

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeroporotos*

1º TRIMESTRE de 2019 | janeiro a março

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORADORES



INTEGRANTES DO COMITÊ DE  
DESEMPENHO OPERACIONAL



DEPARTAMENTO DE  
CONTROLE DO ESPAÇO  
AÉREO



POLÍCIA FEDERAL

# 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 da Infraestrutura (MInfra) e à Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC), por meio do Decreto nº 9.676 de 2 de janeiro de 2019, e ainda 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

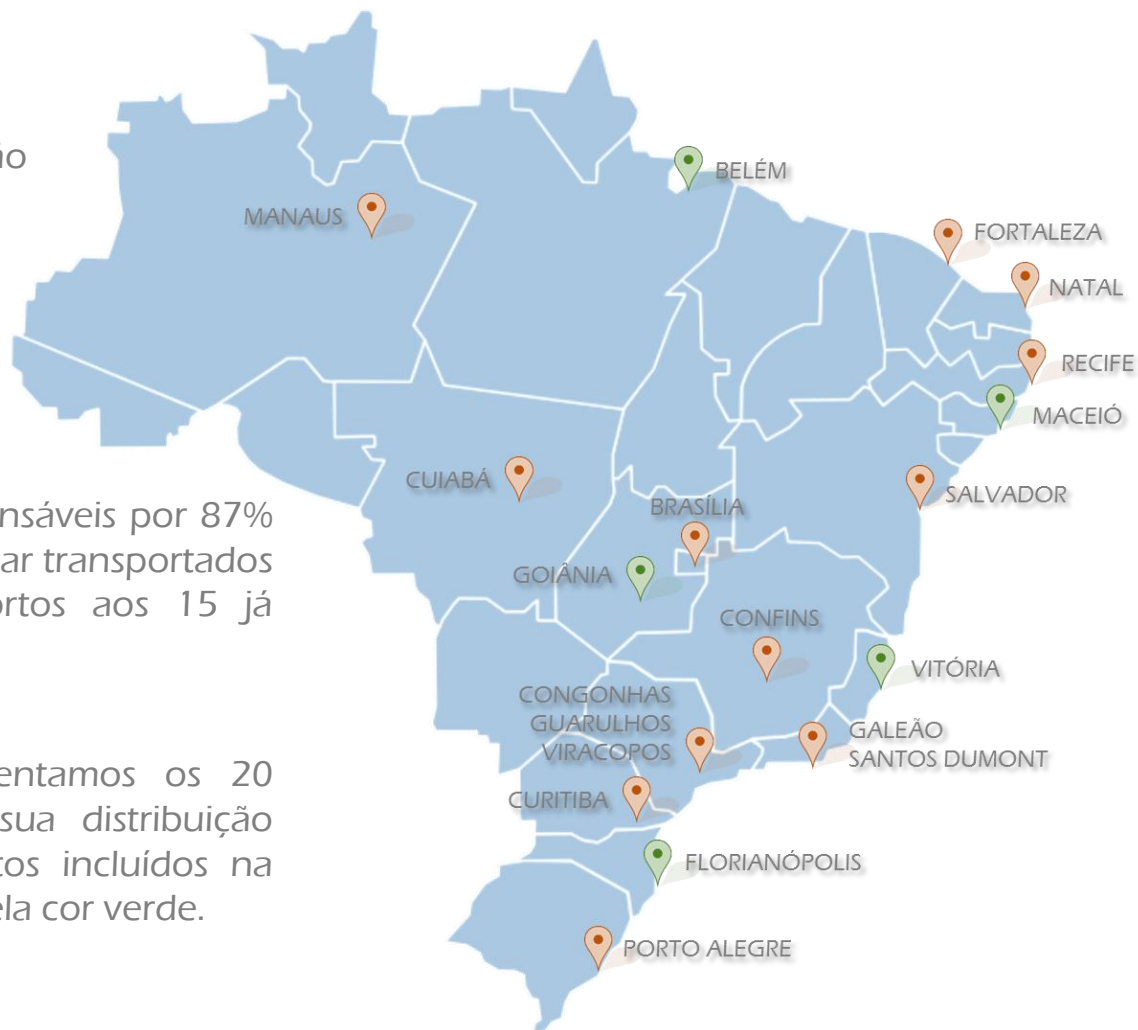
A PESQUISA	<b>2</b>
METODOLOGIA	<b>3</b>
RESULTADOS GERAIS	<b>6</b>
RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	<b>18</b>
RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	<b>31</b>
A PESQUISA EM NÚMEROS	<b>42</b>

# A PESQUISA

A Pesquisa é coordenada por equipe técnica da SAC, e realizada pela Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pelo Ministério da Infraestrutura 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 passageiros nas salas de 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

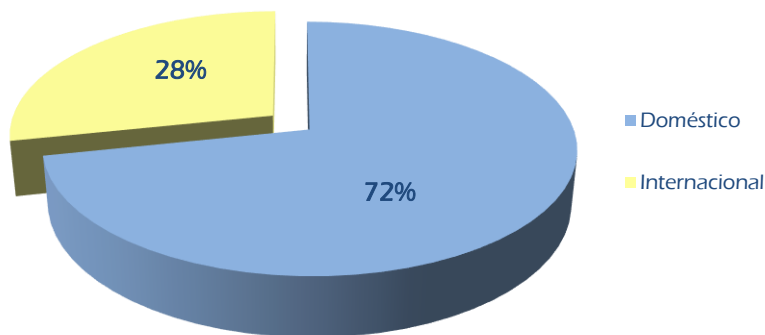
Escolaridade

# RESULTADOS GERAIS

No quarto trimestre de 2019, a coleta de dados foi distribuída ao longo dos meses de janeiro, fevereiro e março, totalizando **19.820 entrevistas**. Desse total, foram realizadas 14.216 entrevistas com passageiros de voos domésticos e 5.604 entrevistas com passageiros de voos internacionais, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

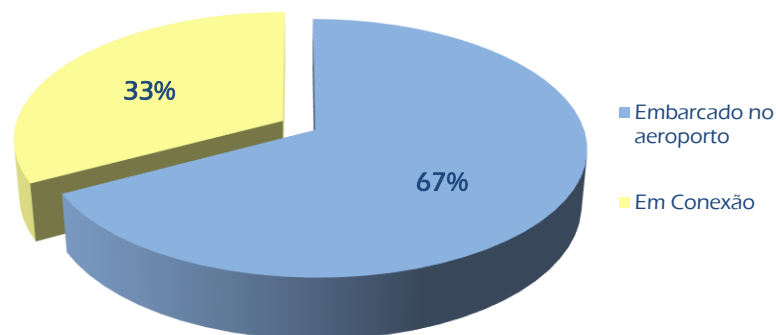
A seguir, são apresentados os resultados relativos ao perfil dos passageiros entrevistados. Ressaltamos que os gráficos abaixo representam o perfil da população amostral das entrevistas e não necessariamente o perfil dos usuários dos aeroportos pesquisados.

### 01 - Tipo de voo



N: 19820 Entrevistas/1º trimestre 2019

### 02 - Tipo de passageiro

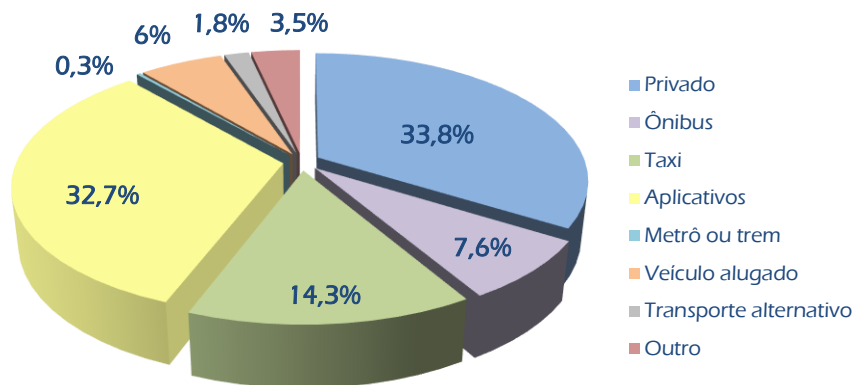


N: 11314 Entrevistas/1º trimestre 2019



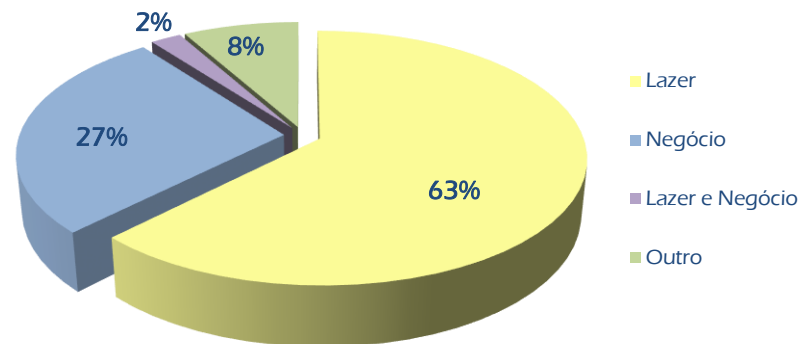
# RESULTADOS GERAIS

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



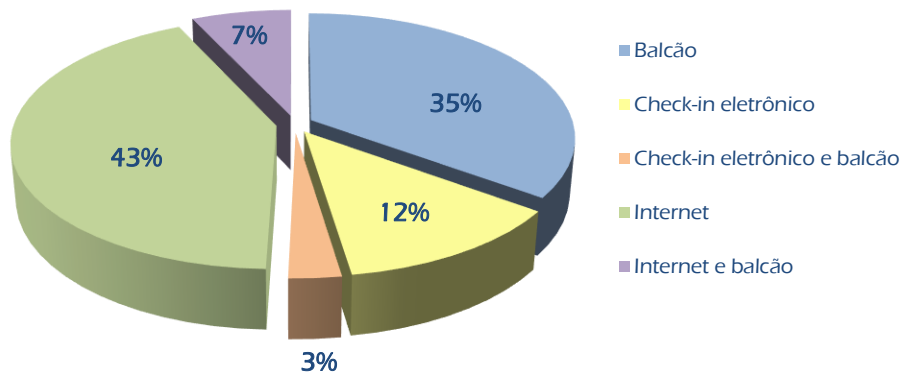
N: 7603 Entrevistas/1º trimestre 2019

## 04 - Motivo da viagem



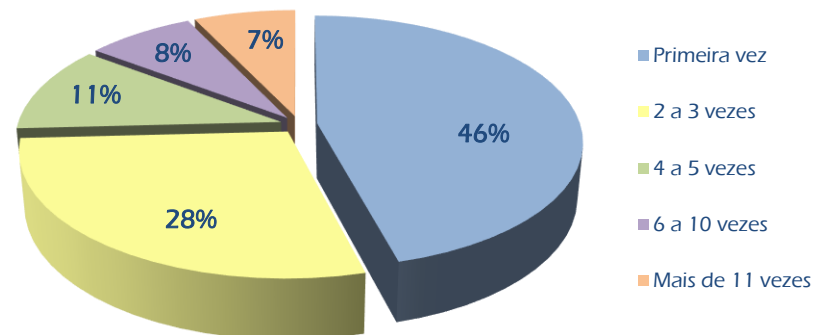
N: 11314 Entrevistas/1º trimestre 2019

## 05 - Forma de realização do check-in



N: 7603 Entrevistas/1º trimestre 2019

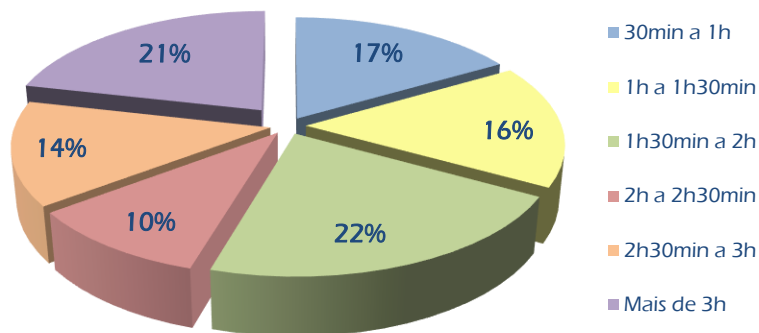
## 06 - Frequência de viagem nos últimos 12 meses



