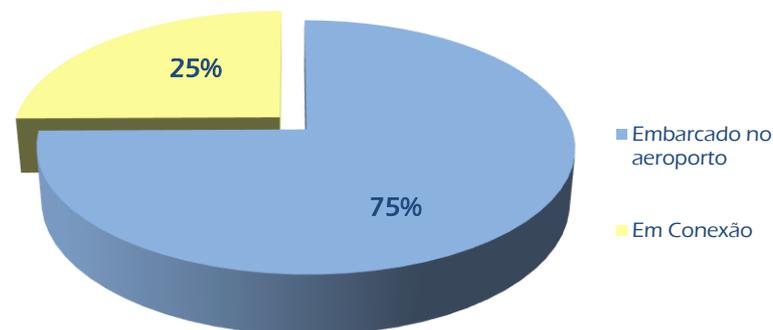
A seguir, são apresentados os resultados gerais dos indicadores relativos ao perfil do passageiro. Ressaltamos que os gráficos abaixo representam o perfil da população amostral das entrevistas e **não necessariamente o perfil dos usuários dos aeroportos pesquisados.**

### 01 - Tipo de voo



N: 4836 Entrevistas/4º trimestre 2017

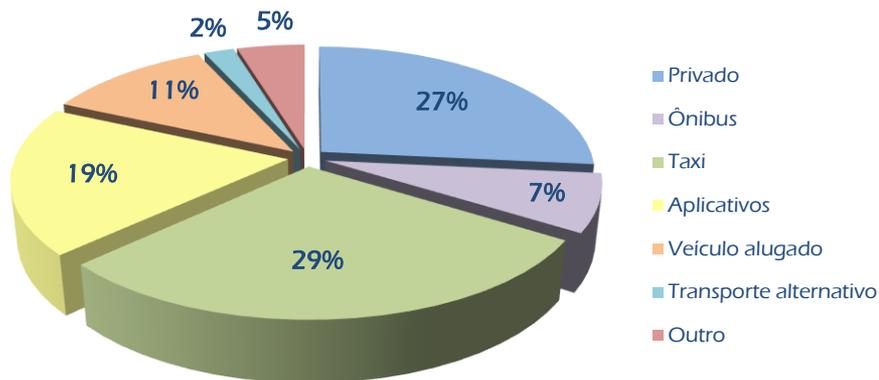
### 02 - Tipo de passageiro



N: 3260 Entrevistas/4º trimestre 2017

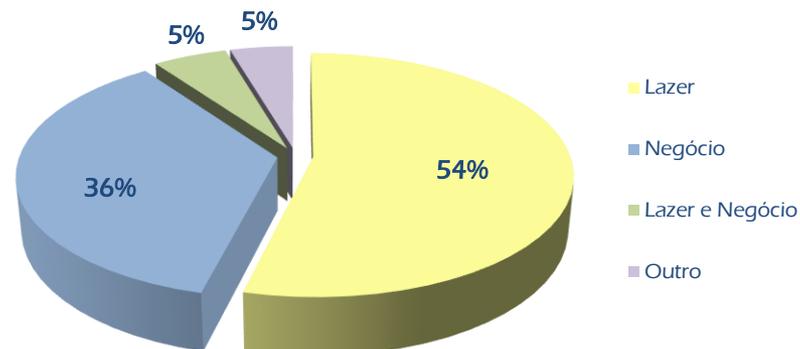
# RESULTADOS GERAIS

## 03 - Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



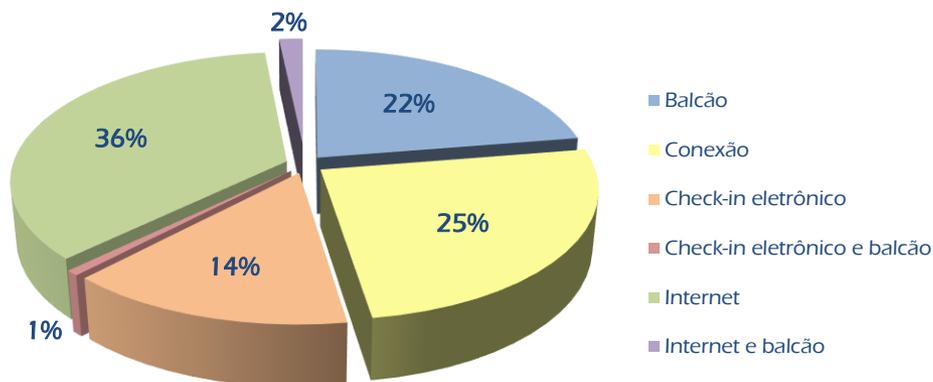
N: 1728 Entrevistas/4º trimestre 2017

## 04 - Motivo da viagem



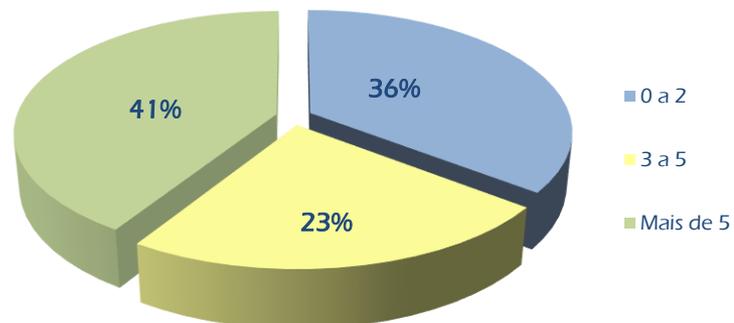
N: 3260 Entrevistas/4º trimestre 2017

## 05 - Forma de check-in



N: 3260 Entrevistas/4º trimestre 2017

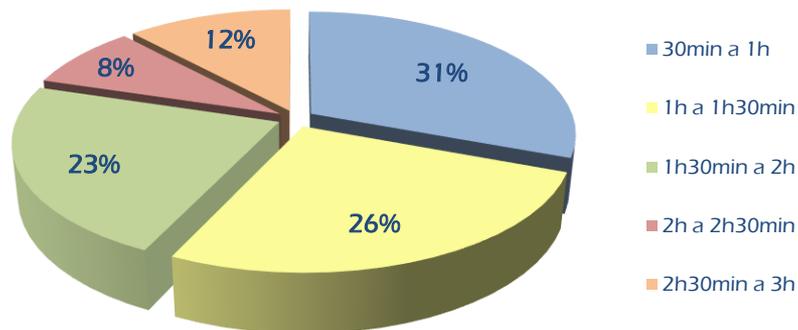
## 06 - Frequência de viagem nos últimos 12 meses



