

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

# Aeroporotos

**2º TRIMESTRE** de 2017 | abril a junho

**AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL  
(SBSG)**

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



**INFRAMERICA**

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,  
DESENVOLVIMENTO 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 DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)**, obtidos a partir da realização de 692 entrevistas ao longo do 2º trimestre de 2017.

O resultado de todos os aeroportos pesquisados, bem como a comparação entre eles, pode ser verificado no Relatório Geral, disponível no sítio eletrônico da Secretaria Nacional de Aviação Civil.

## Í N D I C E

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>

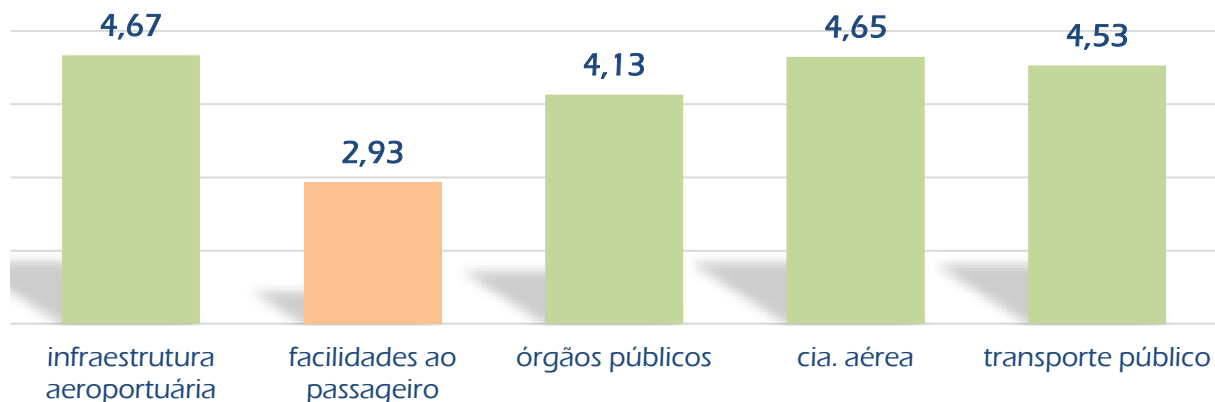
## 01 –Evolução da média da satisfação geral do passageiro