N: 11314 Entrevistas/1º trimestre 2019

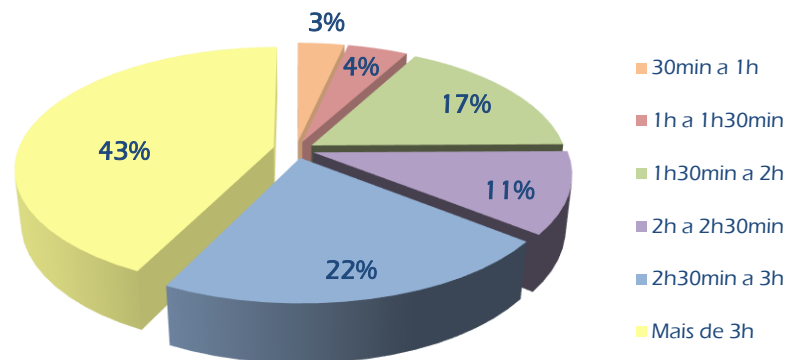
# RESULTADOS GERAIS

## 07 - Antecedência de chegada para voo doméstico



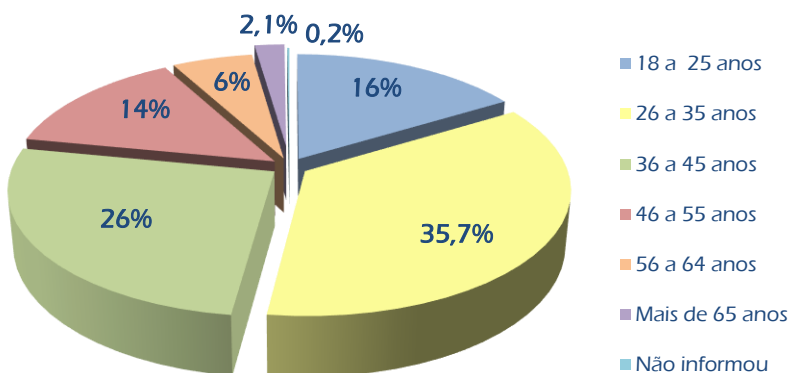
N: 8100 Entrevistas/1º trimestre 2019

## 08 - Antecedência de chegada para voo internacional



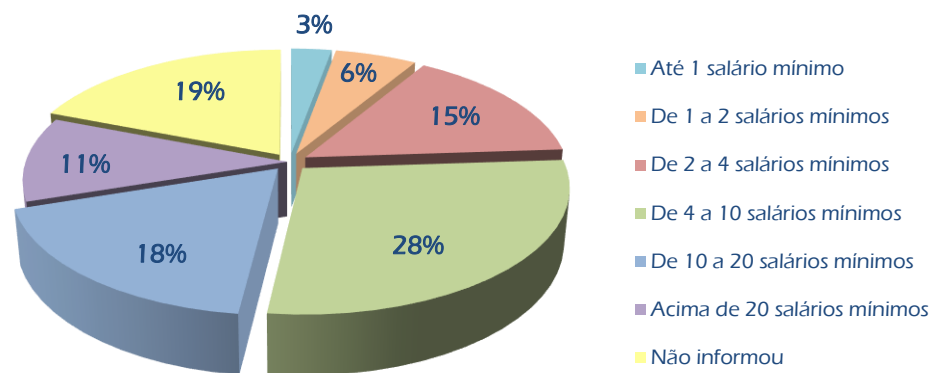
N: 3214 Entrevistas/1º trimestre 2019

## 09 - Idade do entrevistado



N: 11314 Entrevistas/1º trimestre 2019

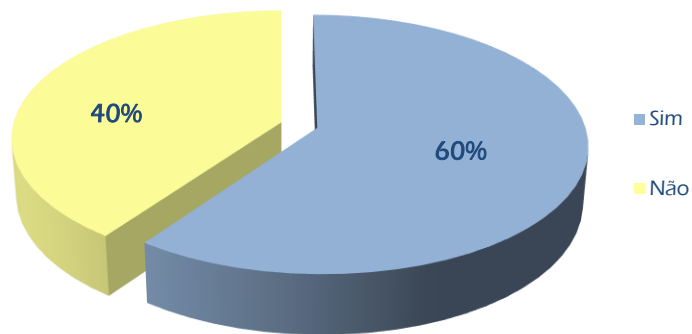
## 10 - Renda do entrevistado



N: 11314 Entrevistas/1º trimestre 2019

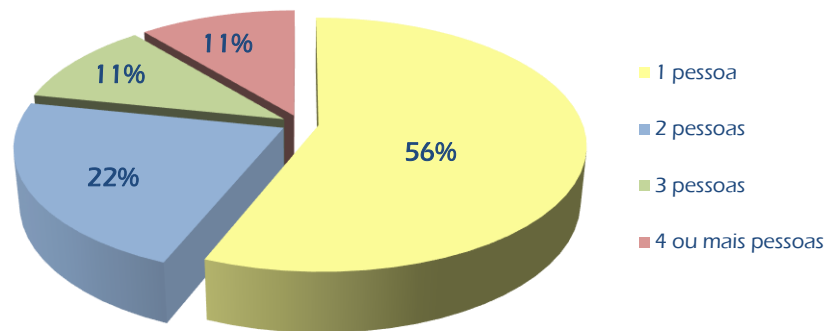
# RESULTADOS GERAIS

## 11 - Viajando sozinho



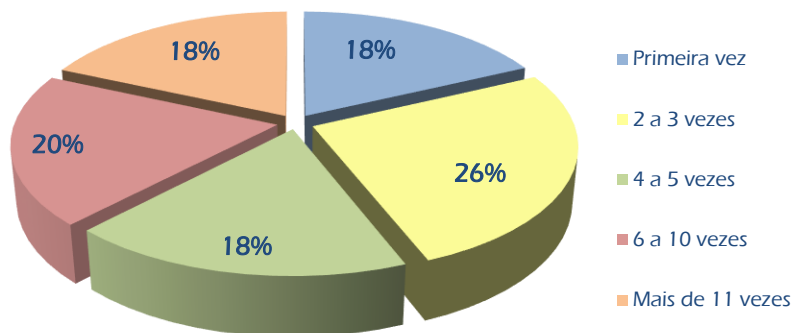
N: 11314 Entrevistas/1º trimestre 2019

## 12 - Número de acompanhantes



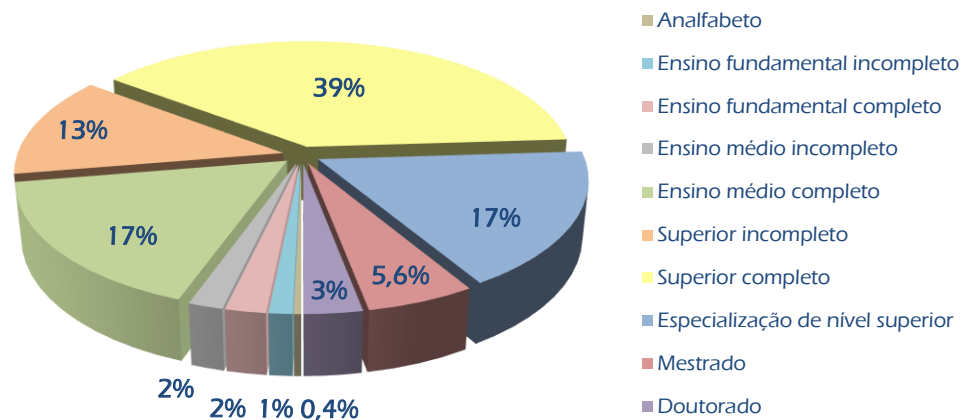
N: 4523 Entrevistas/1º trimestre 2019

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



N: 11314 Entrevistas/1º trimestre 2019

## 14 - Escolaridade do entrevistado



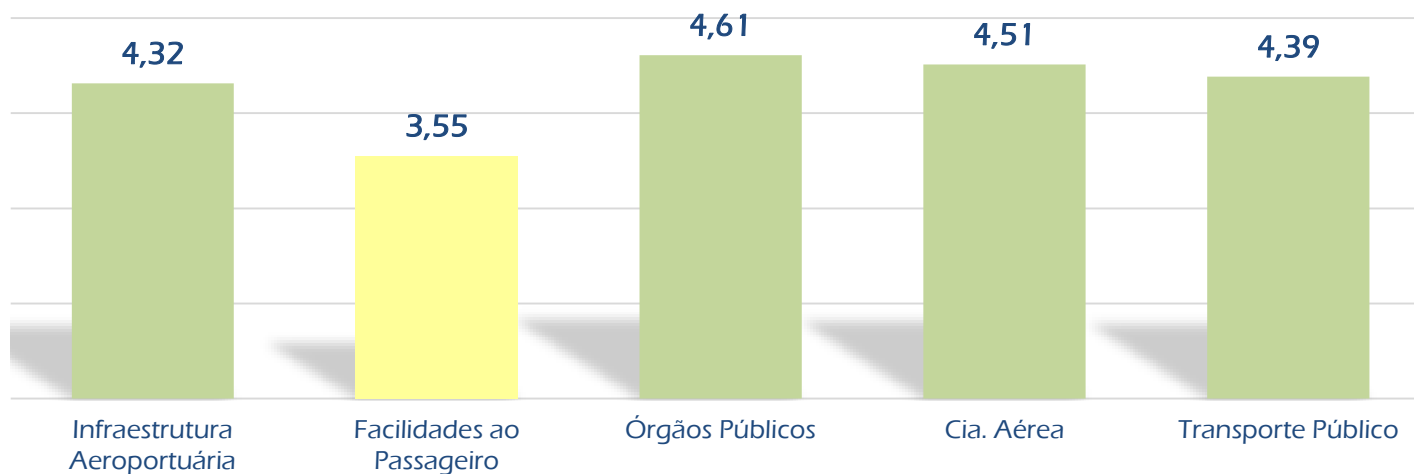
N: 11314 Entrevistas/1º trimestre 2019

# 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: 19820 Entrevistas/1º Trimestre 2019

# 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 2018, 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

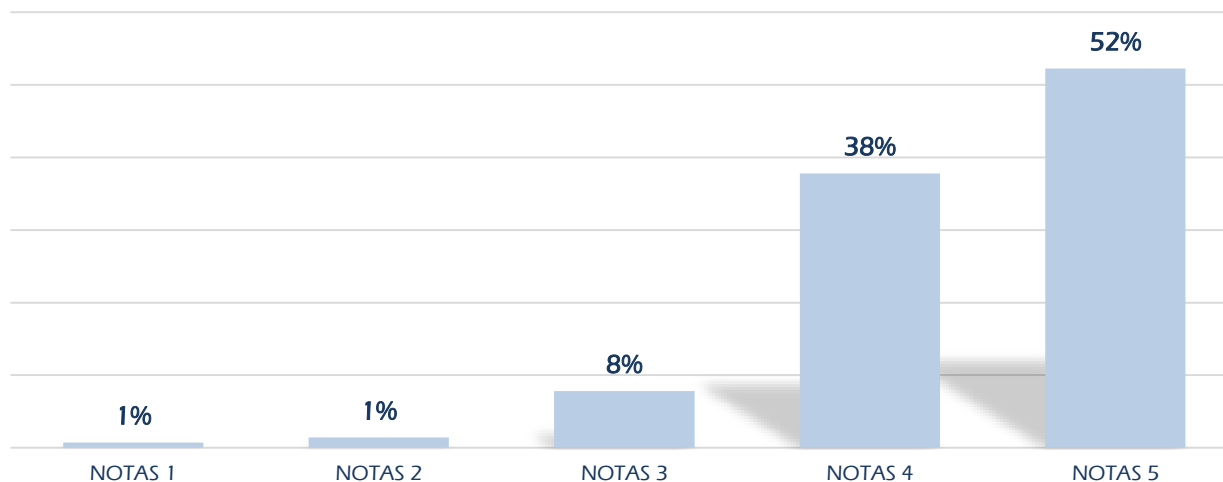
Brasília  
Congonhas  
Galeão  
Guarulhos

# RESULTADOS GERAIS

---

No gráfico a seguir, é apresentada a frequência das notas atribuídas ao indicador de satisfação geral. Na próxima página observamos as notas atribuídas aos aeroportos, ordenados dentro das respectivas categorias.

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

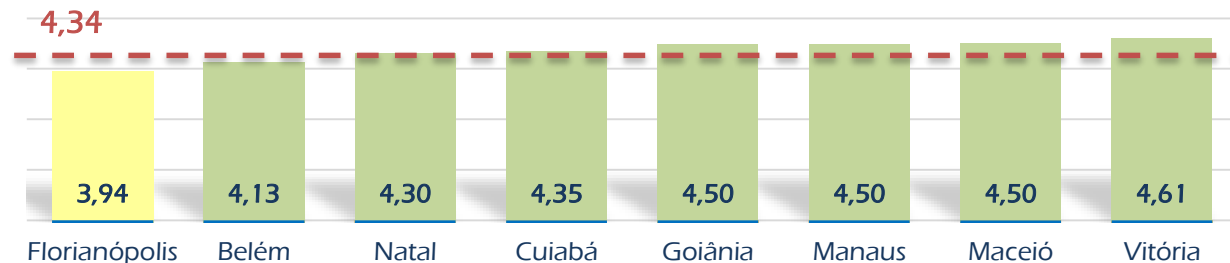


N: 19811 Entrevistas/1º Trimestre 2019

Considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5, observamos que **90%** dos passageiros avaliaram os aeroportos como bons ou muito bons no último trimestre.