N: 3260 Entrevistas/4º trimestre 2017

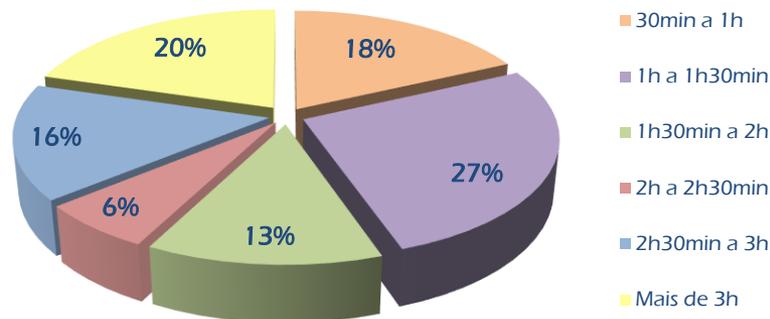
# RESULTADOS GERAIS

## 07 - Antecedência de chegada para voo doméstico



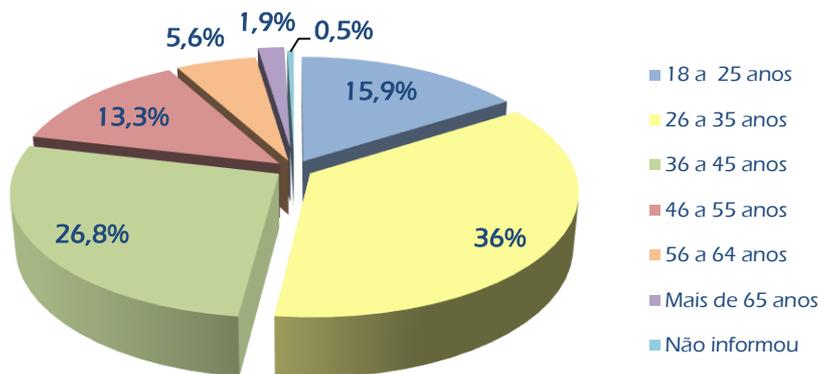
N: 3088 Entrevistas/4º trimestre 2017

## 08 - Antecedência de chegada para voo internacional



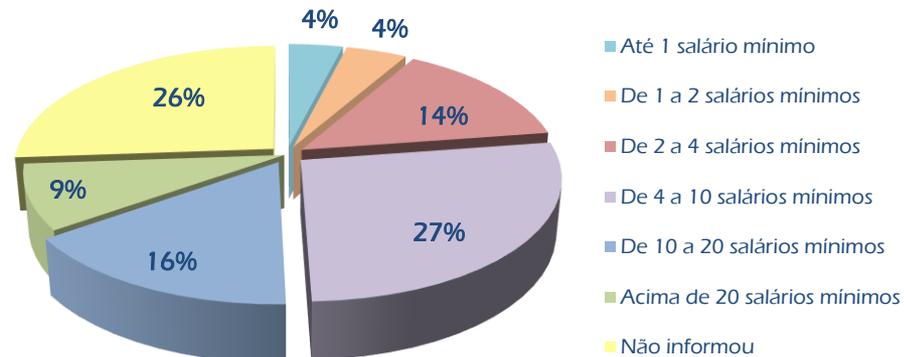
N: 172 Entrevistas/4º trimestre 2017

## 09 - Idade do entrevistado



N: 3260 Entrevistas/4º trimestre 2017

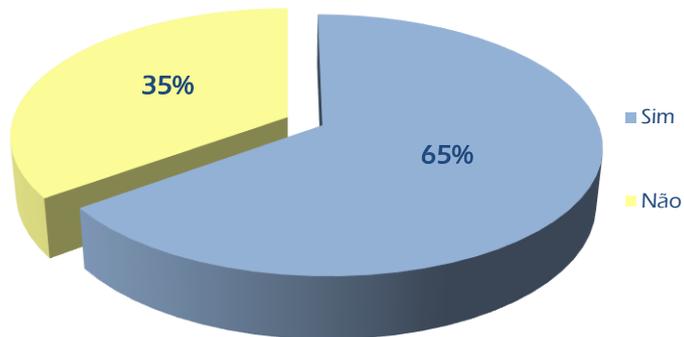
## 10 - Renda do entrevistado



N: 3260 Entrevistas/4º trimestre 2017

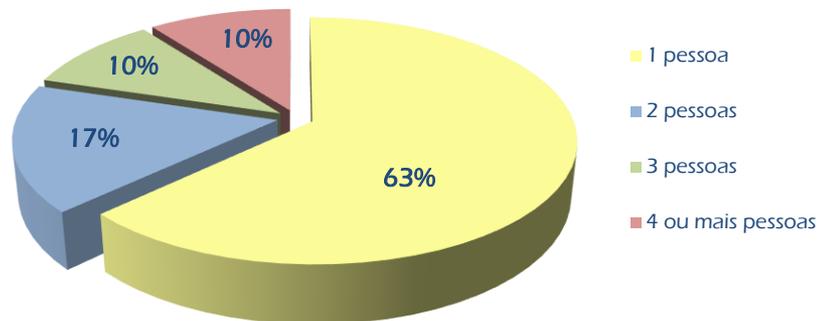
# RESULTADOS GERAIS

## 11 - Viajando sozinho



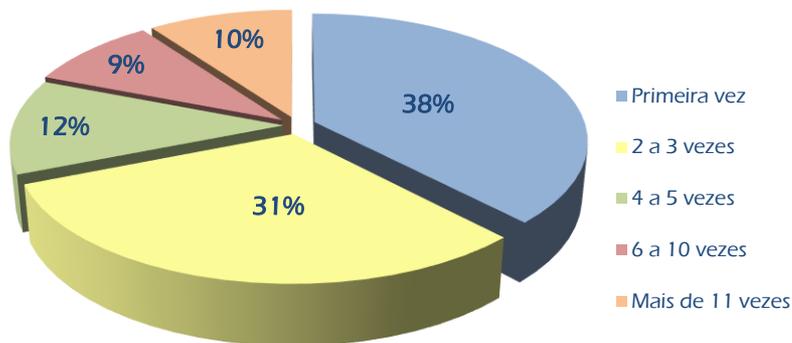
N: 3260 Entrevistas/4º trimestre 2017

## 12 - Número de acompanhantes



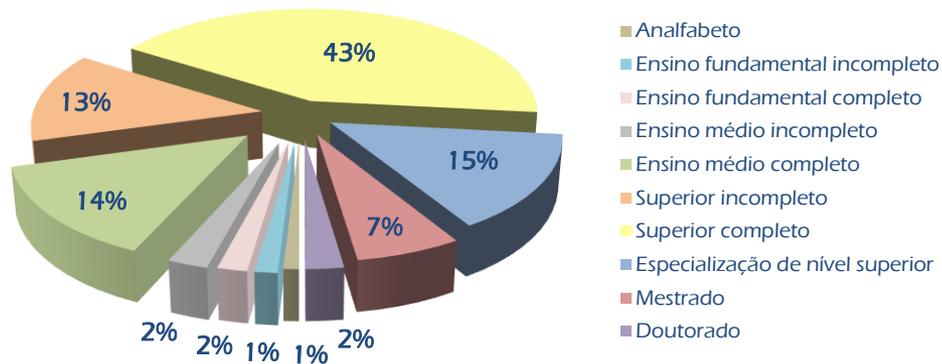
N: 1142 Entrevistas/4º trimestre 2017

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



N: 3260 Entrevistas/4º trimestre 2017

## 14 - Escolaridade do entrevistado



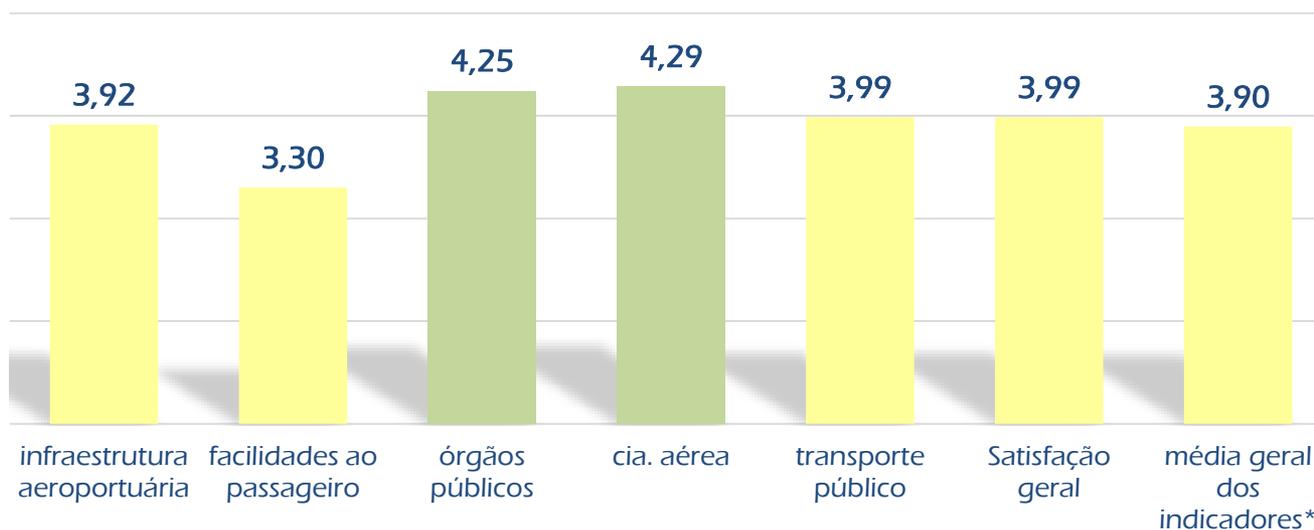
N: 3260 Entrevistas/4º trimestre 2017

# RESULTADOS GERAIS

A seguir, apresentamos as médias gerais dos aeroportos, agrupando os indicadores medidos conforme a divisão dos elementos, apresentada anteriormente. Foi utilizada a seguinte escala de cores, conforme a nota média atribuída ao indicador:



## 15 - Geral- Média geral por agrupamento de indicadores



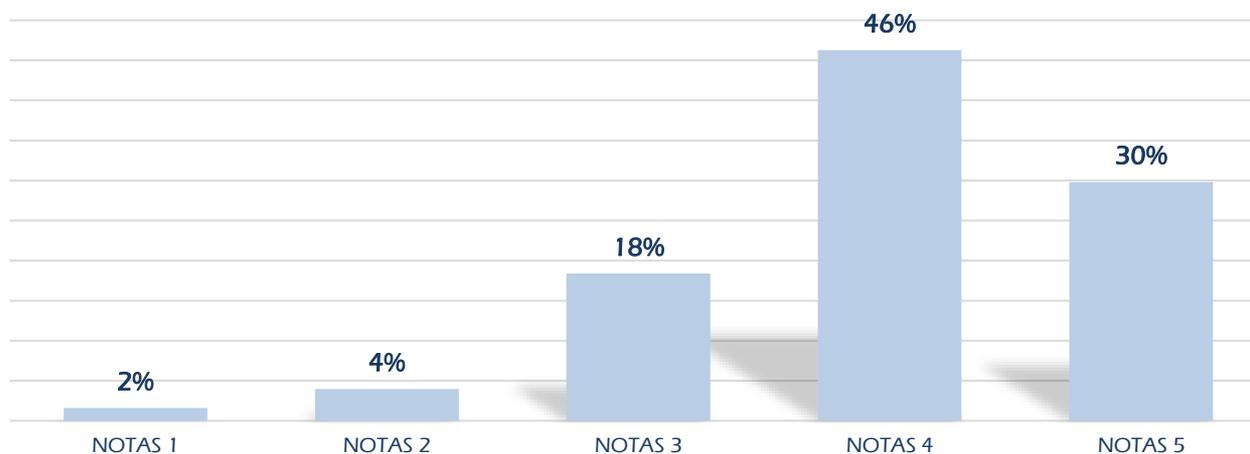
N: 4836 Entrevistas/Nov-Dez 2017

# RESULTADOS GERAIS

---

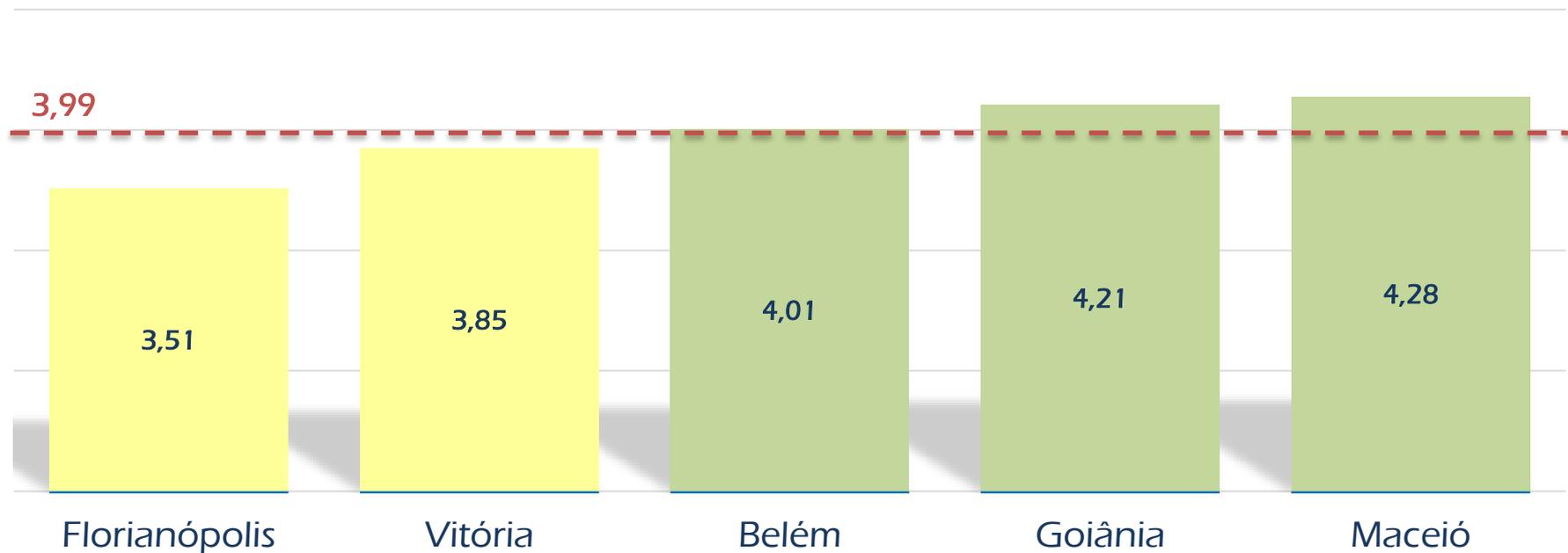
Considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5, observamos que **76%** dos passageiros avaliam os aeroportos como bons ou muito bons.

## 16 - Geral - Frequência das notas atribuídas ao indicador satisfação geral



N: 4834 Entrevistas/Nov-Dez 2017

## 17 - Satisfação geral do passageiro



N: 4834 Entrevistas/4° Trimestre 2017

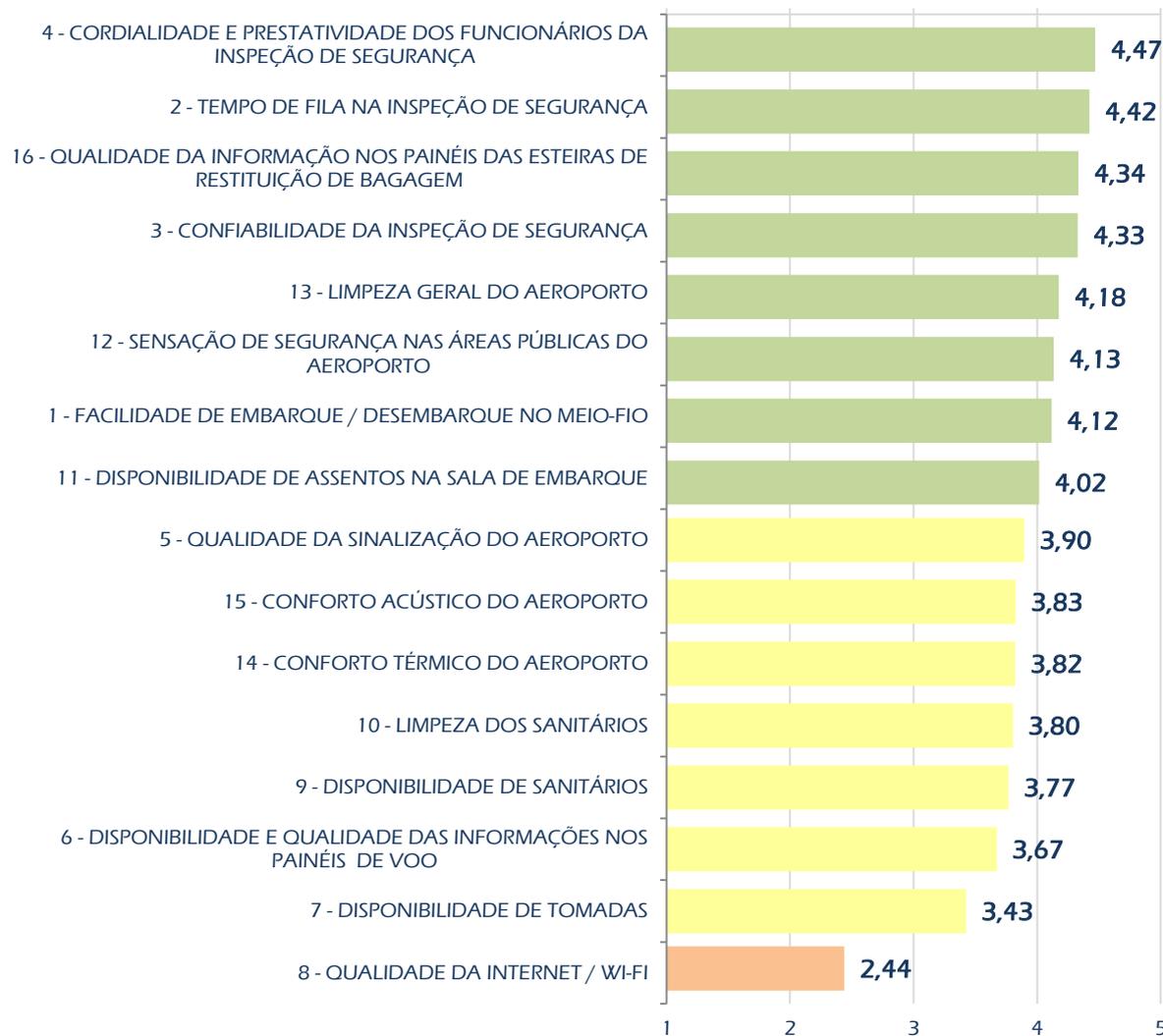
Média do grupo

# RESULTADOS GERAIS

A seguir, apresentamos as médias dos indicadores, apuradas em novembro e dezembro, conforme seu agrupamento.



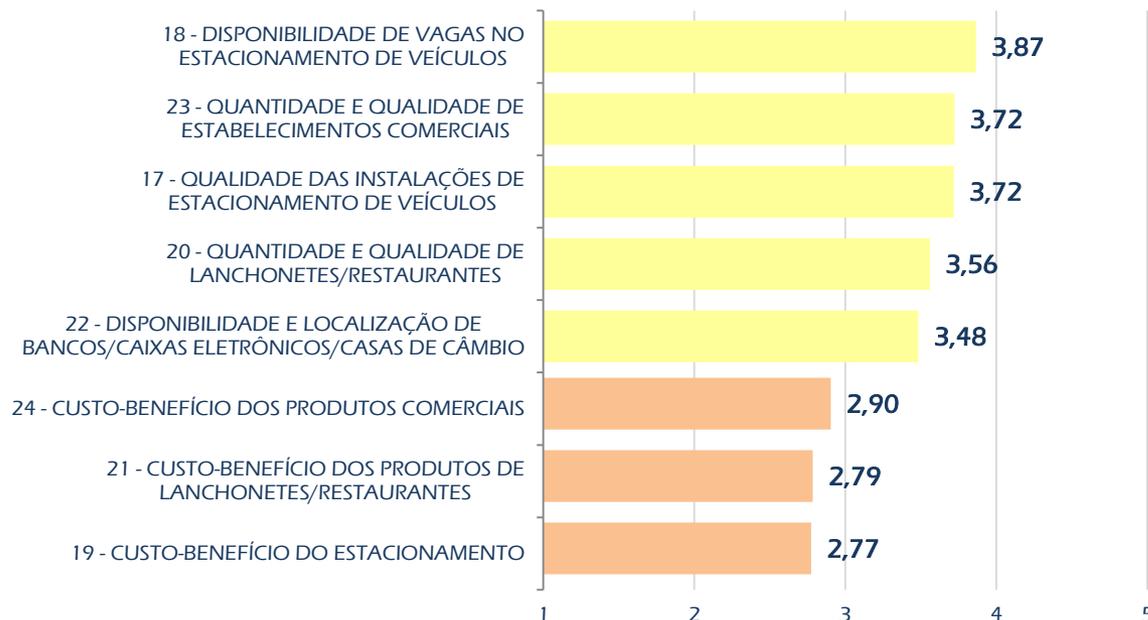
## INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