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

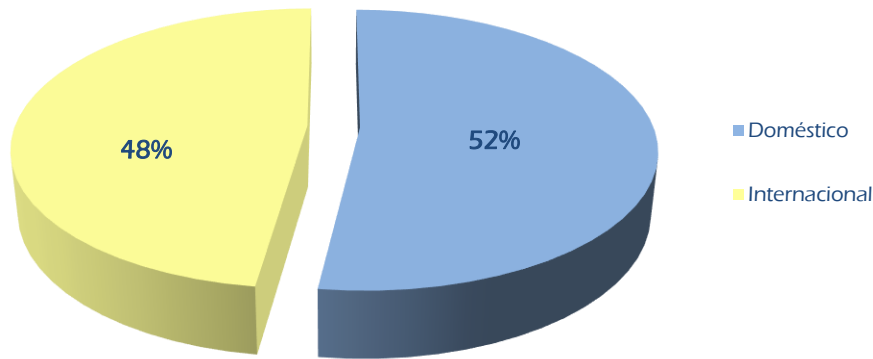


## 03 – Média por agrupamento de indicadores



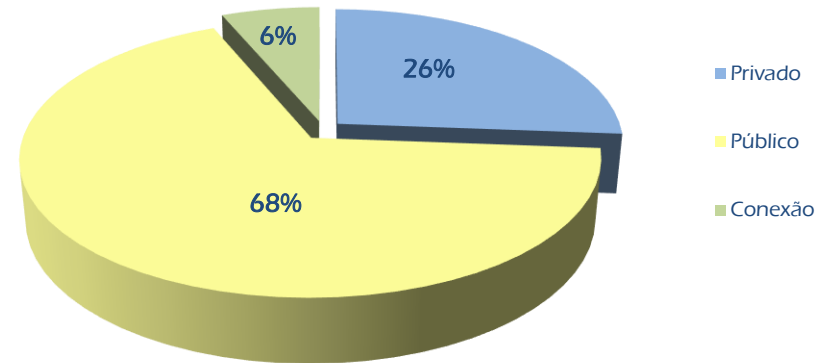
N: 692 Entrevistas/2º Trimestre de 2017

### 04 – Distribuição amostral - Tipo de voo



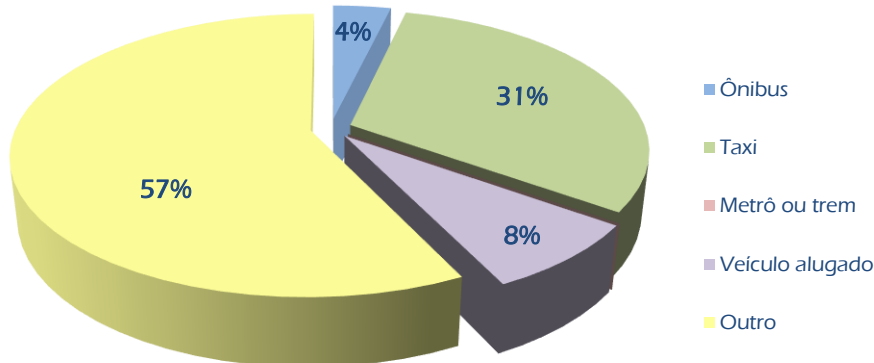
N: 692 Entrevistas/2º trimestre 2017

### 05 – Tipo de transporte para o aeroporto



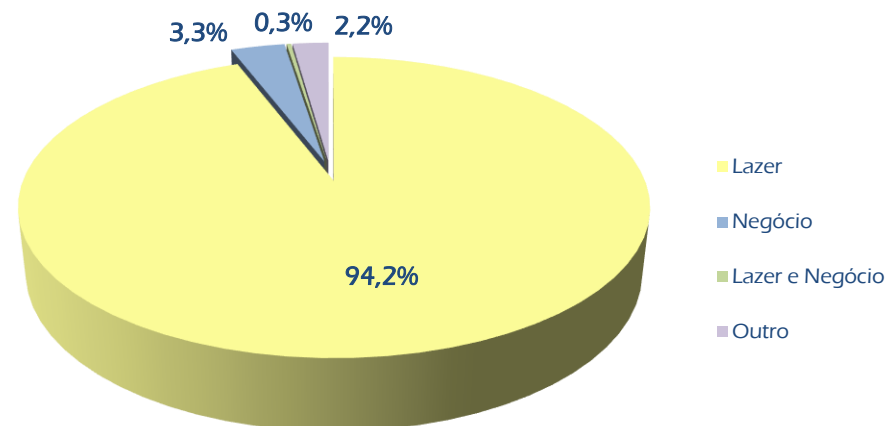
N: 359 Entrevistas/2º trimestre 2017

### 06 – Meio de transporte público utilizado



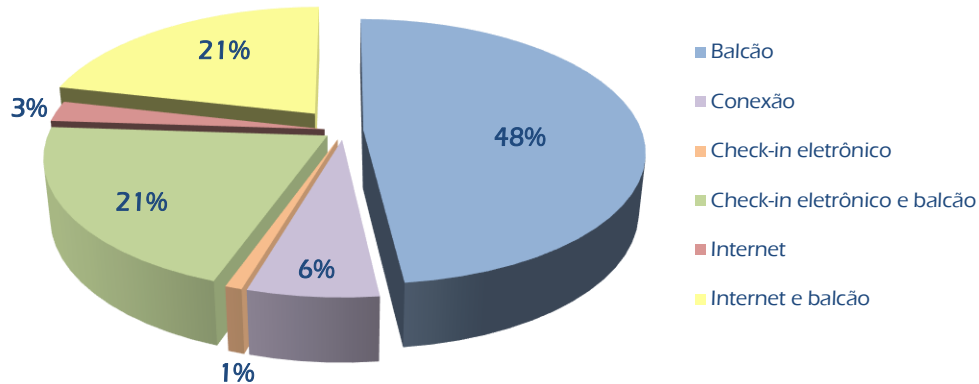