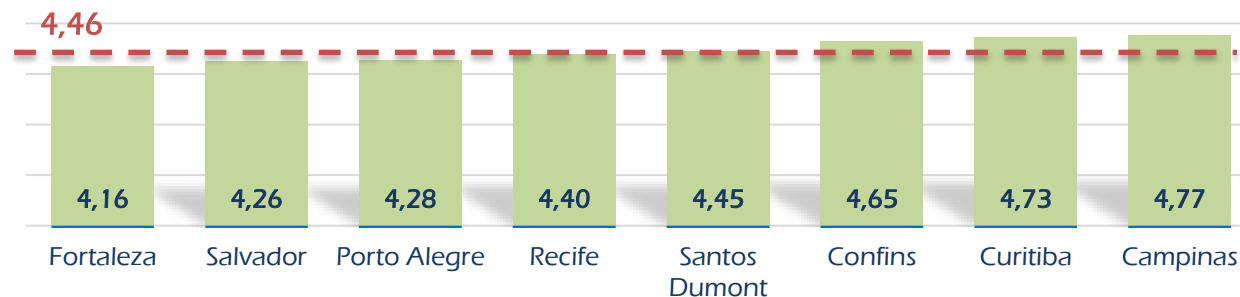
# RESULTADOS GERAIS

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



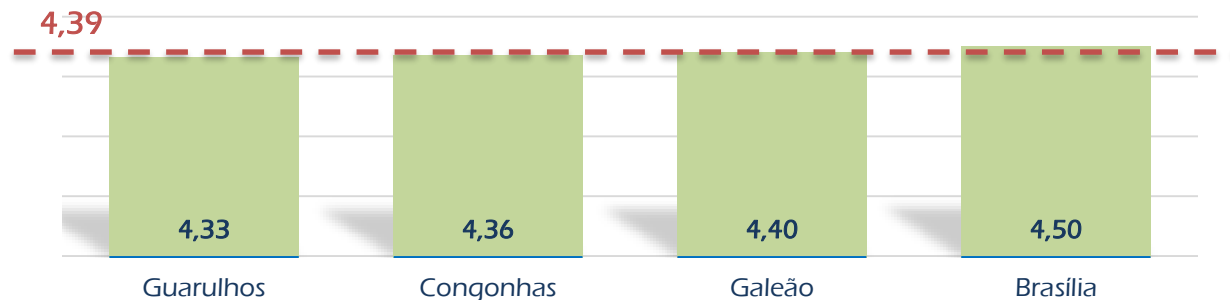
N: 8262 Entrevistas/1º Trimestre 2019

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



N: 6862 Entrevistas/1º Trimestre 2019

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

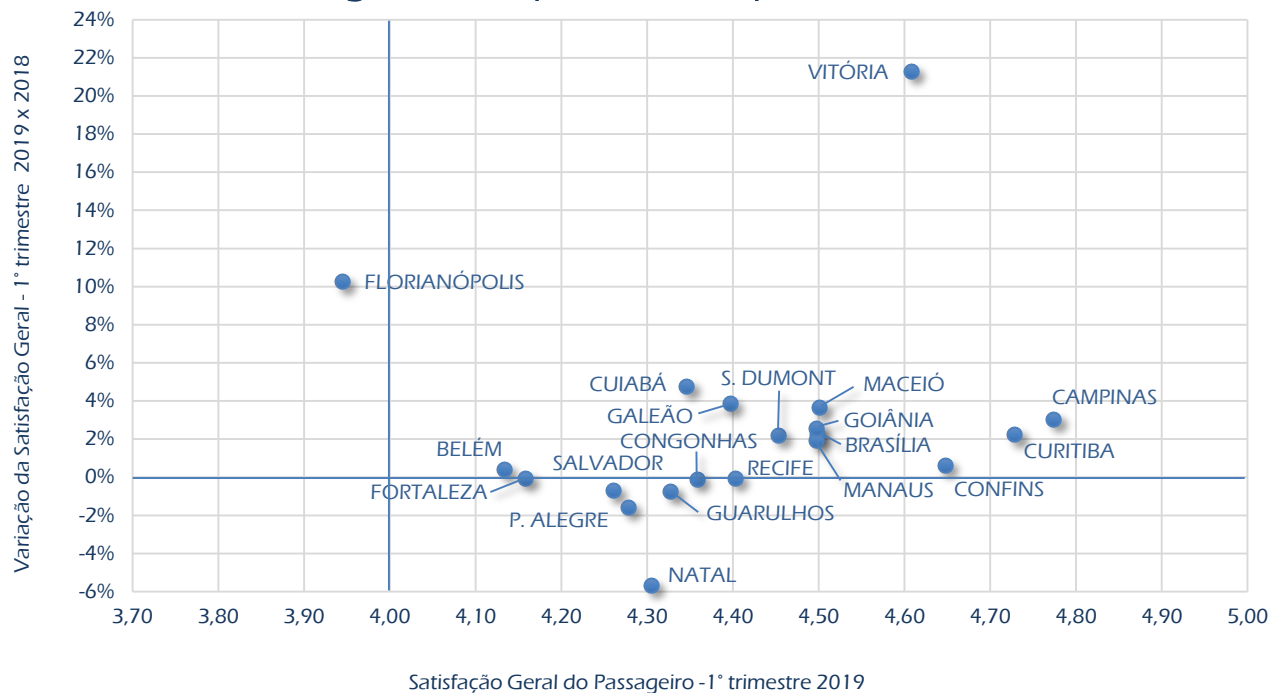


N: 4696 Entrevistas/1º Trimestre 2019

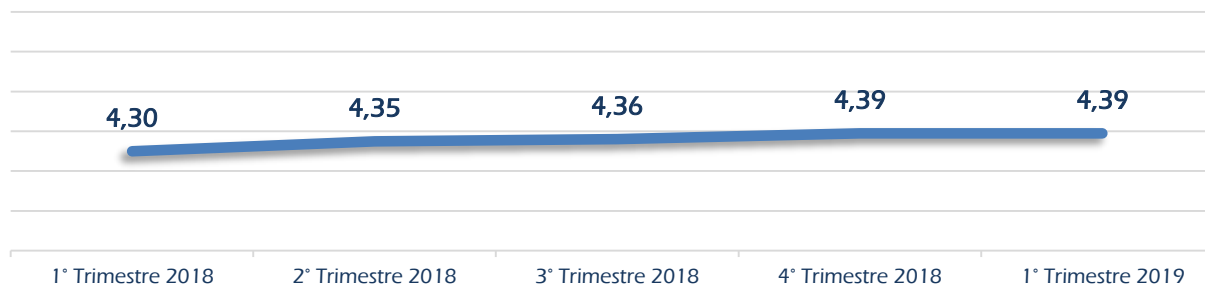
Média da categoria

# RESULTADOS GERAIS

## 20 - Gráfico da evolução de percepção do indicador satisfação geral - 1º Tri/2019 x 1º Tri/2018



## 21 - Evolução da média da satisfação geral do passageiro



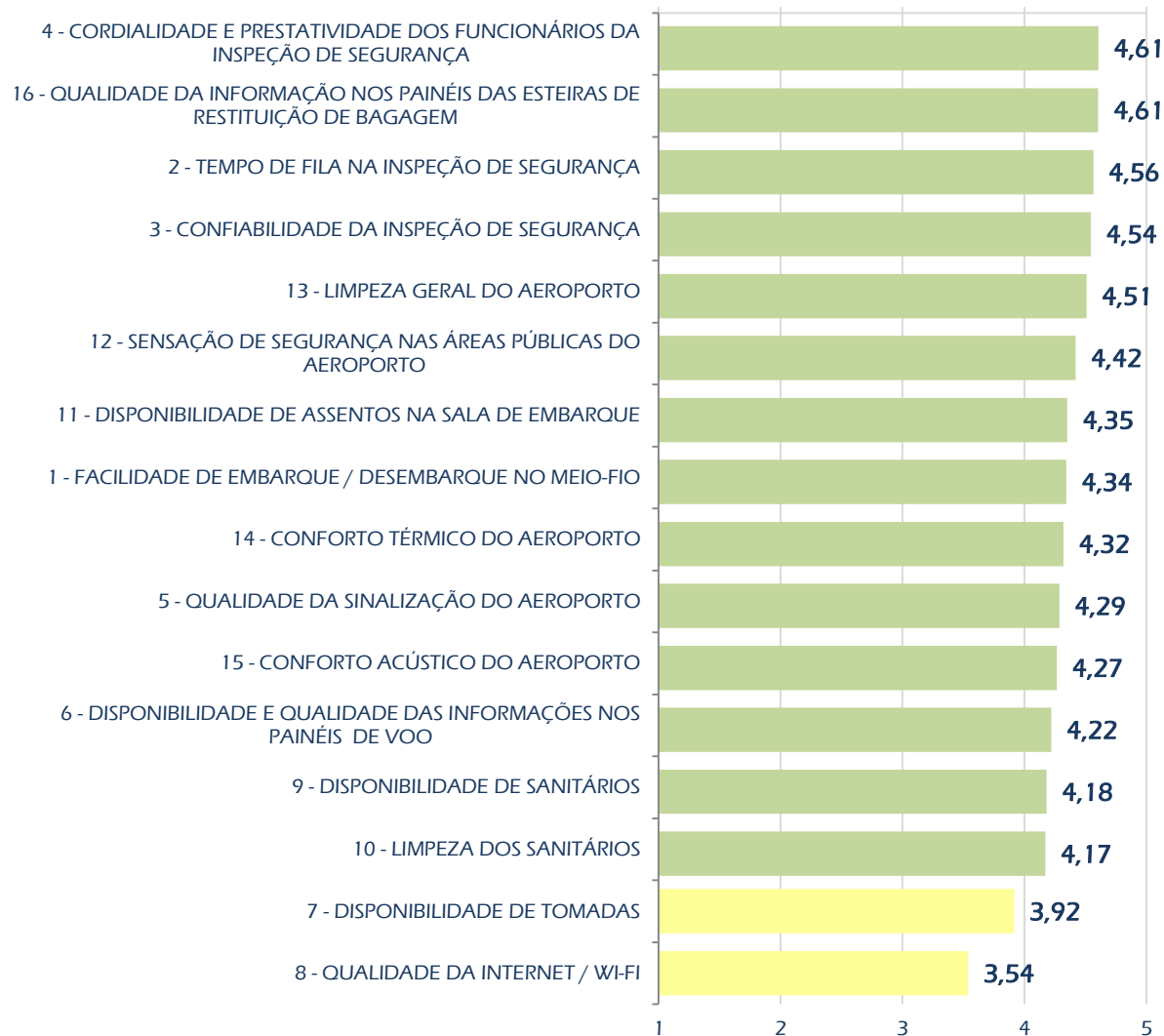


# RESULTADOS GERAIS

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



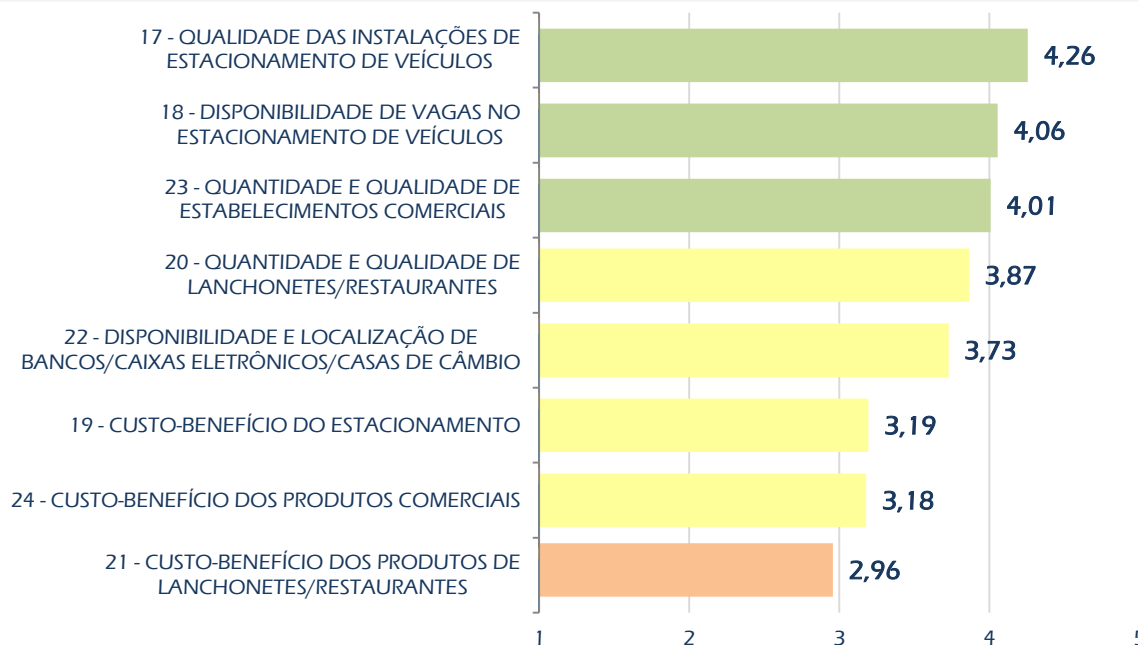
## INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



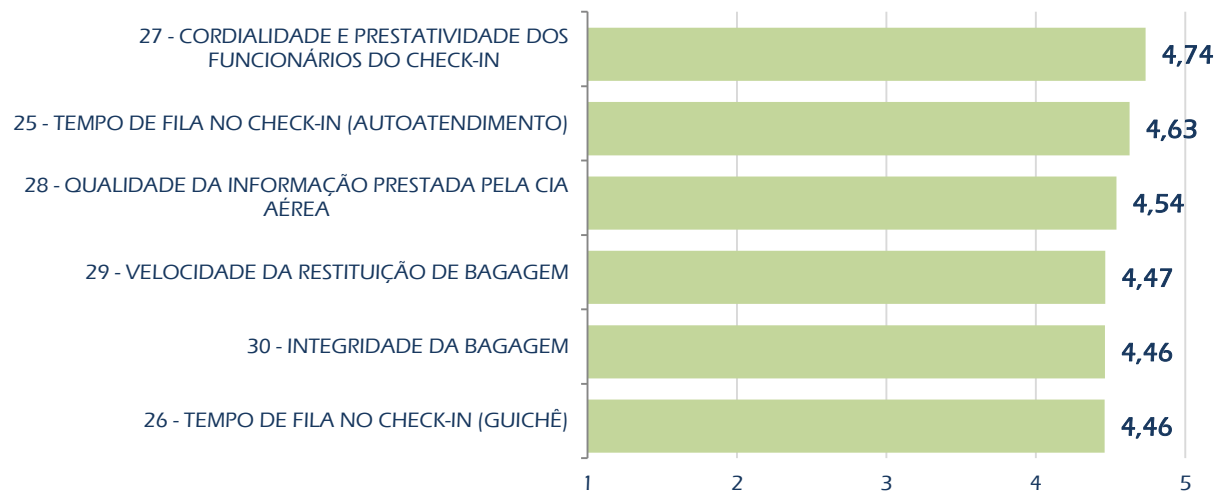
# RESULTADOS GERAIS



## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



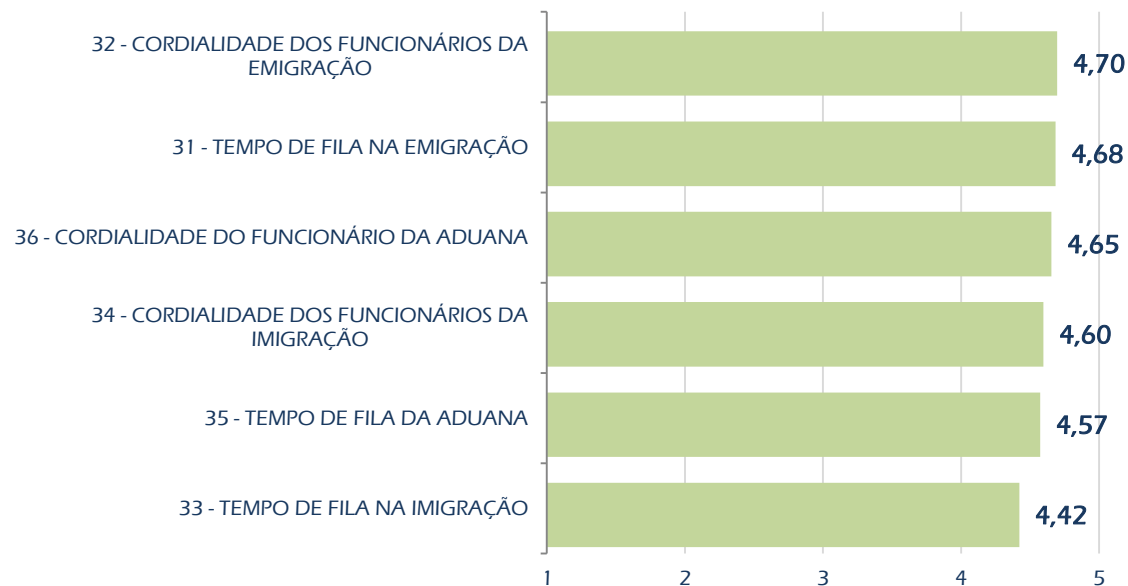
## CIA. AÉREAS



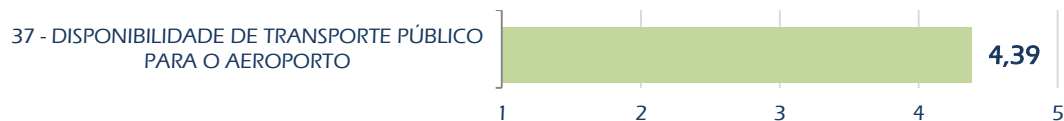
# RESULTADOS GERAIS



## ÓRGÃOS PÚBLICOS



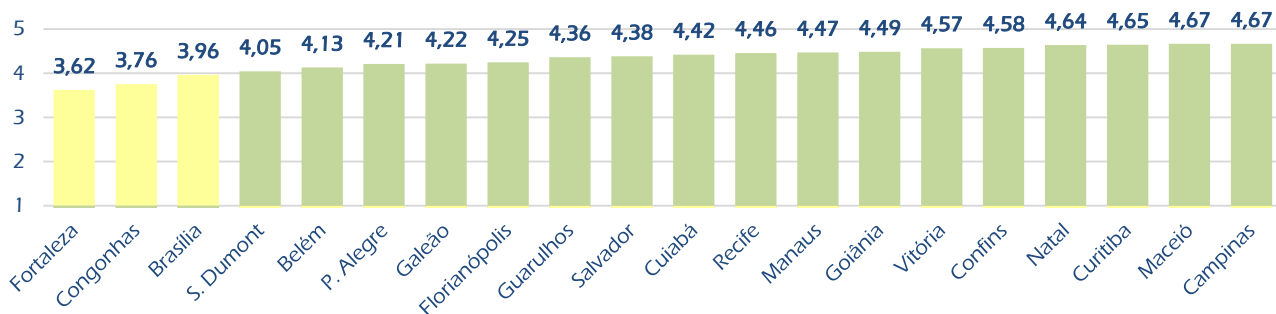
## TRANSPORTE PÚBLICO



# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



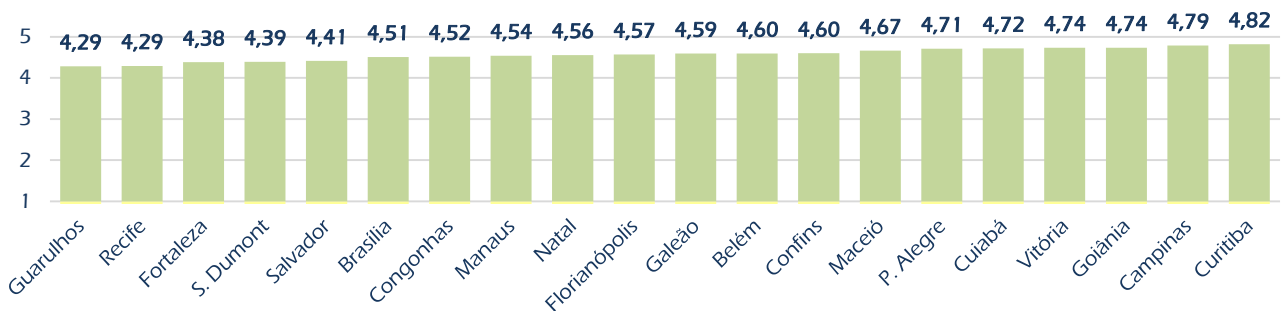
## 1 – Facilidade de Desembarque no meio-fio



N: 6204 Entrevistas/1º Trimestre 2019



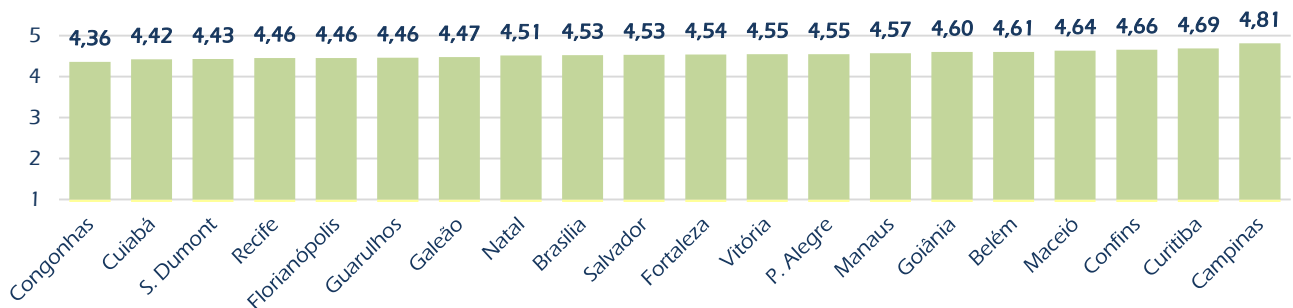
## 2 – Tempo de fila na inspeção de segurança



N: 8464 Entrevistas/1º Trimestre 2019



## 3 – Confiabilidade da inspeção de segurança

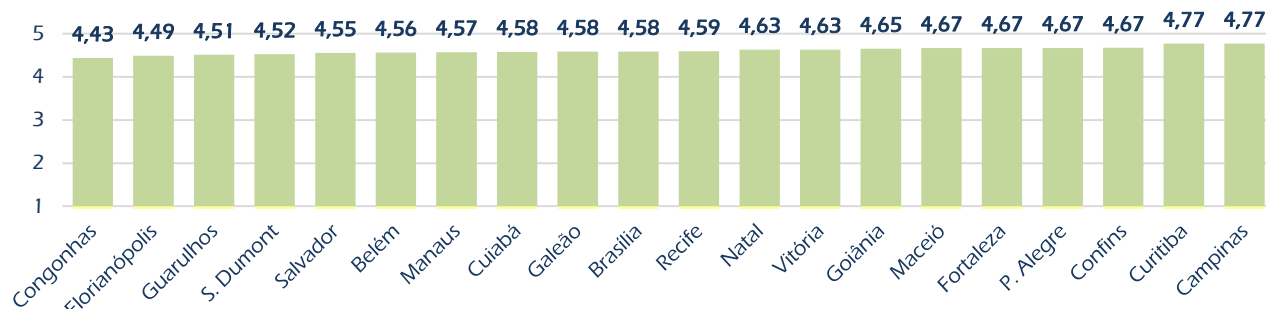


N: 8409 Entrevistas/1º Trimestre 2019

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



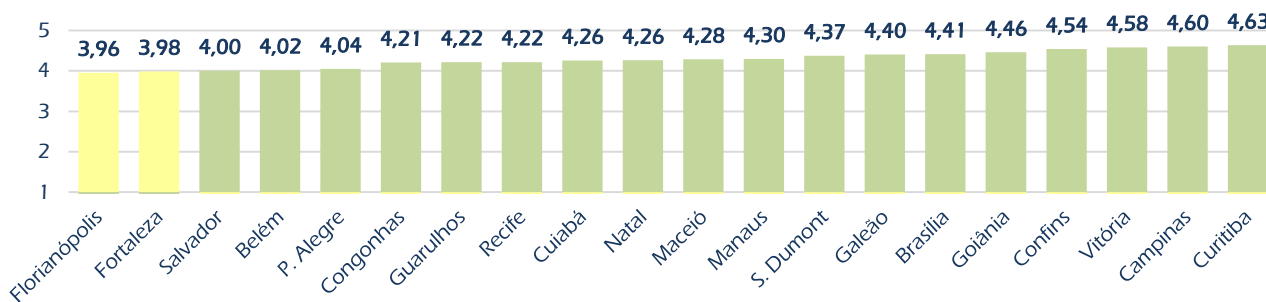
## 4 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários da inspeção de segurança