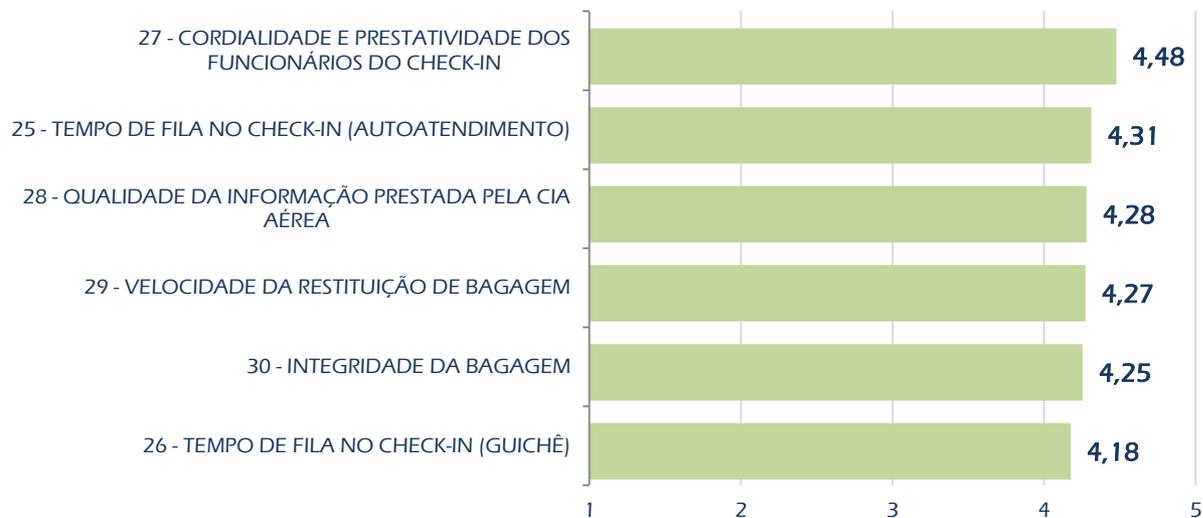
# RESULTADOS GERAIS



## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



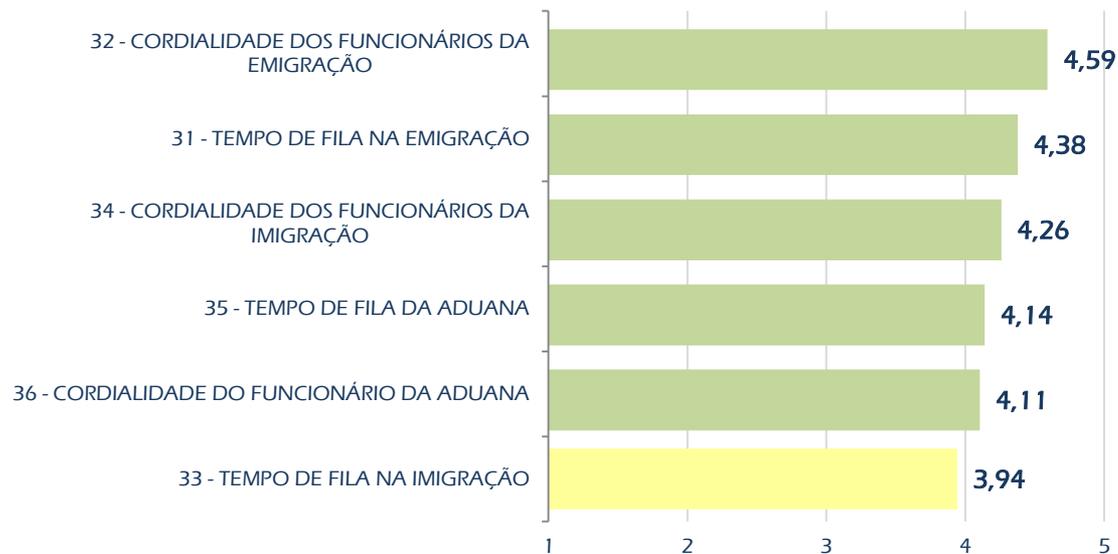
## CIA. AÉREAS



# RESULTADOS GERAIS



## ÓRGÃOS PÚBLICOS



Dados correspondentes apenas aos aeroportos de Belém e Florianópolis, únicos com voos Internacionais regulares



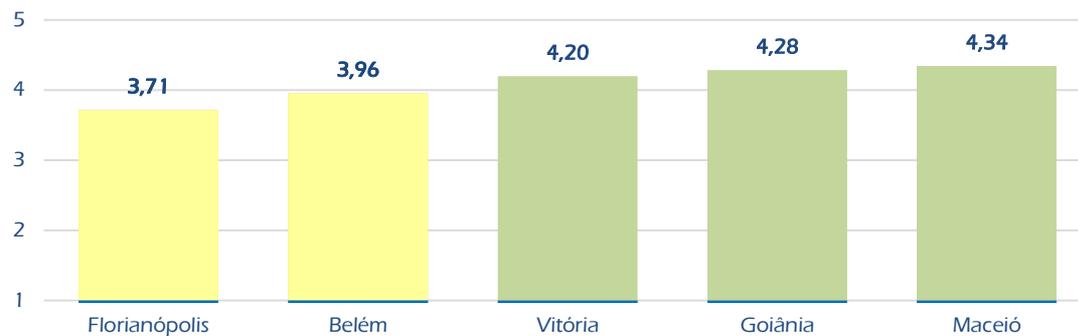
## TRANSPORTE PÚBLICO



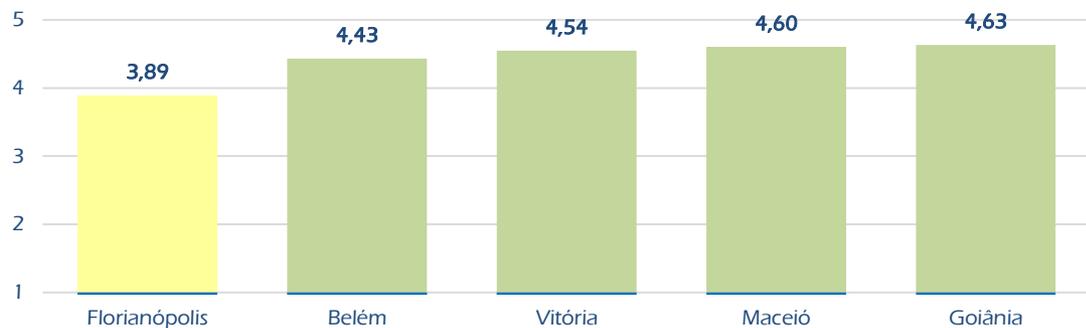
# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



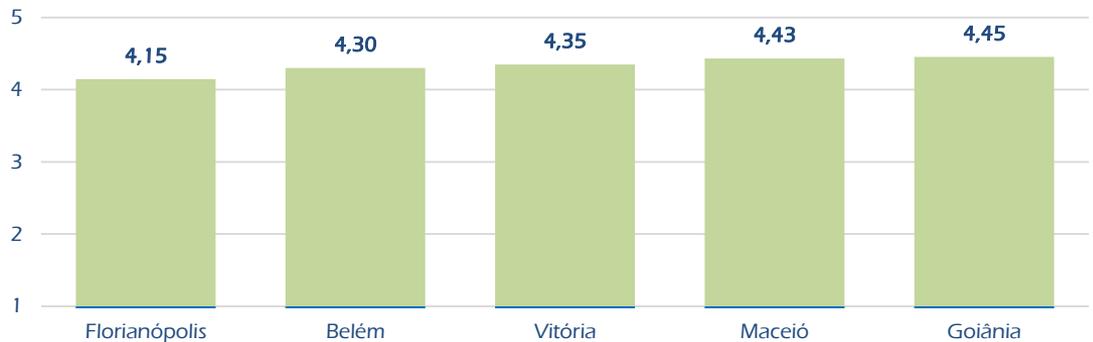
## 1 – Facilidade de Desembarque no meio-fio



## 2 – Tempo de fila na inspeção de segurança



## 3 – Confiabilidade da inspeção de segurança



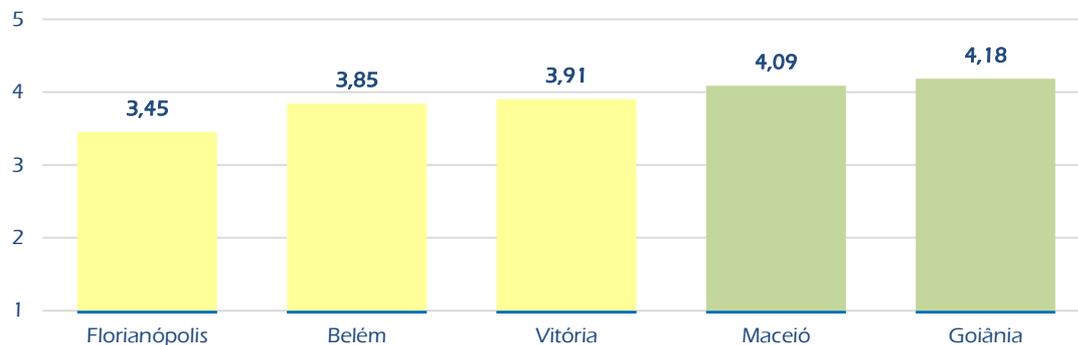
# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