N: 8454 Entrevistas/1º Trimestre 2019



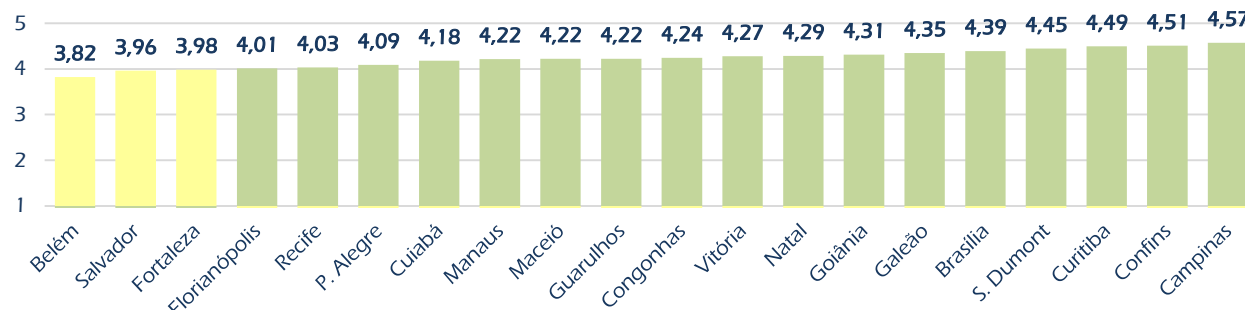
## 5 - Qualidade da sinalização do aeroporto



N: 11036 Entrevistas/1º Trimestre 2019



## 6 - Disponibilidade e qualidade das informações nos painéis de voo

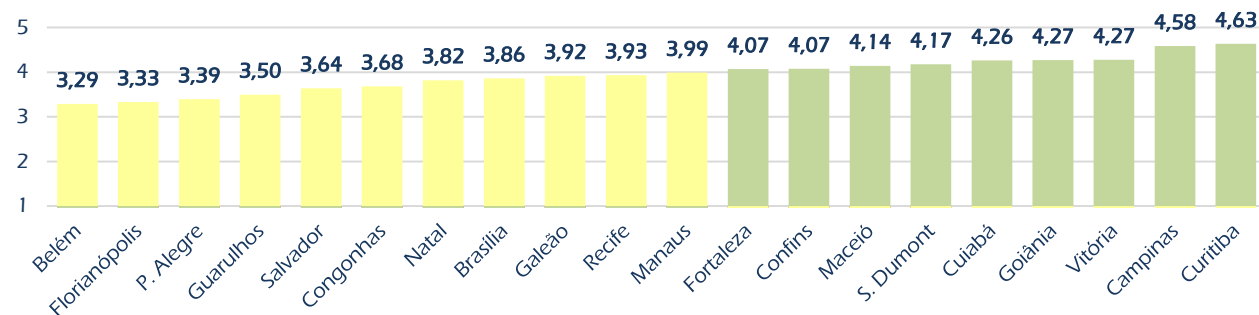


N: 11015 Entrevistas/1º Trimestre 2019

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



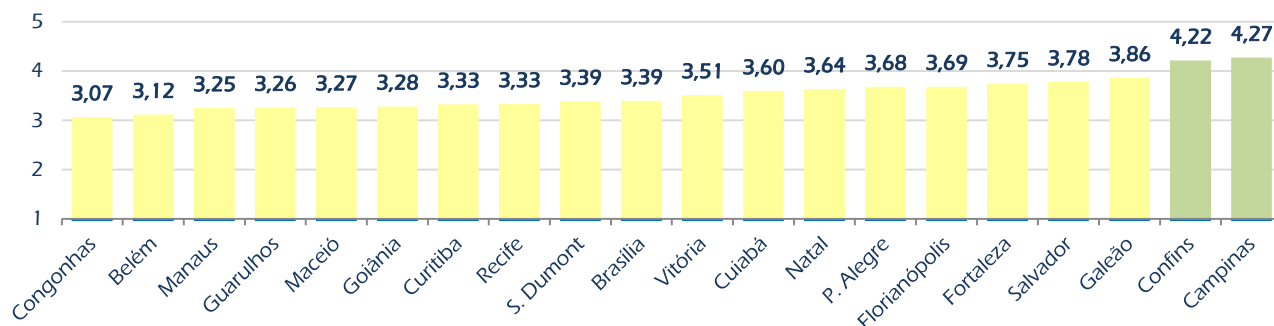
## 7 - Disponibilidade de tomadas



N: 8675 Entrevistas/1º Trimestre 2019



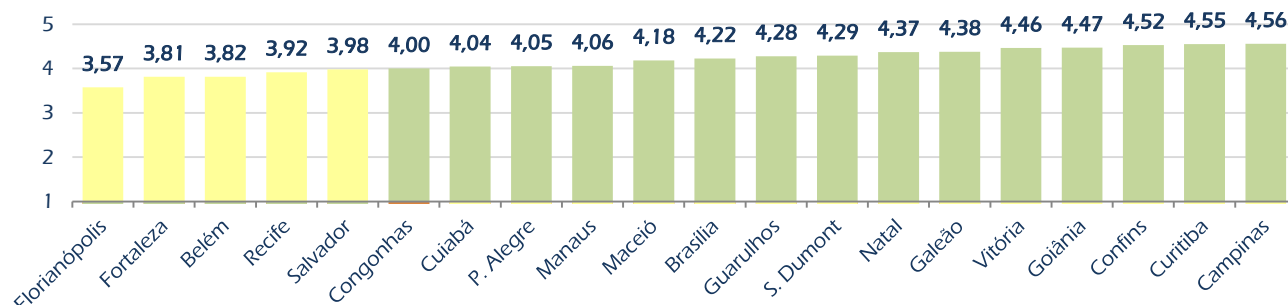
## 8 - Qualidade da internet / wi-fi disponibilizada pelo aeroporto



N: 5311 Entrevistas/1º Trimestre 2019



## 9 - Disponibilidade de sanitários

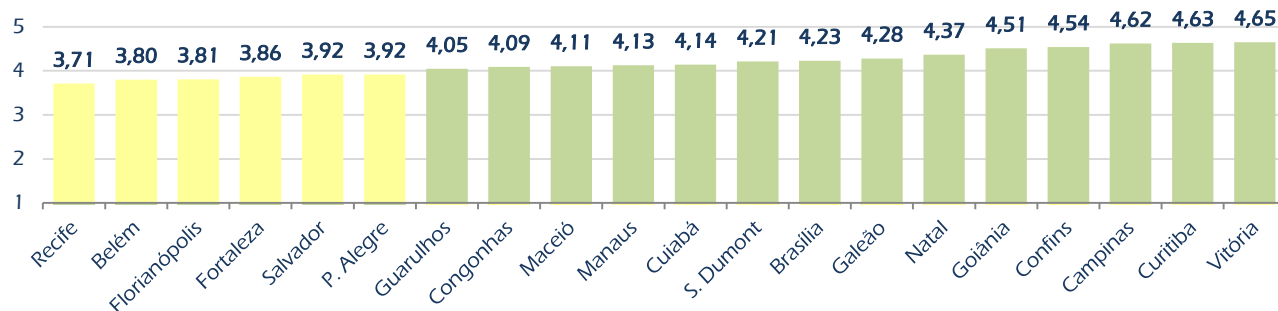


N: 10112 Entrevistas/1º Trimestre 2019

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



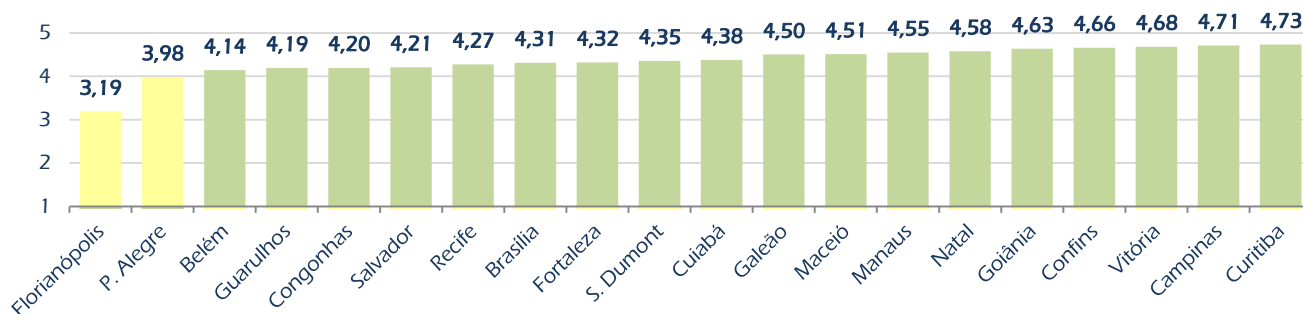
## 10 - Limpeza dos sanitários



N: 9757 Entrevistas/1° Trimestre 2019



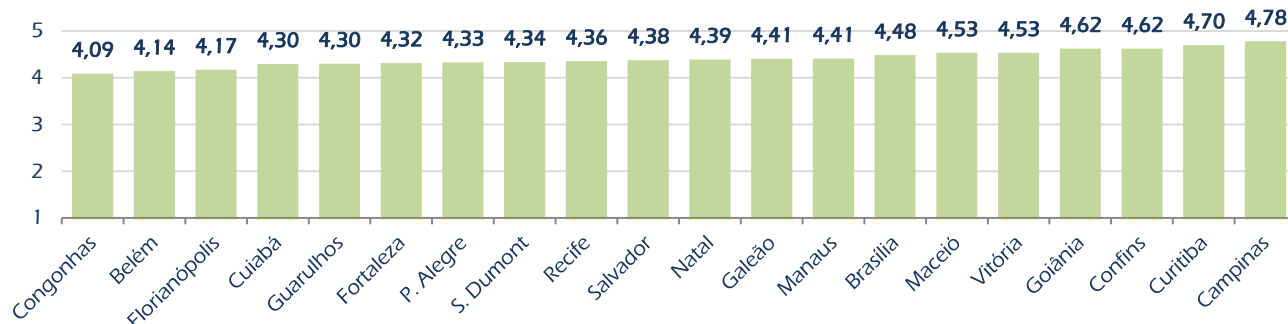
## 11 - Disponibilidade de assentos na sala de embarque



N: 11257 Entrevistas/1° Trimestre 2019



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

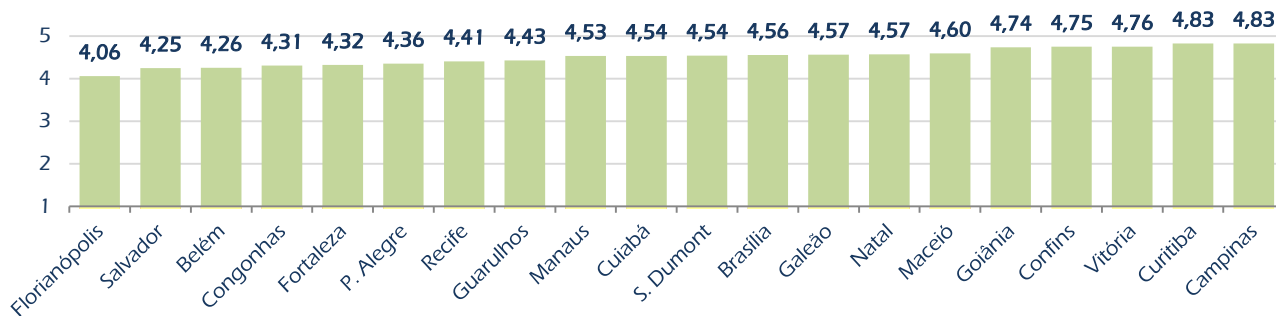


N: 7436 Entrevistas/1° Trimestre 2019

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



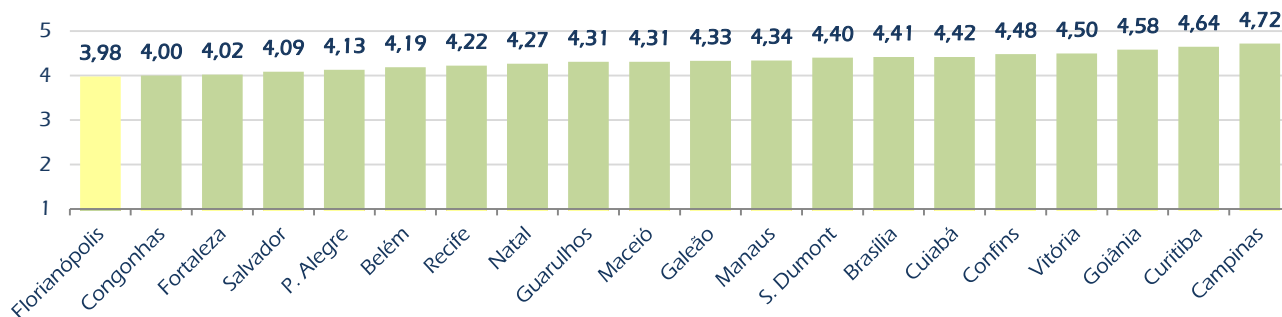
## 13 - Limpeza geral do aeroporto



N: 11288 Entrevistas/1º Trimestre 2019



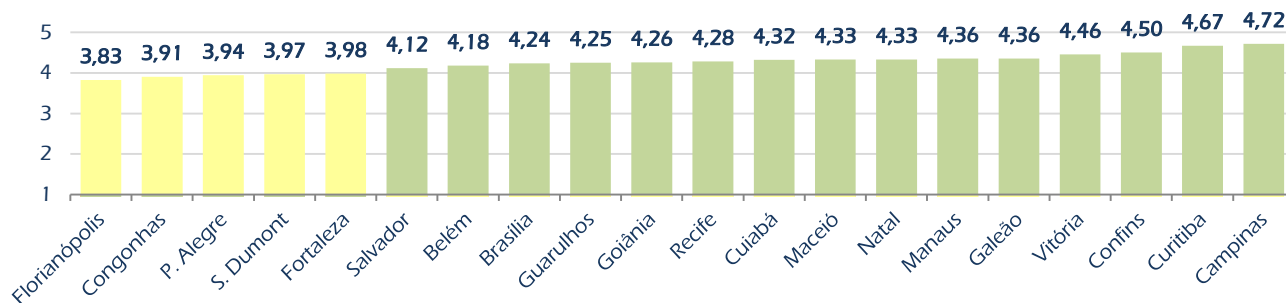
## 14 - Conforto térmico do aeroporto



N: 11295 Entrevistas/1º Trimestre 2019



## 15 - Conforto acústico do aeroporto



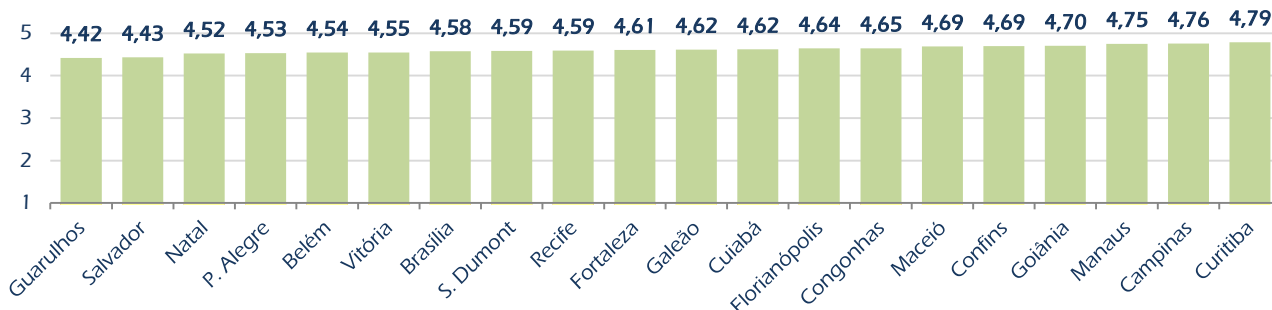
N: 11159 Entrevistas/1º Trimestre 2019



# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



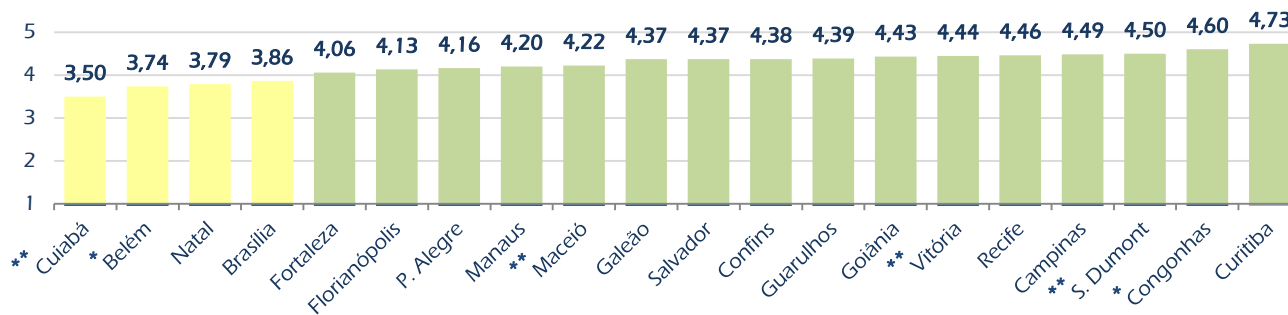
## 16 - Qualidade da informação nos painéis das esteiras de restituição de bagagem



N: 7281 Entrevistas/1° Trimestre 2019



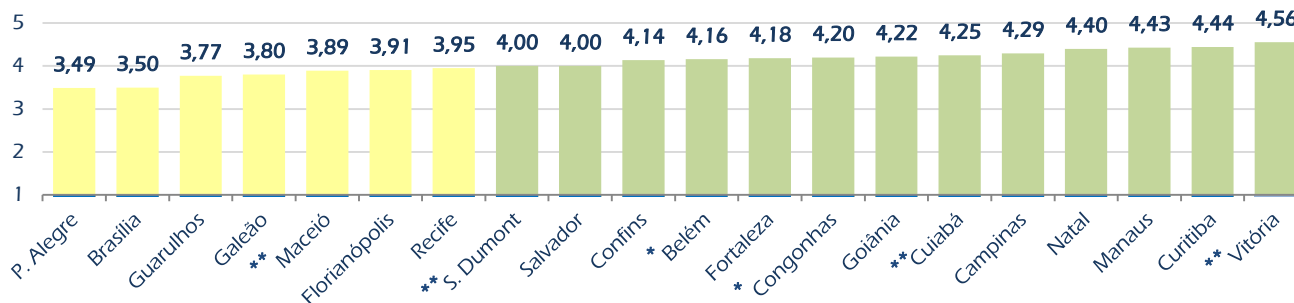
## 17 - Qualidade das instalações de estacionamento de veículos



N: 706 Entrevistas/1° Trimestre 2019



## 18 - Disponibilidade de vagas no estacionamento de veículos



N: 702 Entrevistas/1° Trimestre 2019

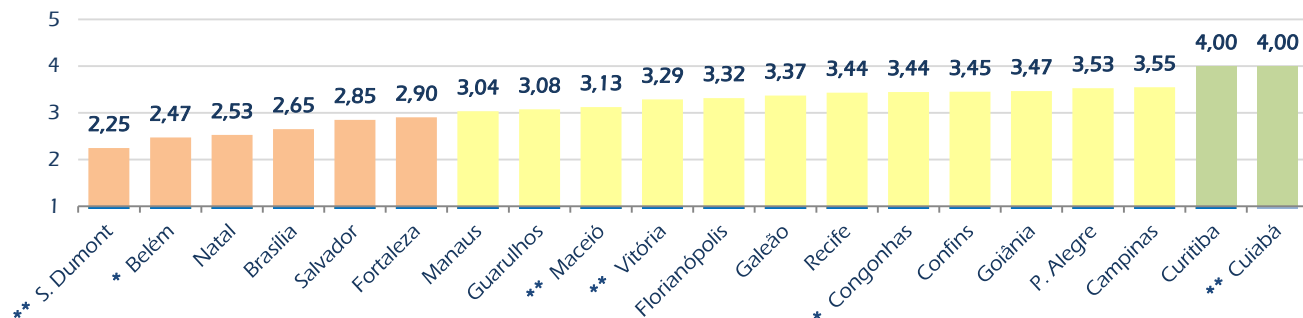
\* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 20 entrevistados

\*\* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 10 entrevistados

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



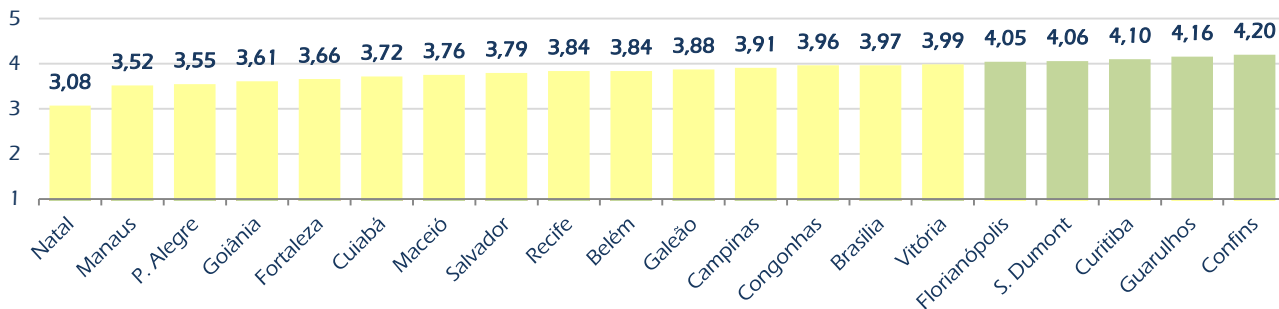
## 19 - Custo-benefício do estacionamento



N: 626 Entrevistas/1° Trimestre 2019



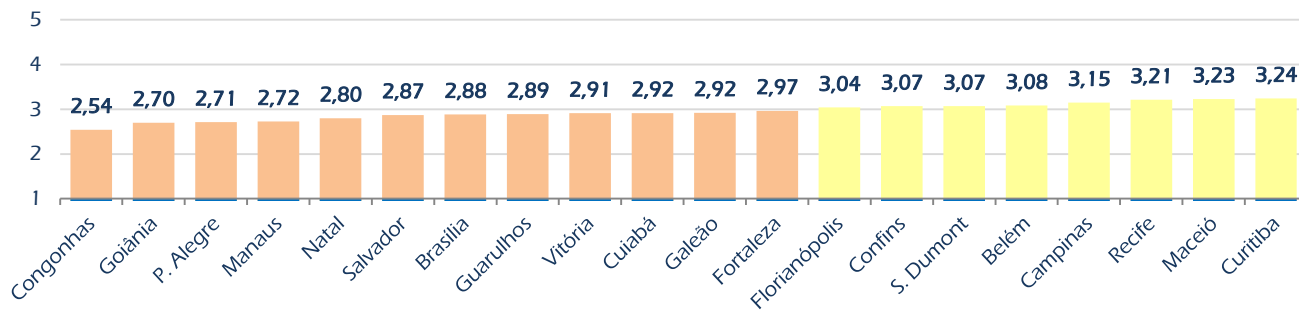
## 20 - Quantidade e qualidade de lanchonetes e restaurantes



N: 5379 Entrevistas/1° Trimestre 2019



## 21 - Custo-benefício dos produtos de lanchonetes e restaurantes



N: 5372 Entrevistas/1° Trimestre 2019

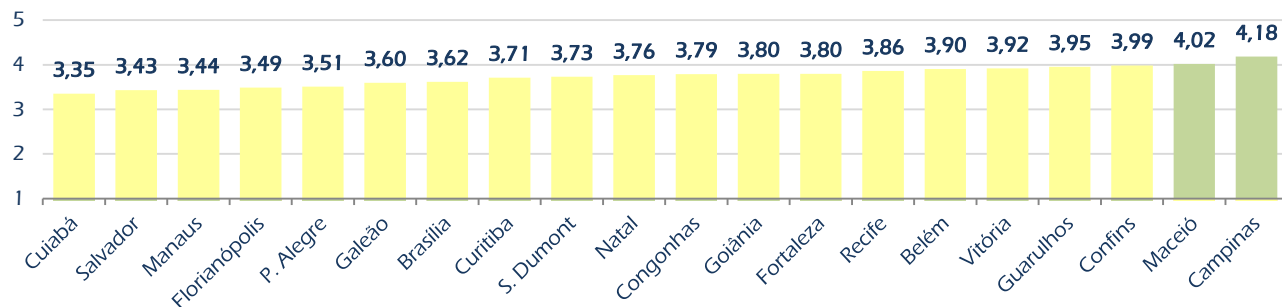
\* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 20 entrevistados

\*\* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 10 entrevistados

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



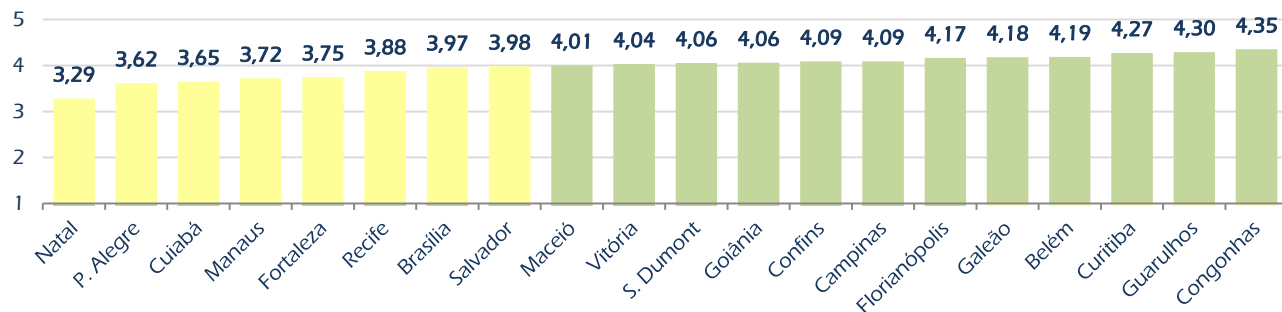
## 22 - Disponibilidade e localização de bancos/ caixas eletrônicos/casas de câmbio



N: 3902 Entrevistas/1° Trimestre 2019



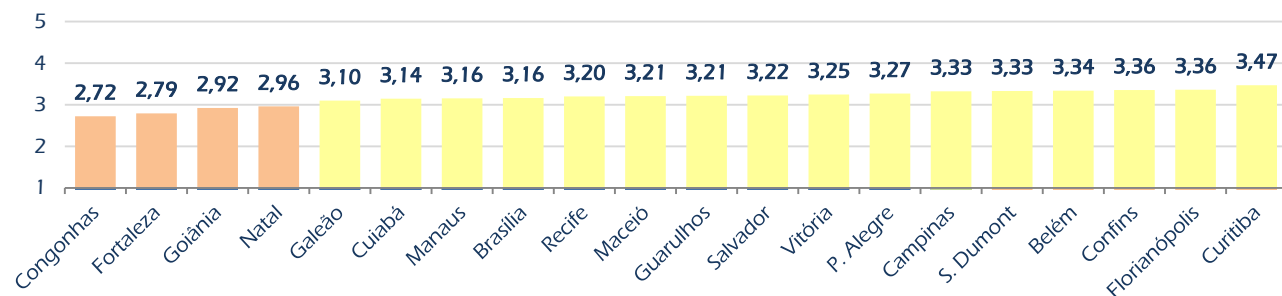
## 23 - Quantidade e qualidade de estabelecimentos comerciais



N: 2311 Entrevistas/1° Trimestre 2019



## 24 - Custo-benefício dos produtos comerciais

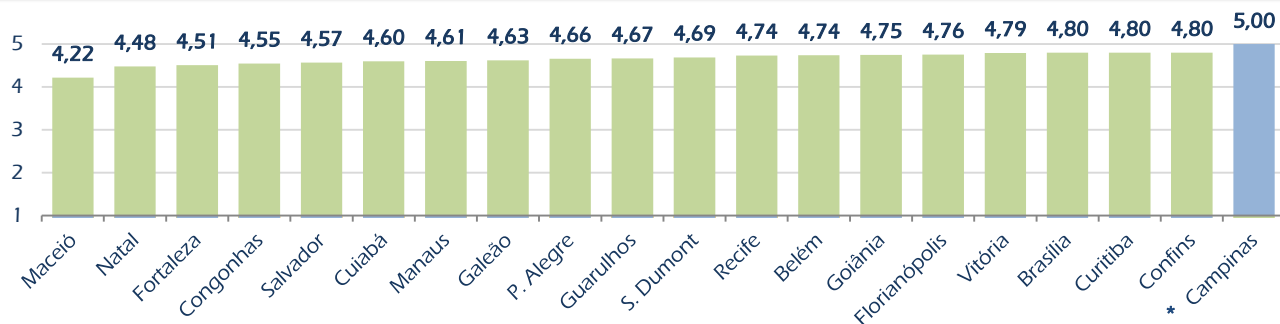


N: 2245 Entrevistas/1° Trimestre 2019

# RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



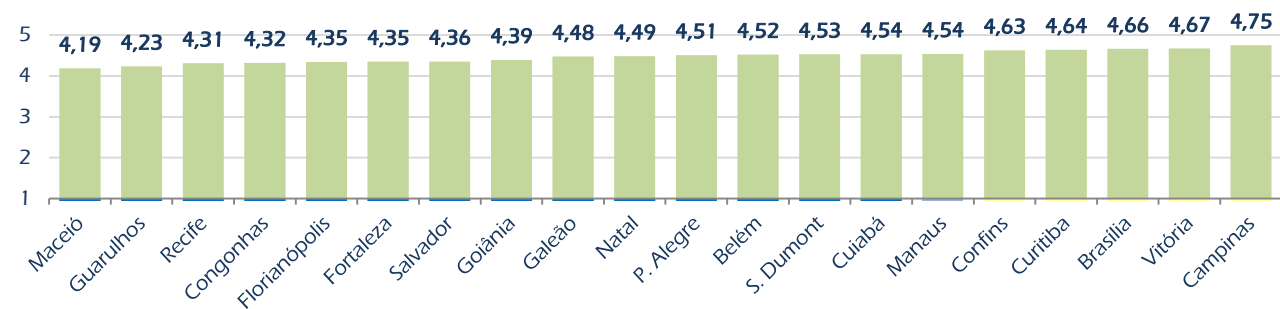
## 25 - Tempo de fila no check-in (autoatendimento)



N: 1132 Entrevistas/1º Trimestre 2019



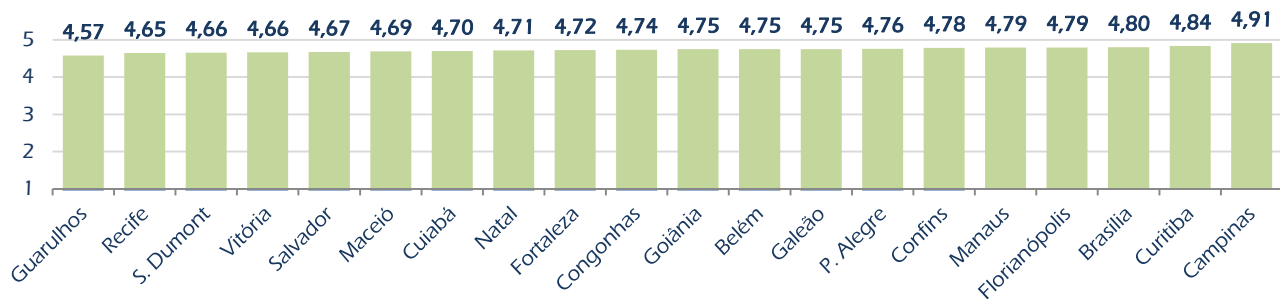
## 26 - Tempo de fila no check-in (balcão)