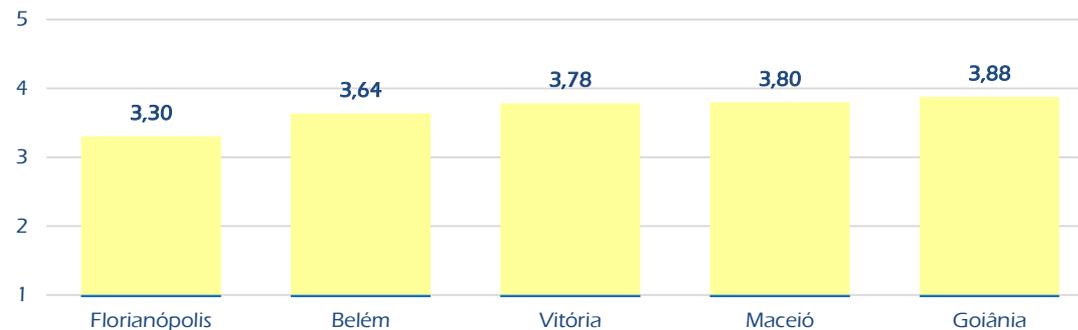
4 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários da inspeção de segurança



5 - Qualidade da sinalização do aeroporto



6 - Disponibilidade e qualidade das informações nos painéis de voo



## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



### 7 - Disponibilidade de tomadas



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



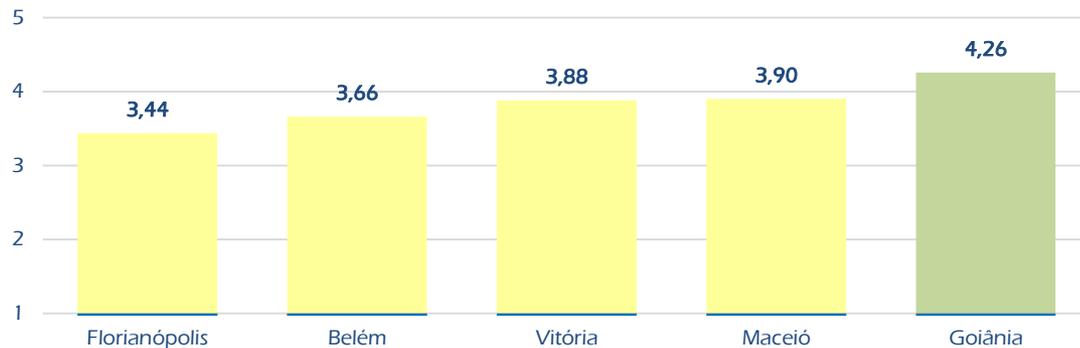
### 9 - Disponibilidade de sanitários



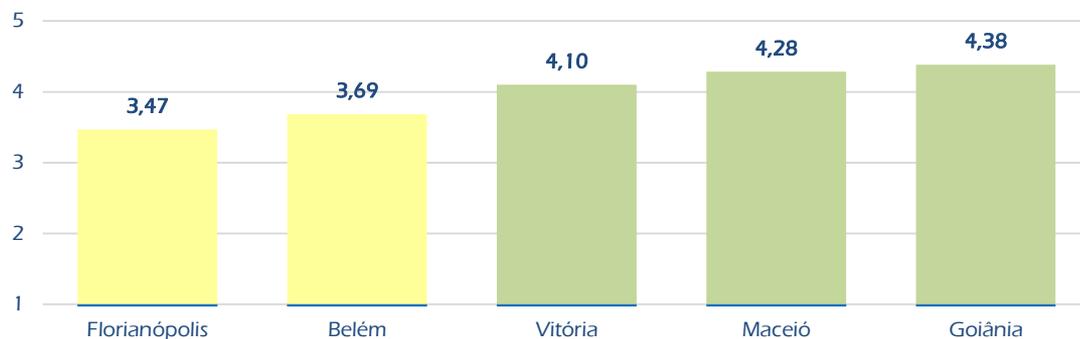
# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



## 10 - Limpeza dos sanitários



## 11 - Disponibilidade de assentos na sala de embarque



## 12 - Sensação de segurança nas áreas públicas do aeroporto



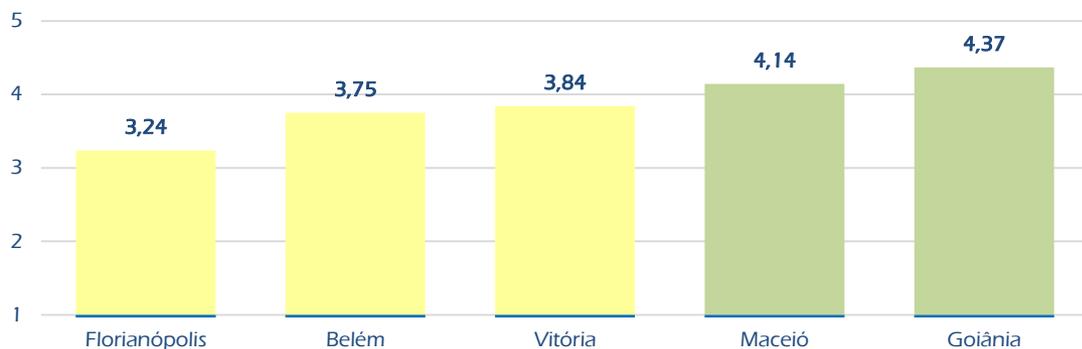
# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



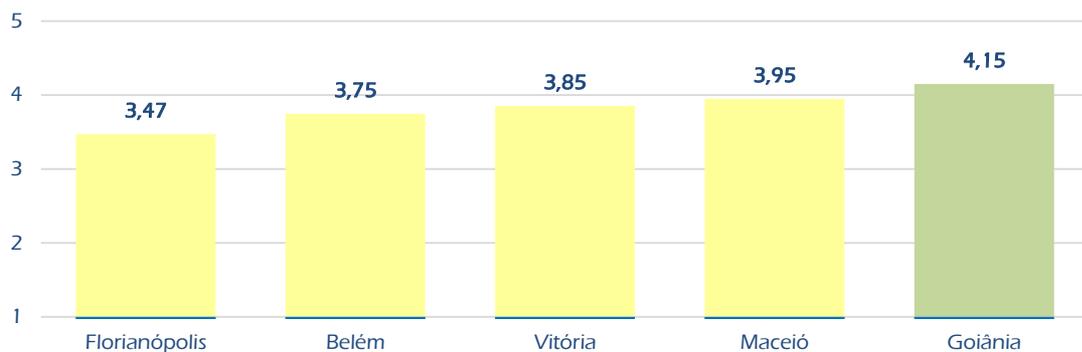
## 13 - Limpeza geral do aeroporto



## 14 - Conforto térmico do aeroporto



## 15 - Conforto acústico do aeroporto



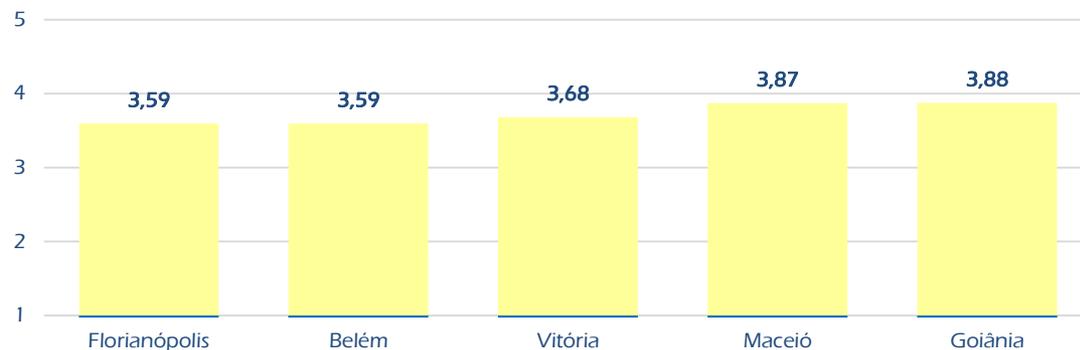
## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



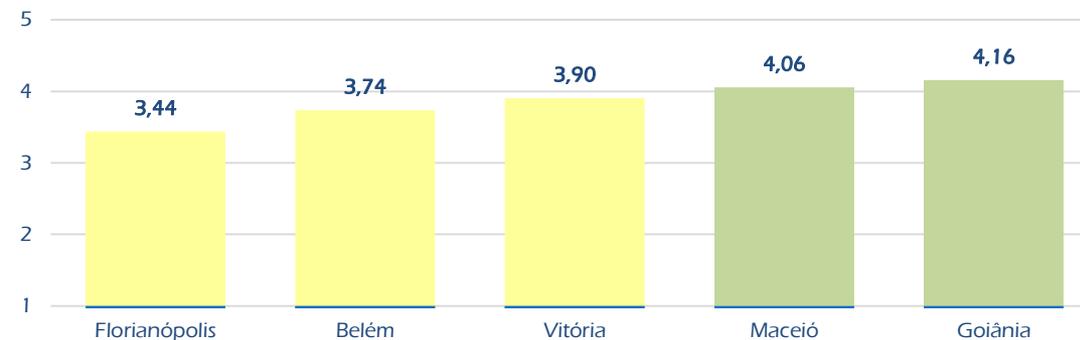
16 - Qualidade da informação nos painéis das esteiras de restituição de bagagem