N: 3398 Entrevistas/1º Trimestre 2019



## 27 - Cordialidade e prestatividade dos funcionários do check-in



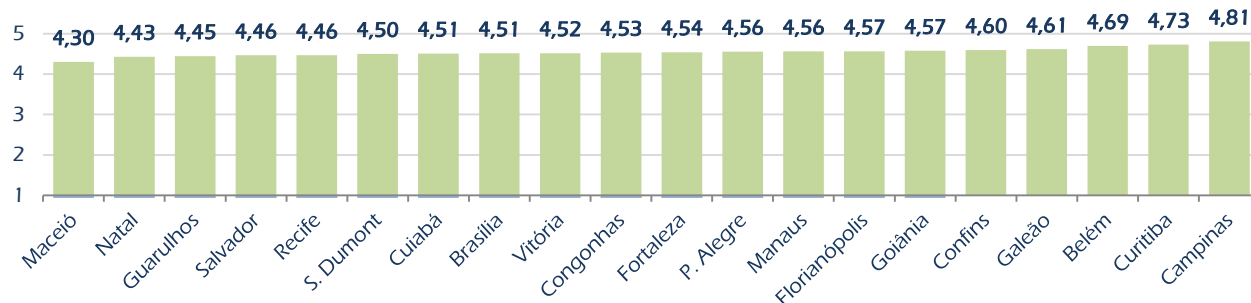
N: 3401 Entrevistas/1º Trimestre 2019

\* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 10 entrevistados

## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



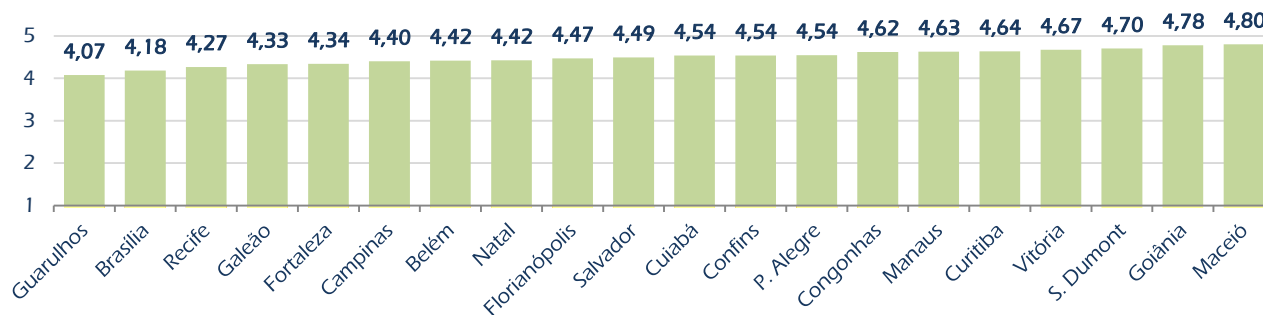
### 28 - Qualidade da informação prestada pela cia aérea



N: 3342 Entrevistas/1° Trimestre 2019



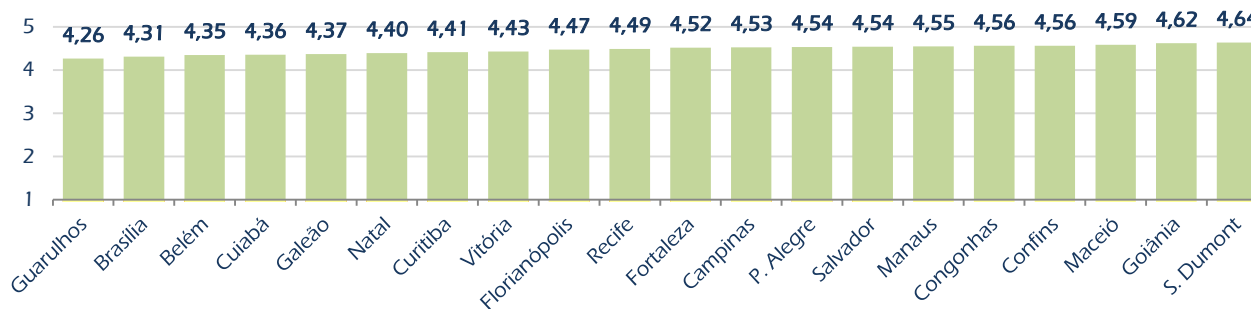
### 29 - Velocidade de restituição de bagagem



N: 8099 Entrevistas/1° Trimestre 2019



### 30 - Integridade da bagagem



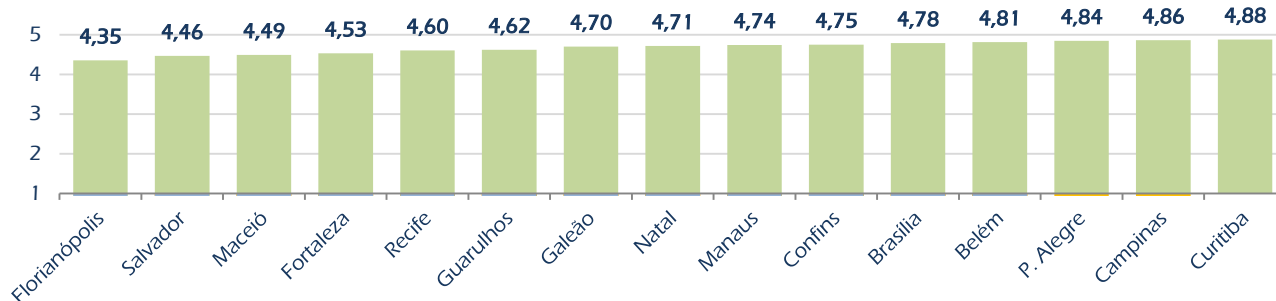
N: 8012 Entrevistas/1° Trimestre 2019

\* - Média obtida a partir da avaliação de menos de 30 entrevistados

## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



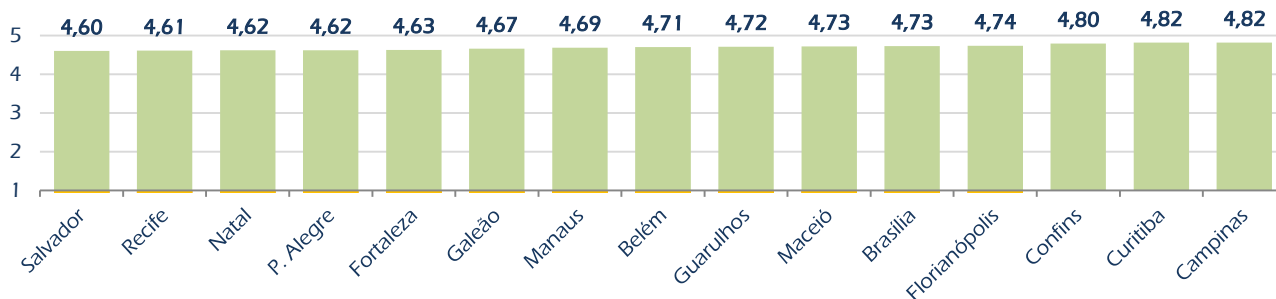
### 31 - Tempo de fila na emigração



N: 3175 Entrevistas/1º Trimestre 2019



### 32 - Cordialidade dos funcionários da emigração



N: 3043 Entrevistas/1º Trimestre 2019



### 33 - Tempo de fila na imigração

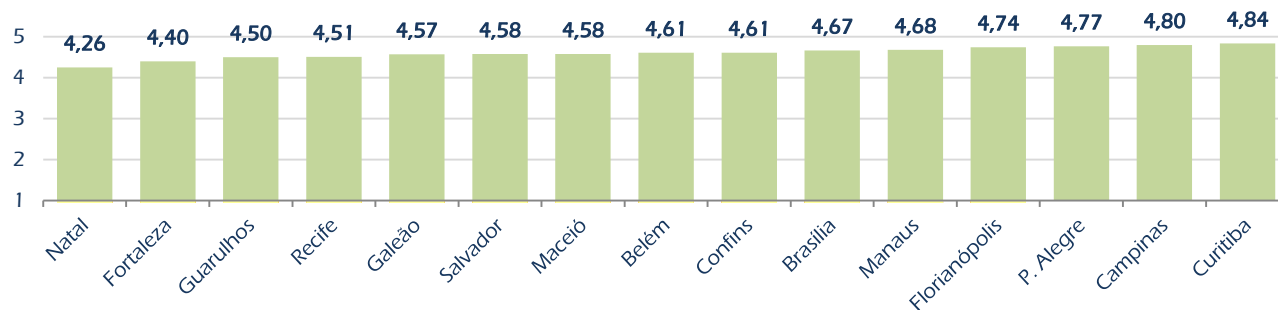


N: 2386 Entrevistas/1º Trimestre 2019

## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



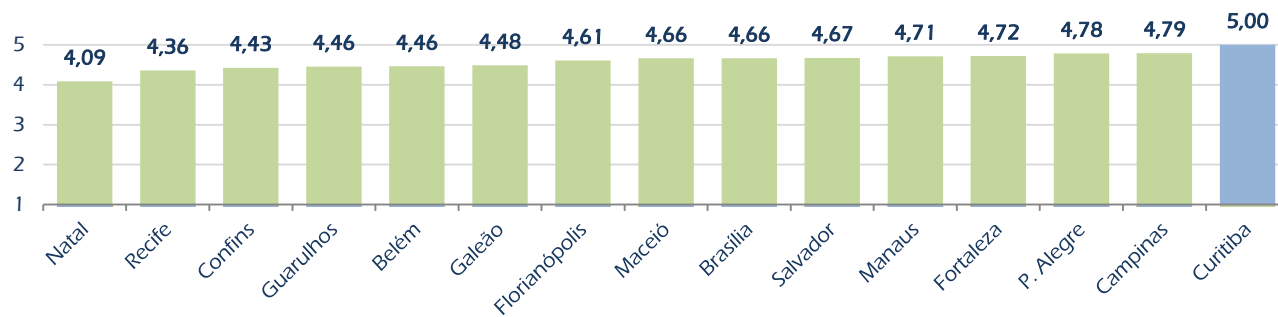
### 34 - Cordialidade dos funcionários da imigração



N: 2347 Entrevistas/1° Trimestre 2019



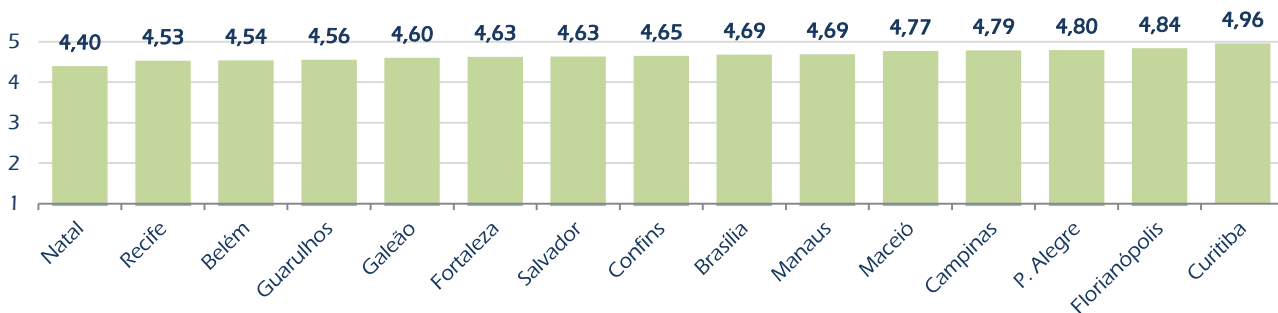
### 35 - Tempo de fila da aduana



N: 2346 Entrevistas/1° Trimestre 2019



### 36 - Cordialidade do funcionário da aduana

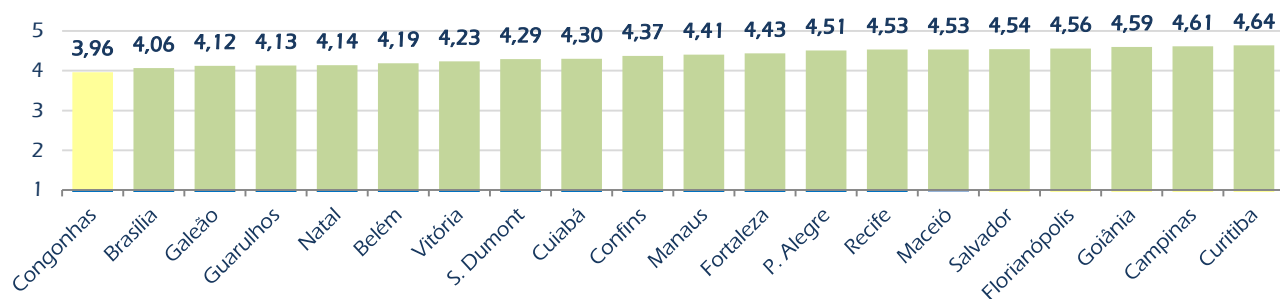


N: 2194 Entrevistas/1° Trimestre 2019

## RESULTADOS POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



### 37 - Disponibilidade de transporte público para o aeroporto



N: 4520 Entrevistas/1° Trimestre 2019



## *RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS*

---

Com o objetivo de melhor identificar o desempenho dos processos aeroportuários objetos de medição no âmbito da pesquisa, seus resultados são apresentados a partir de um parâmetro de referência dos tempos considerados adequados para cada processo acompanhado.

Os parâmetros de referência utilizados são aqueles estabelecidos pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) nos Contratos de Concessão<sup>1</sup> firmados com as empresas responsáveis pela administração dos aeroportos concedidos à iniciativa privada, parâmetros adotados no presente relatório também para os aeroportos sob administração da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero).

Os tempos de referência para os processos sob a responsabilidade dos órgãos públicos (controle migratório e controle aduaneiro) são aqueles utilizados como parâmetro de atendimento trimestral em horários de pico do aeroporto, estabelecidos pela Resolução nº1, de 2015, da CONAERO.

Assim, apresentamos os resultados dos indicadores de processos aeroportuários de modo a identificar o percentual de medições cujos tempos verificados foram iguais ou inferiores aos parâmetros adotados, apresentados na próxima página.

Os resultados dos processos sob responsabilidade direta das companhias aéreas (check-in e restituição de bagagens) são apresentados identificando os percentuais de atendimento aos tempos de referência de cada companhia em cada aeroporto, uma vez que tais processos não são desempenhados pelas administrações aeroportuárias.

## PARÂMETROS DE REFERÊNCIA DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



**CHECK-IN**

DOM

.....

20 min

INT

.....

30 min



**INSPEÇÃO DE SEGURANÇA**

DOM

.....

10 min

INT

.....

15 min



**RESTITUIÇÃO DE BAGAGEM**

DOM

.....

30 min

INT

.....

45 min



**EMIGRAÇÃO**

.....

16 min

**IMIGRAÇÃO**

.....

16 min



**ADUANA**

.....

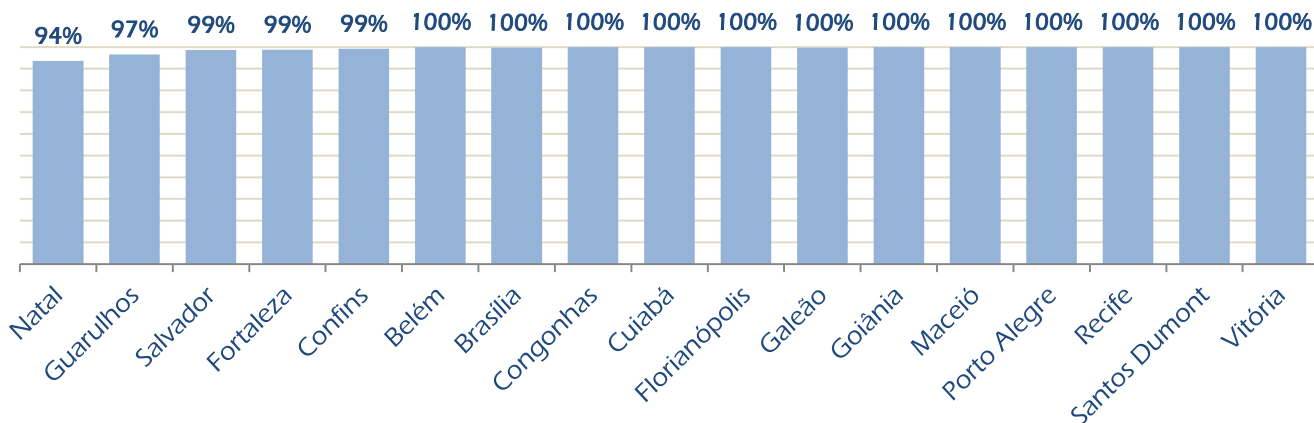
8 min

# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



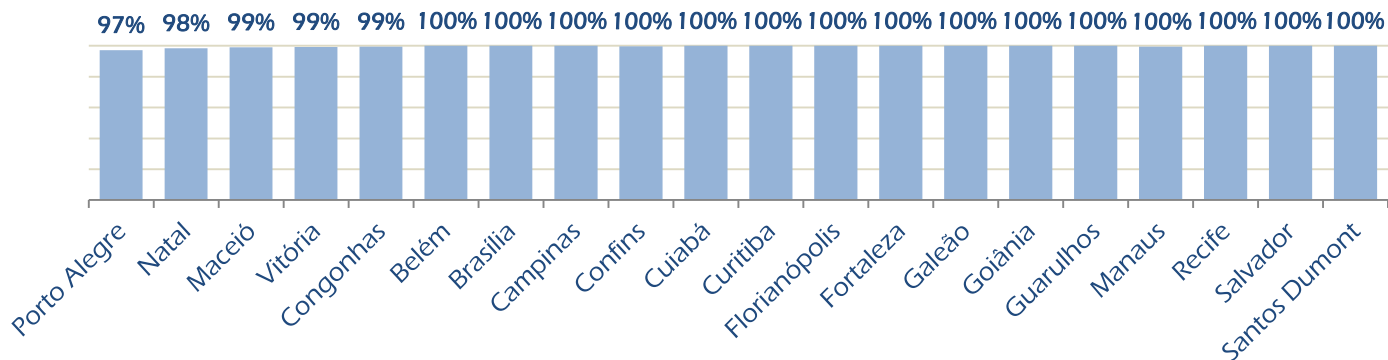
## 01 – Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 20 minutos.



A cia. aérea não possui operações na hora pico de embarque doméstico nos aeroportos de Curitiba, Campinas e Manaus

N: 3348 medições



N: 4673 medições

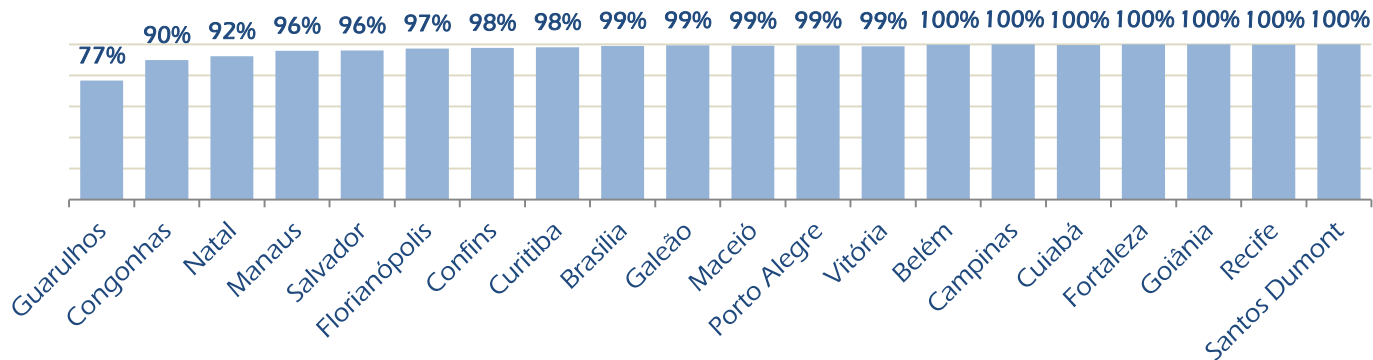
Incluídos os momentos nos quais não havia formação de filas

# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS

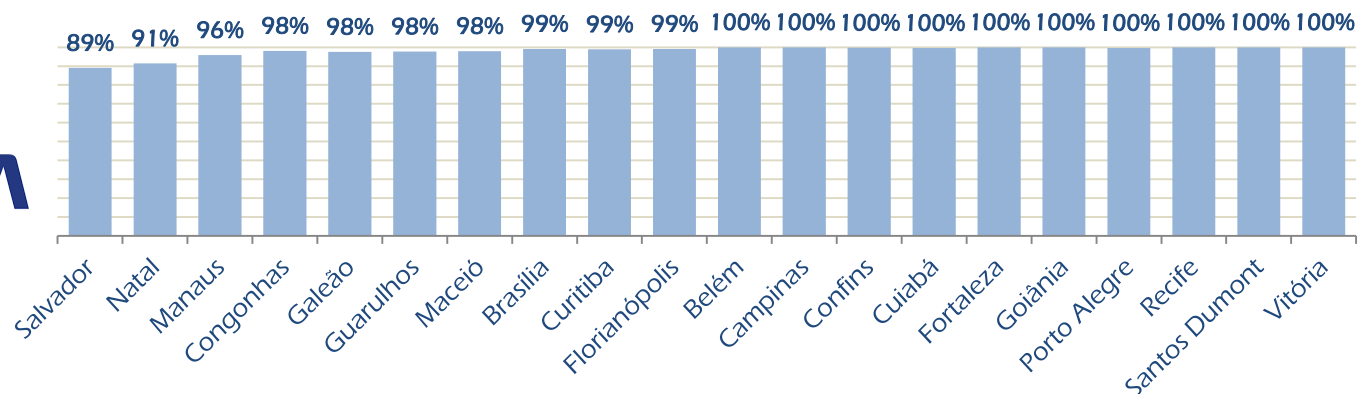


## 01 – Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 20 minutos.



N: 4829 medições



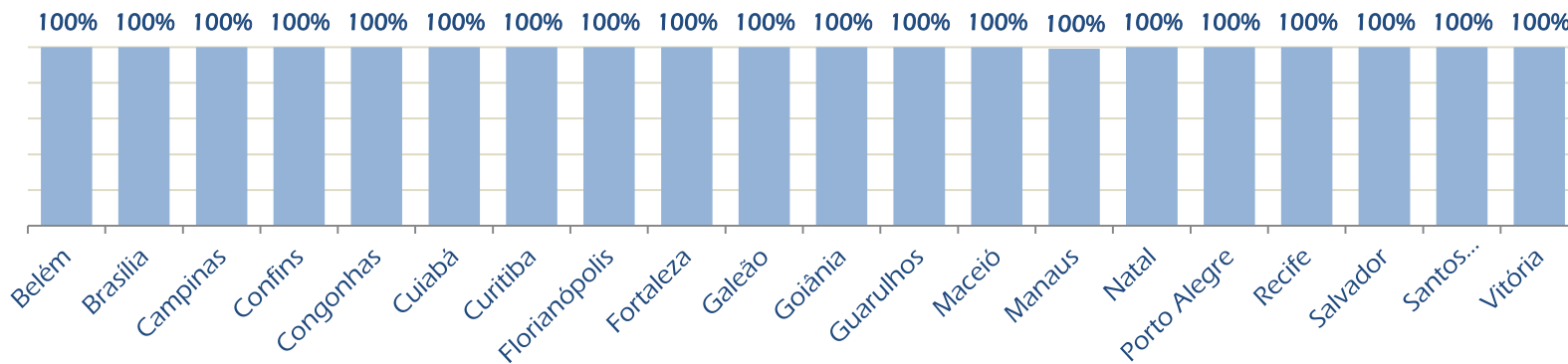
N: 4798 medições

# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 02 – Inspeção de segurança embarque doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 10 minutos

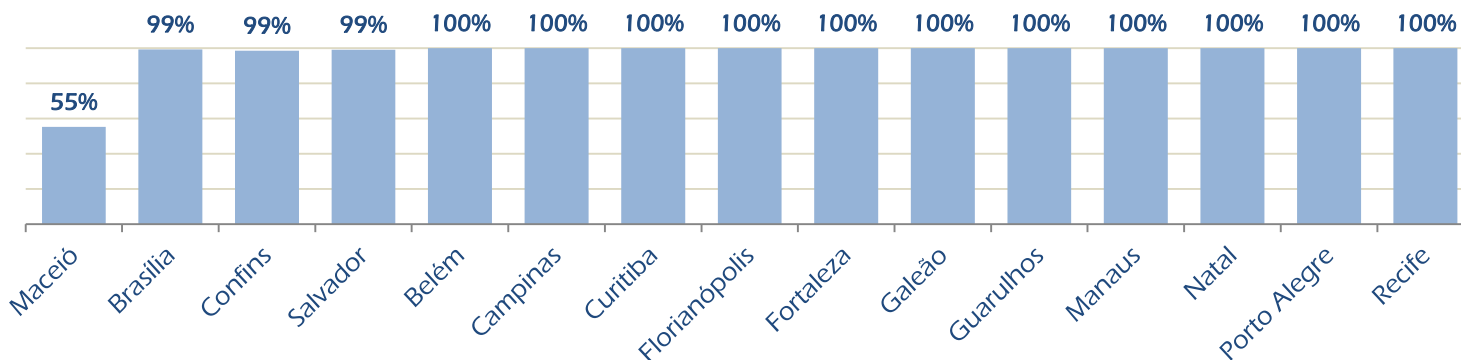


N: 4671 medições



## 03 – Inspeção de segurança embarque internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual inferior a 15 minutos



N: 2013 medições

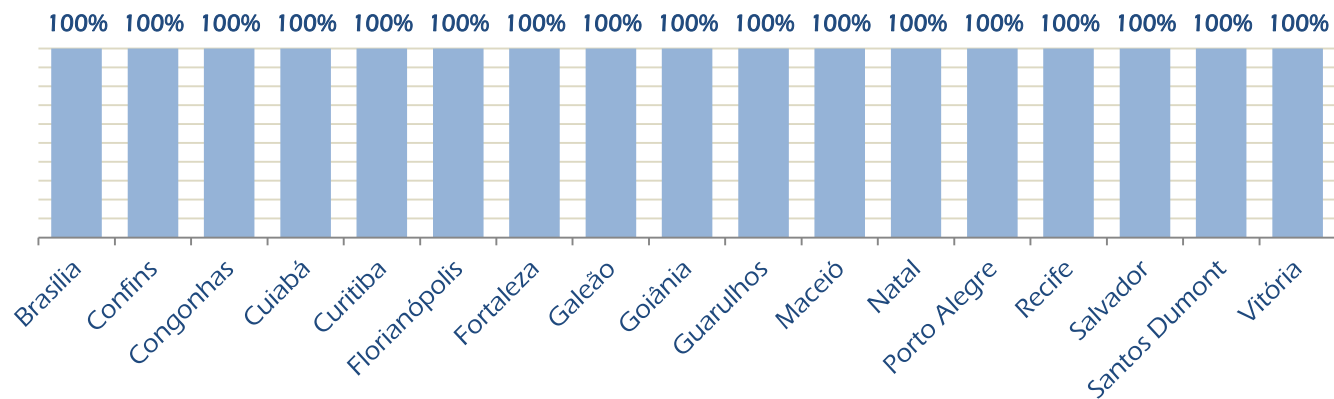
Incluídos os momentos nos quais não havia formação de filas

# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



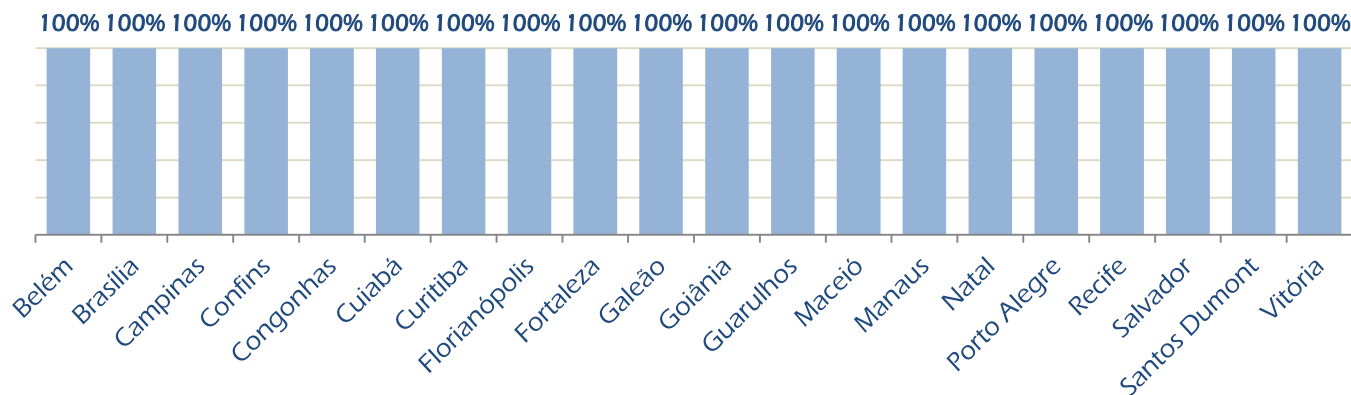
## 04 – Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de bagagens restituídas em até 30 minutos, a partir da parada da aeronave.



A cia. aérea não possui operações na hora pico de desembarque doméstico nos aeroportos de Campinas e Manaus

N: 550 medições



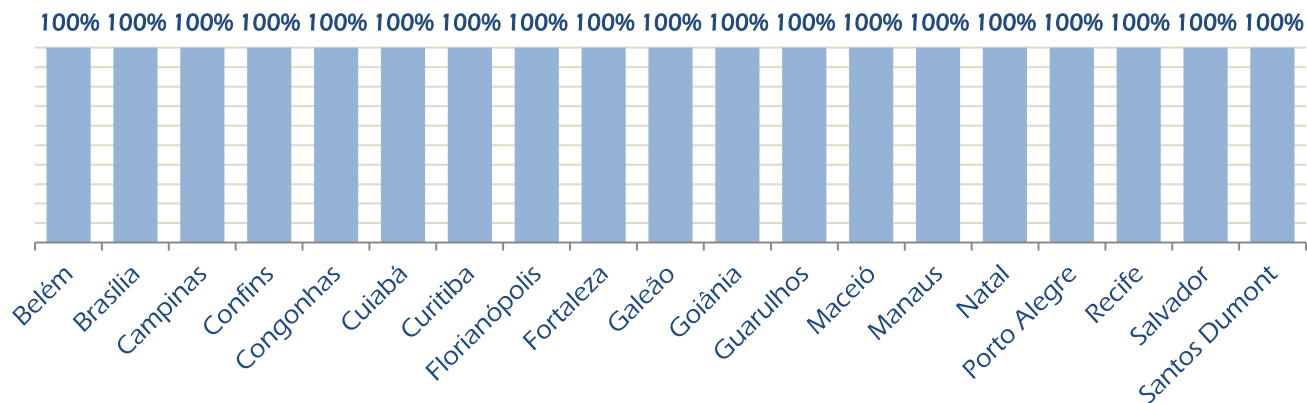
N: 1602 medições

# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS

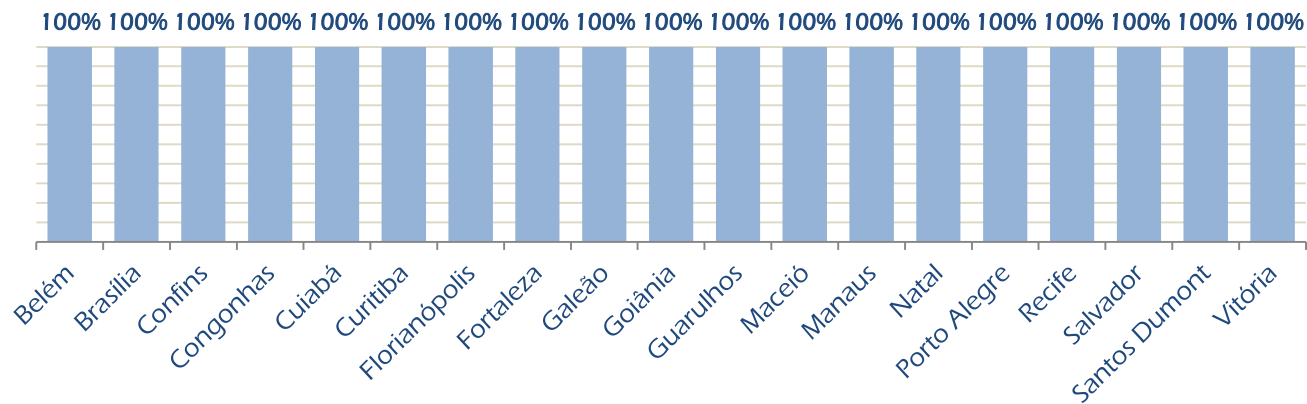


## 04 – Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de bagagens restituídas em até 30 minutos, a partir da parada da aeronave.



N: 1590 medições



N: 1100 medições

A cia. aérea não possui operações na hora pico de desembarque doméstico no aeroporto de Campinas.