17 - Qualidade das instalações de estacionamento de veículos



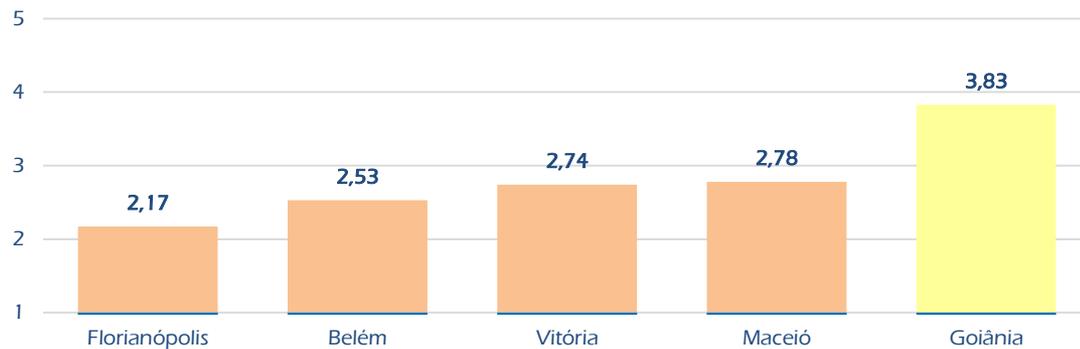
18 - Disponibilidade de vagas no estacionamento de veículos



## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



19 - Custo-benefício do estacionamento



20 - Quantidade e qualidade de lanchonetes e restaurantes



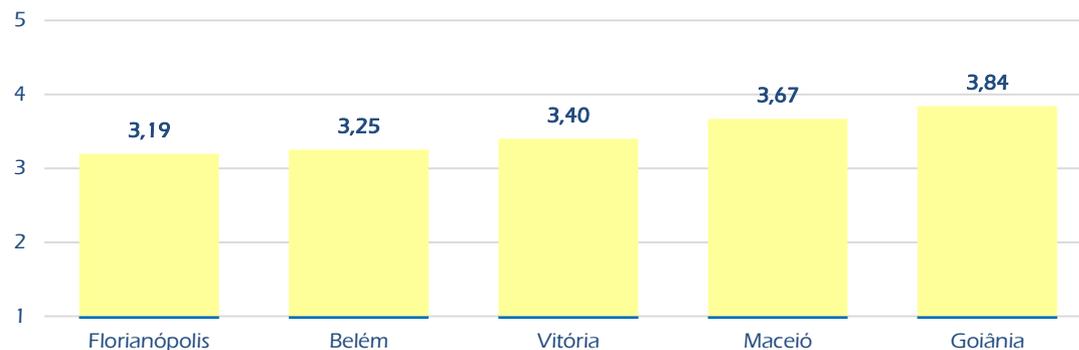
21 - Custo-benefício dos produtos de lanchonetes e restaurantes



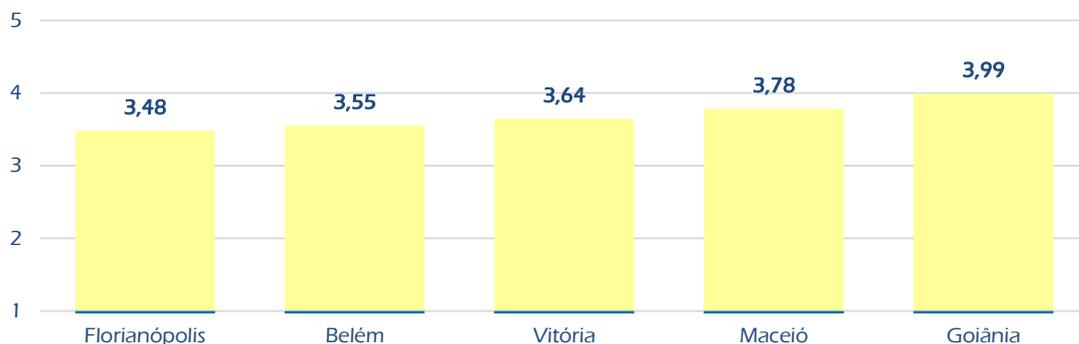
## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



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



23 - Quantidade e qualidade de estabelecimentos comerciais



24 - Custo-benefício dos produtos comerciais



## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



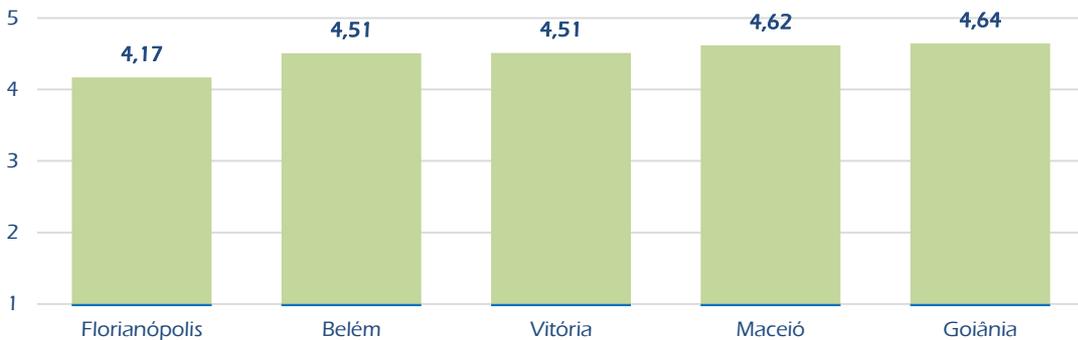
25 - Tempo de fila no check-in  
(autoatendimento)



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



27 - Cordialidade e  
prestatividade dos funcionários  
do check-in



## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



28 - Qualidade da informação  
prestada pela cia aérea



29 - Velocidade de restituição  
de bagagem



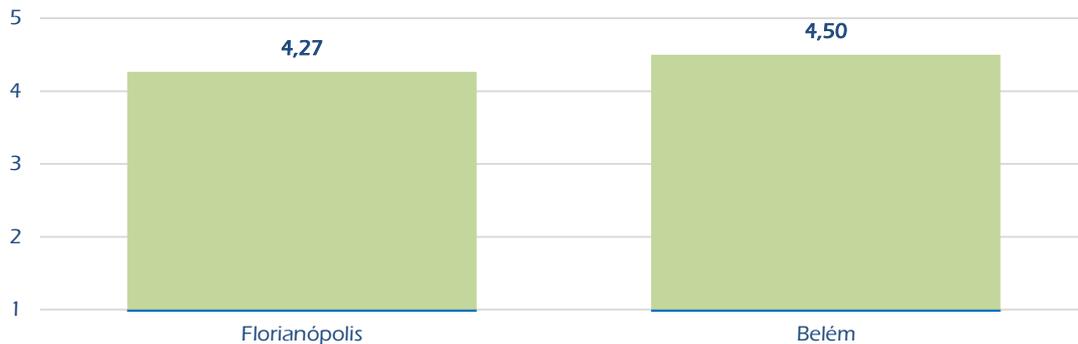
30 - Integridade da bagagem



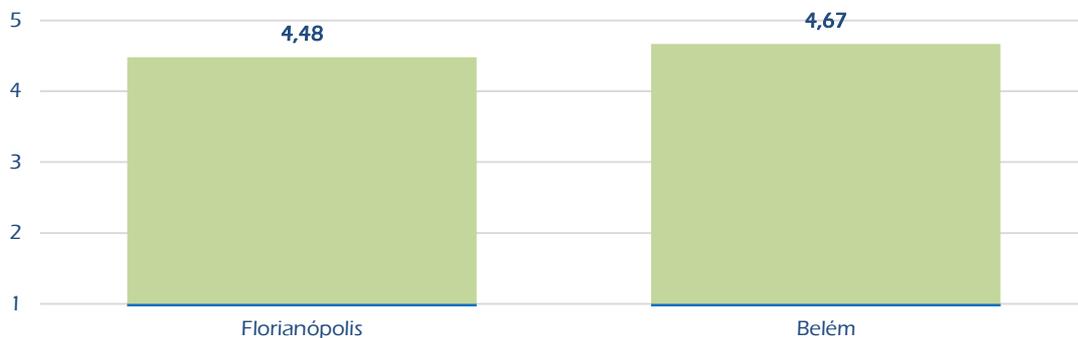
# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