Tempo decorrido entre a parada total da aeronave e a colocação da última bagagem do voo na esteira de restituição

## RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS

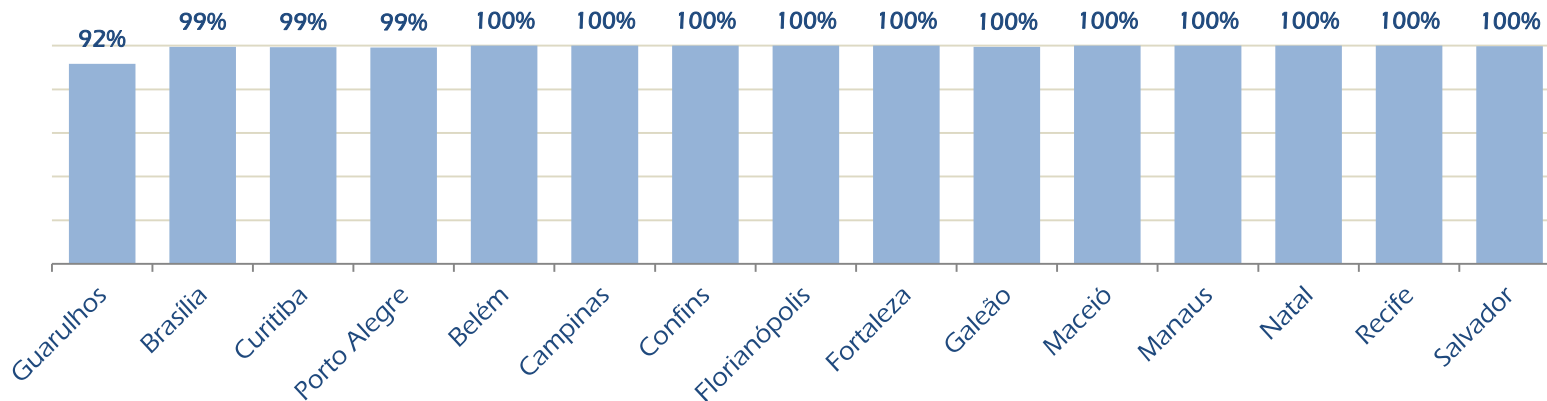
Tendo em vista a variedade de companhias aéreas internacionais atuantes nos aeroportos pesquisados, bem como o fato de que nem todas operam em cada um dos 20 terminais nos horários pico de movimentação, a apresentação dos resultados identificando cada cia. aérea seria pouco informativa.

Dessa forma, apresentamos a seguir os resultados dos processos das operações internacionais sob responsabilidade das cias. aéreas por aeroporto, ressaltando que as administrações aeroportuárias não são as responsáveis por tais processos.



### 05 – Check-in Internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **30 minutos**.



N: 5646 medições

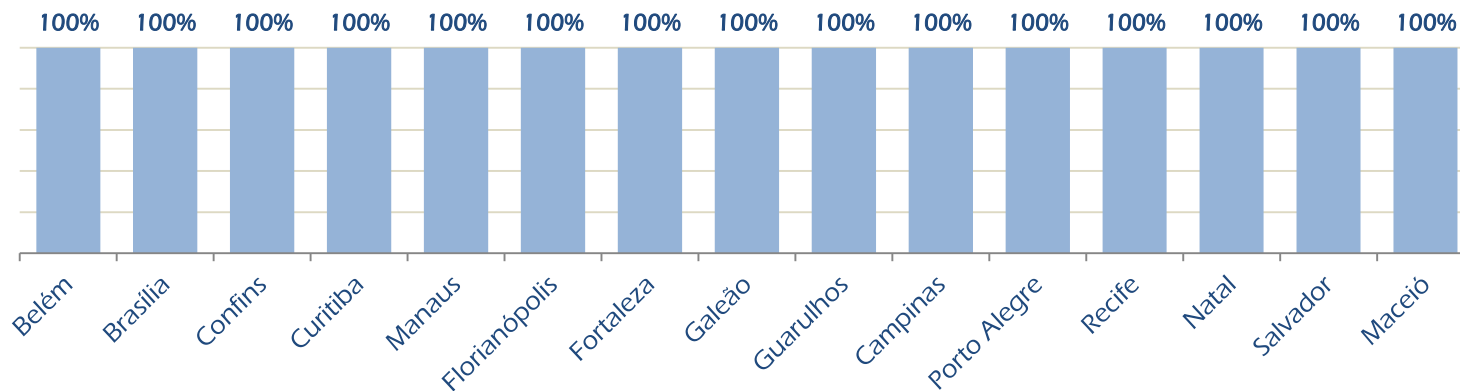


# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 06 – Restituição de bagagem Internacional

Percentual de bagagens restituídas em até 45 minutos, a partir da parada da aeronave.



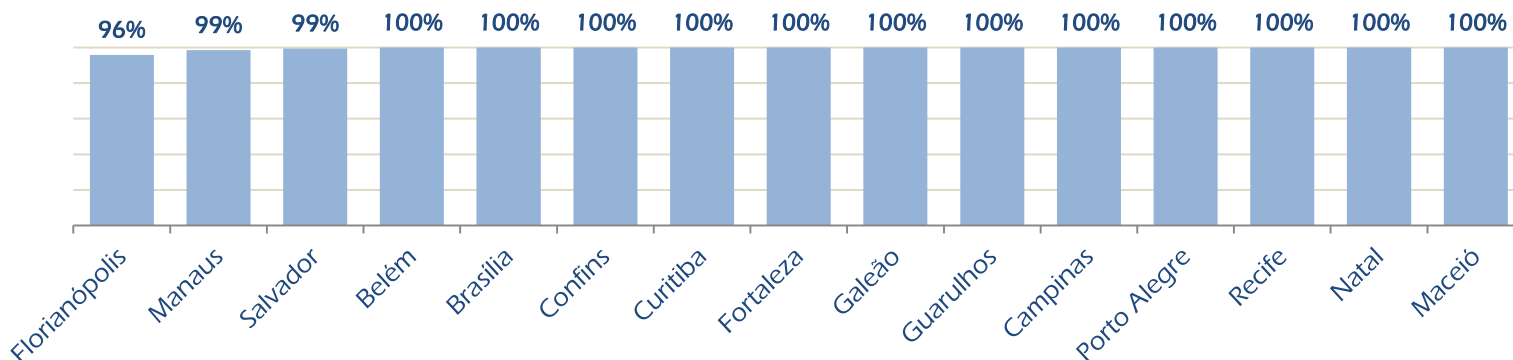
N: 963 medições

# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 07 – Emigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 16 minutos

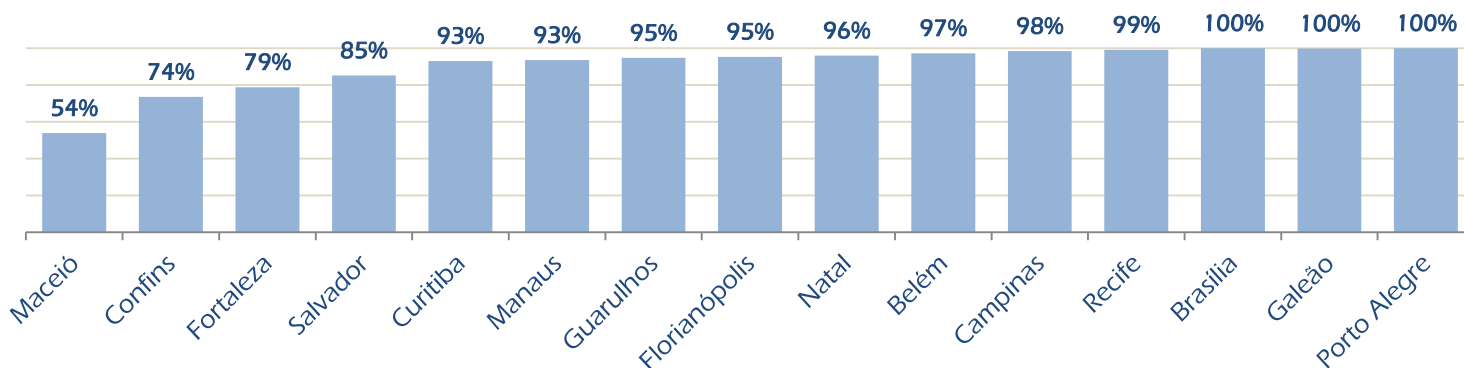


N: 2422 medições



## 08 – Imigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 16 minutos



N: 2391 medições

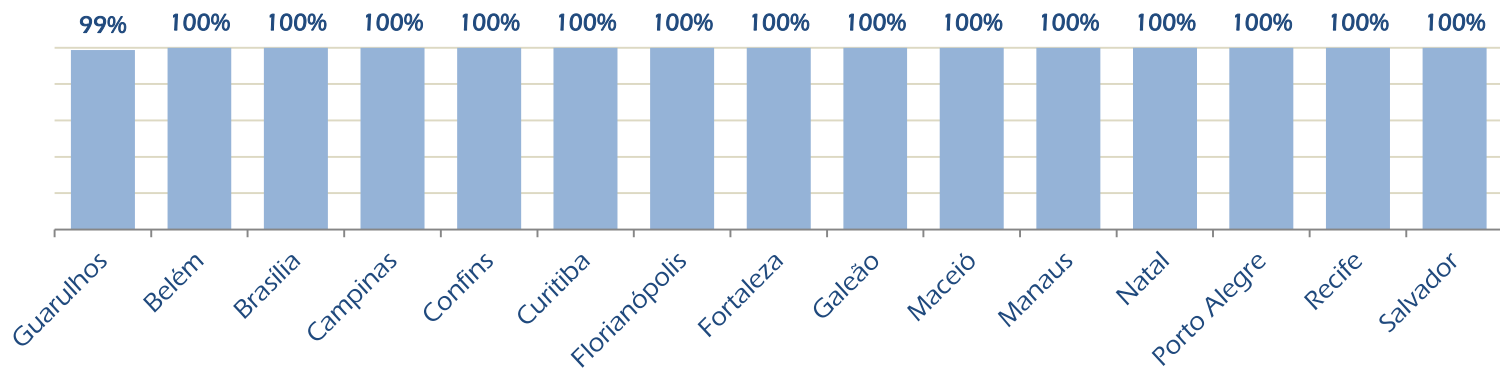
Incluídos os momentos nos quais não havia formação de filas

# RESULTADOS POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS



## 09 – Aduana – Bens a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 8 minutos

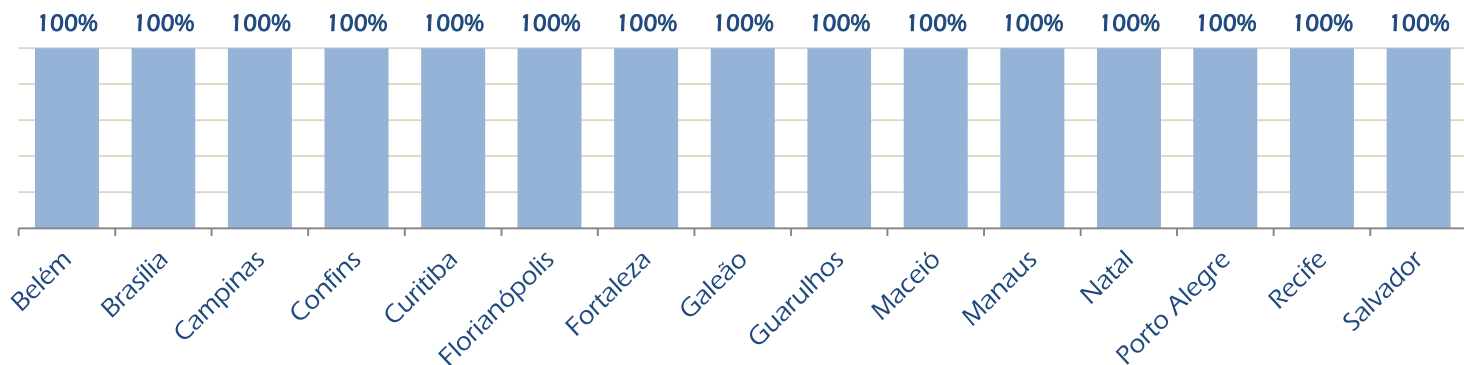


N: 1443 medições



## 10 – Aduana – Nada a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 8 minutos



N: 1440 medições

# A PESQUISA EM NÚMEROS

---



**19.820**

Entrevistas realizadas no trimestre



**90%**

De avaliações positivas (bom/muito bom)



**4,39**

Média do indicador de satisfação geral dos passageiros com os aeroportos



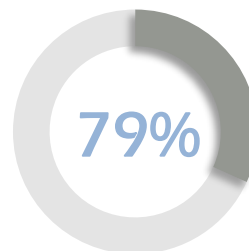
**4,77**

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



**21,3 %**

Maior evolução da satisfação geral de um aeroporto comparado a ele mesmo, em relação ao mesmo trimestre em 2018 (Vitória)

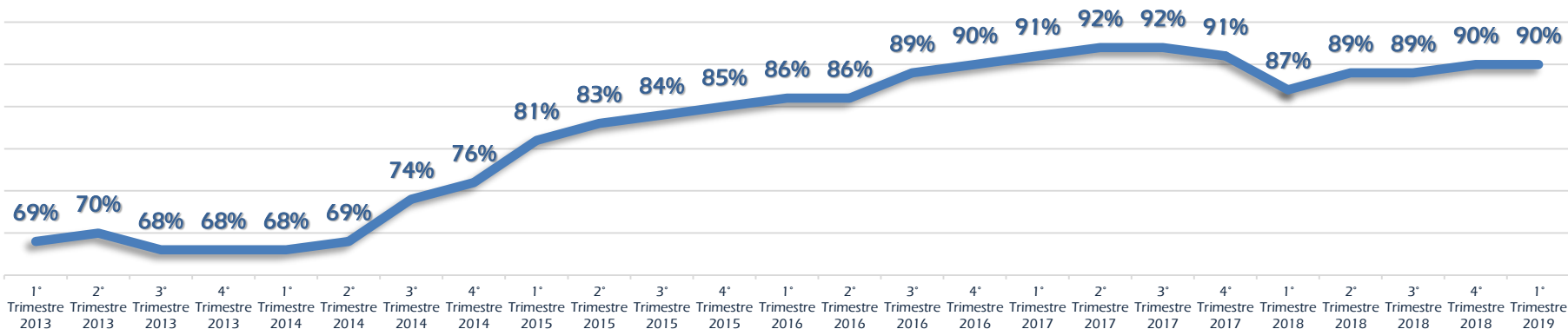


Dos 38 indicadores avaliados, 82% (31) obtiveram média superior a 4 (bom), meta estabelecida pela CONAERO

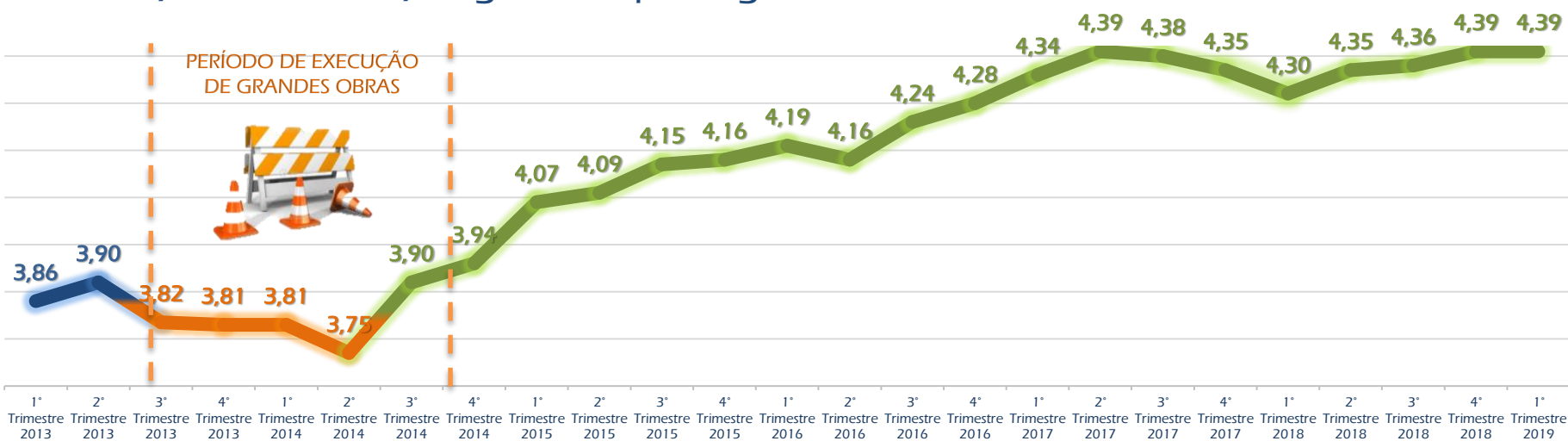
# A PESQUISA EM NÚMEROS

## Evolução da avaliação positiva dos aeroportos

Percentual de passageiros que avaliaram os aeroportos como “bons” ou “muito bons”, considerando a frequência das notas de Satisfação Geral iguais a 4 ou 5.



## Evolução da satisfação geral do passageiro



RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS  
*Aeroportos*  
1º TRIMESTRE de 2019  
janeiro a março

**ELABORAÇÃO:**

Secretaria Nacional de Aviação Civil  
Departamento de Planejamento e Gestão  
Coordenação-Geral de Segurança da Aviação Civil e Desempenho Aeroportuário

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA