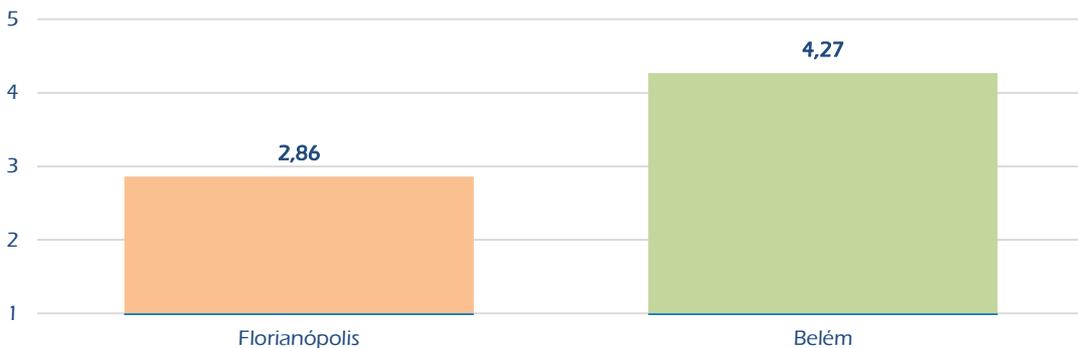
31 - Tempo de fila na emigração



32 - Cordialidade dos funcionários da emigração



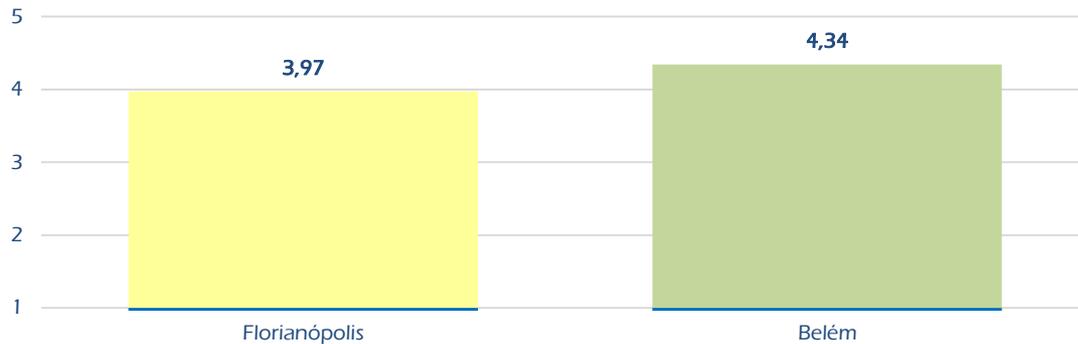
33 - Tempo de fila na imigração



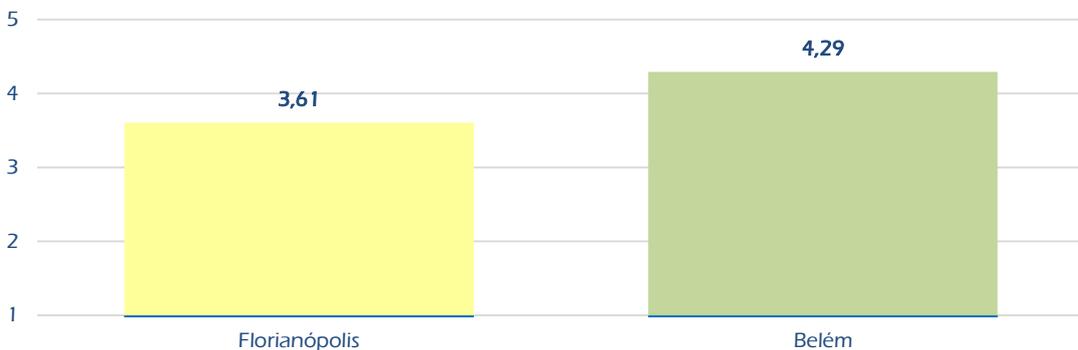
## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



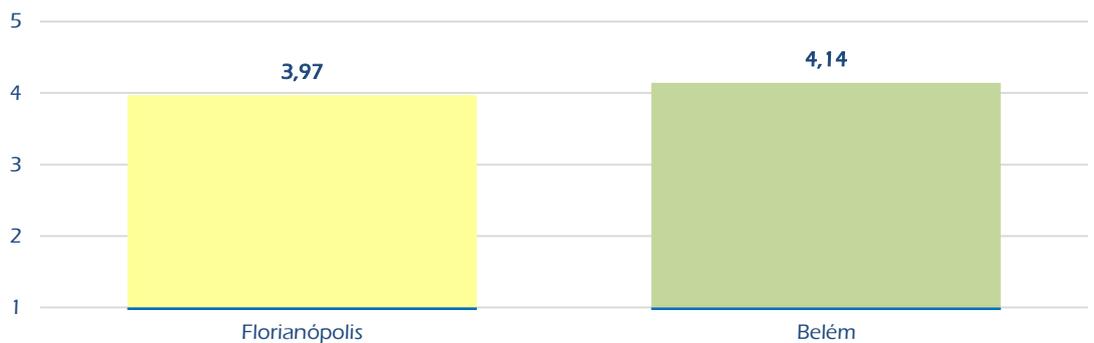
34 - Cordialidade dos funcionários da imigração



35 - Tempo de fila da aduana



36 - Cordialidade do funcionário da aduana



## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



37 - Disponibilidade de transporte público para o aeroporto



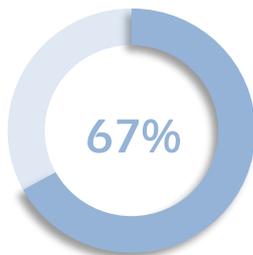
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



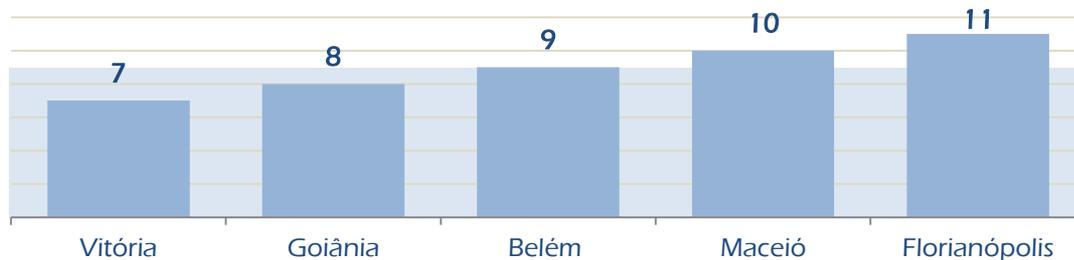
## 01 – Check-in Doméstico

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



9 min.



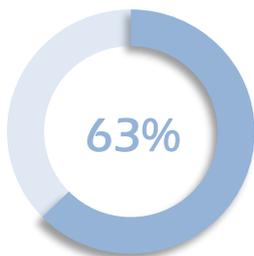
N: 974 medições



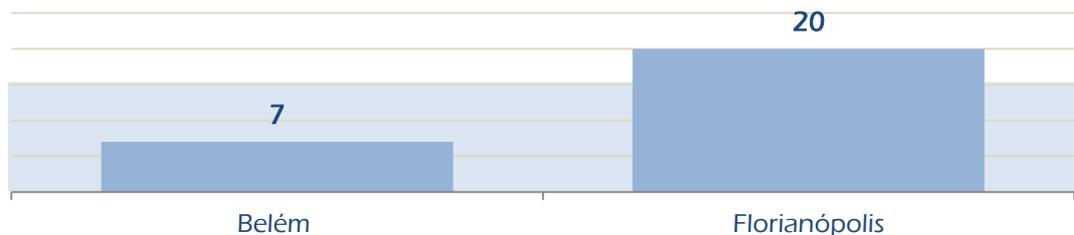
## 02 – Check-in Internacional

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



15 min.



N: 75 medições

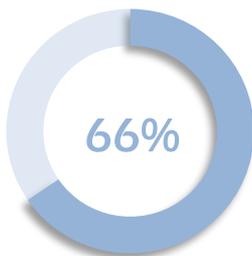
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



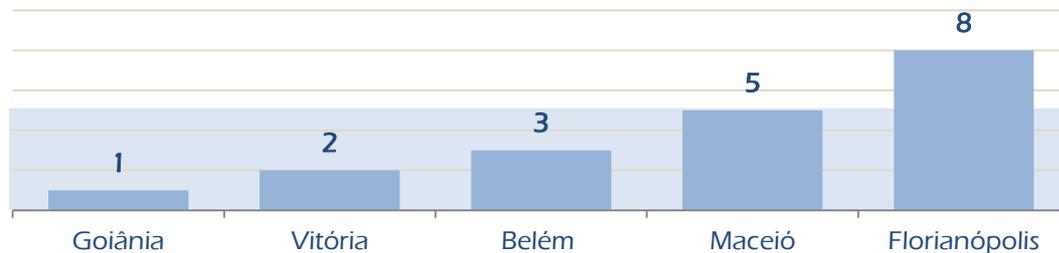
## 03 – Inspeção de segurança embarque doméstico

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



5 min.



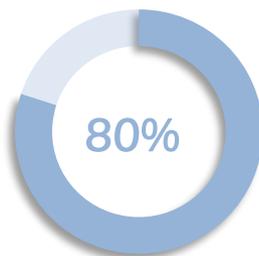
N: 494 medições



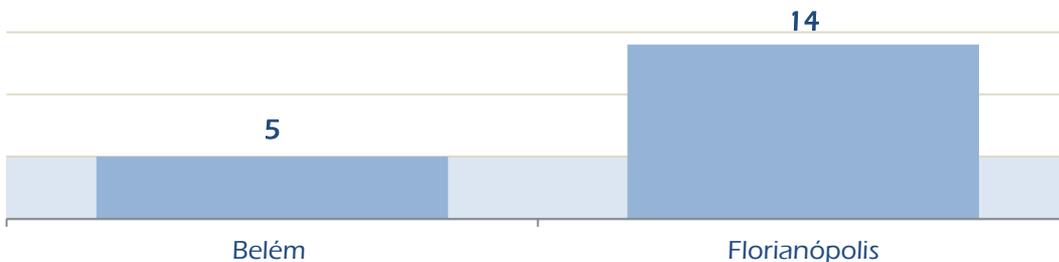
## 04 – Inspeção de segurança embarque internacional

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



9 min.



N: 70 medições

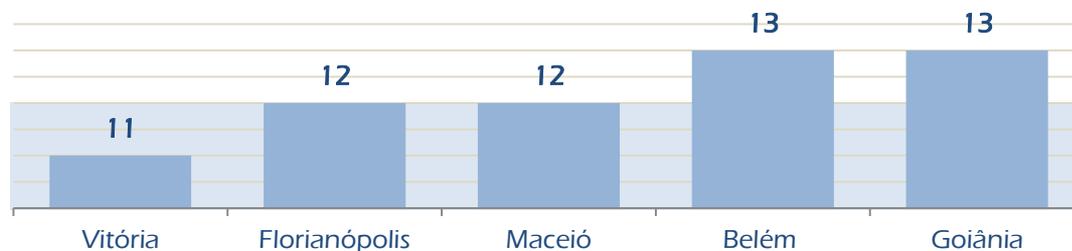
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 05 – Embarque Doméstico

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

12 min.



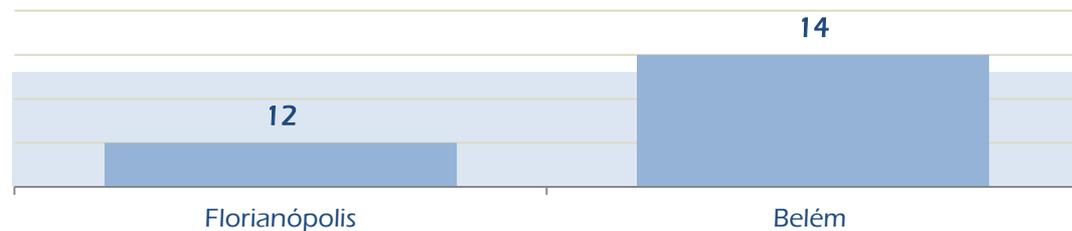
N: 471 medições



## 06 – Embarque Internacional

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

13 min.



N: 27 medições

# 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)

7 min.



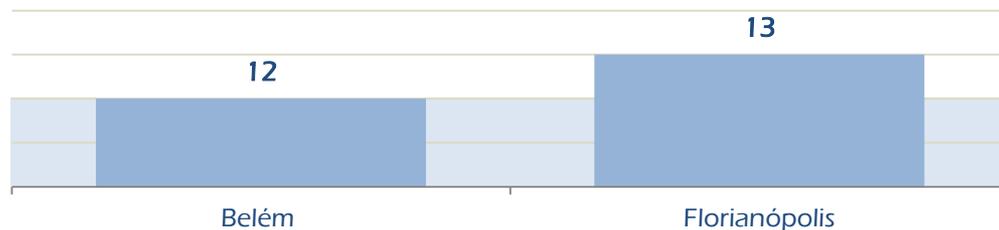
N: 493 medições



## 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)

12 min.



N: 21 medições

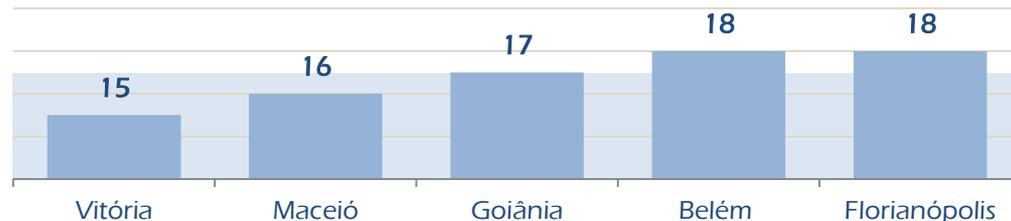
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 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)

17 min.



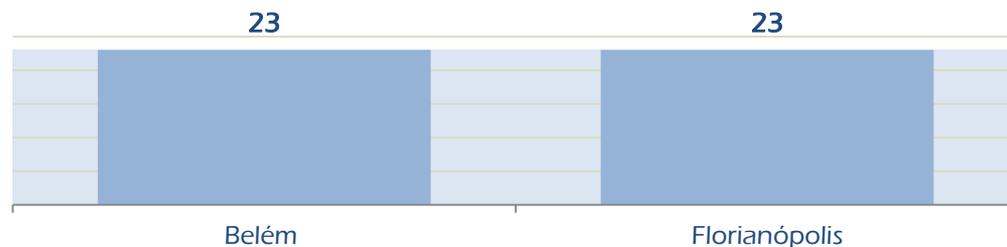
N: 493 medições



## 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)

23 min.



N: 21 medições

# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



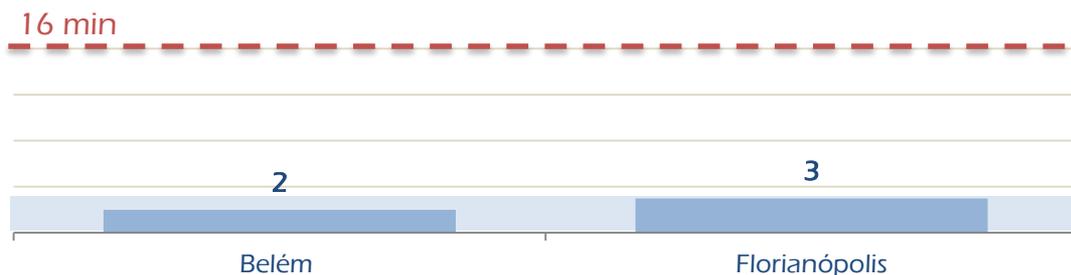
## 11 – Emigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



3 min.



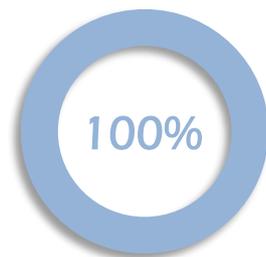
N: 66 medições



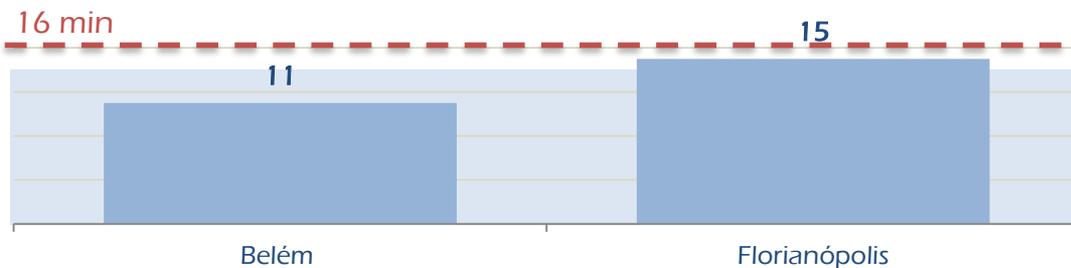
## 12 – Imigração

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



14 min.



N: 59 medições

Tempo de referência CONAERO

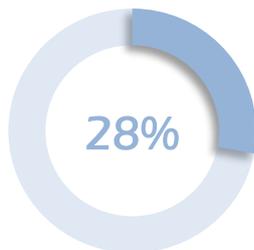
# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



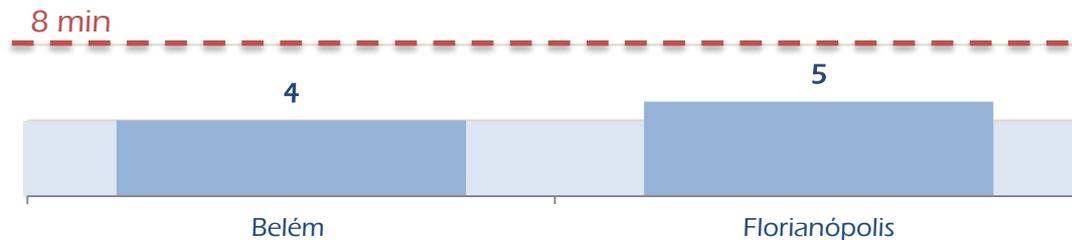
## 13 – Aduana – Bens a declarar

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



4 min.



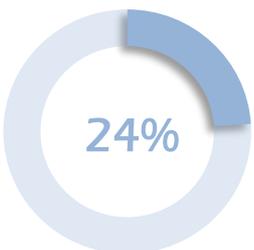
N: 25 medições



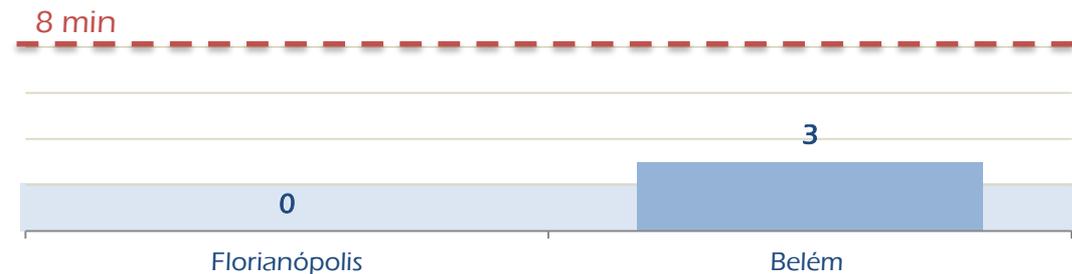
## 14 – Aduana – Nada a declarar

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

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição



2 min.



N: 25 medições

Tempo de referência CONAERO

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS *Aeroportos*

Belém Florianópolis Goiânia Maceió Vitória  
novembro a dezembro

## ELABORAÇÃO:

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

MINISTÉRIO DOS  
**TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL**