N: 241 Entrevistas/2º trimestre 2017

### 07 – Motivo da viagem



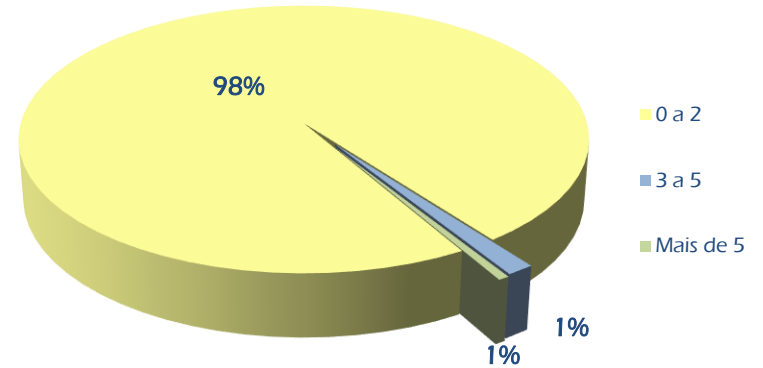
N: 359 Entrevistas/2º trimestre 2017

### 08 – Forma de check-in



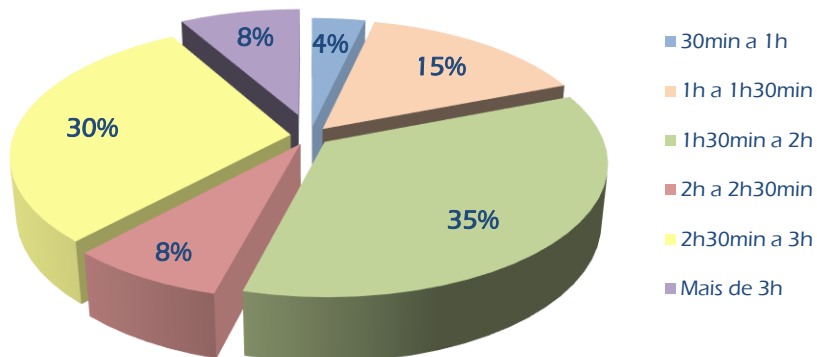
N: 359 Entrevistas/2º trimestre 2017

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



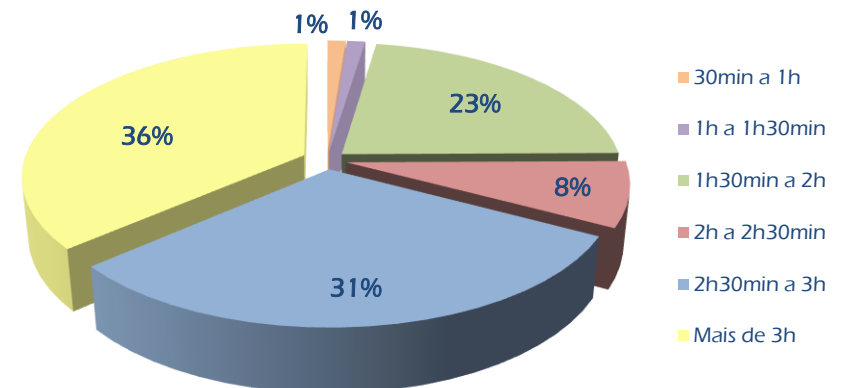
N: 359 Entrevistas/2º trimestre 2017

### 10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



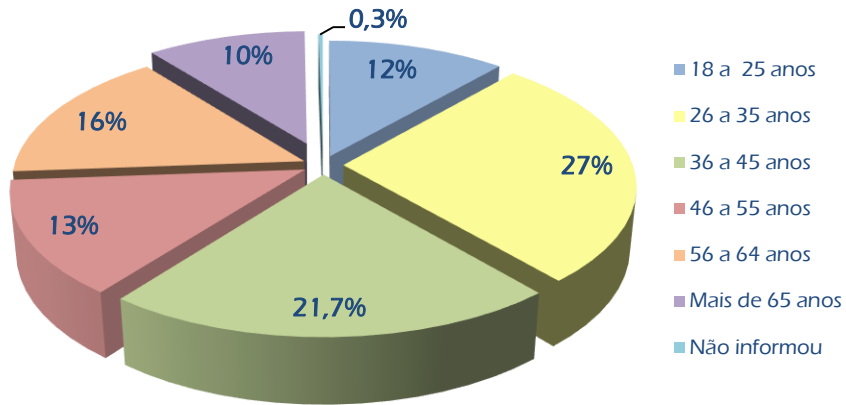
N: 194 Entrevistas/2º trimestre 2017

### 11 – Antecedência de chegada para voo internacional



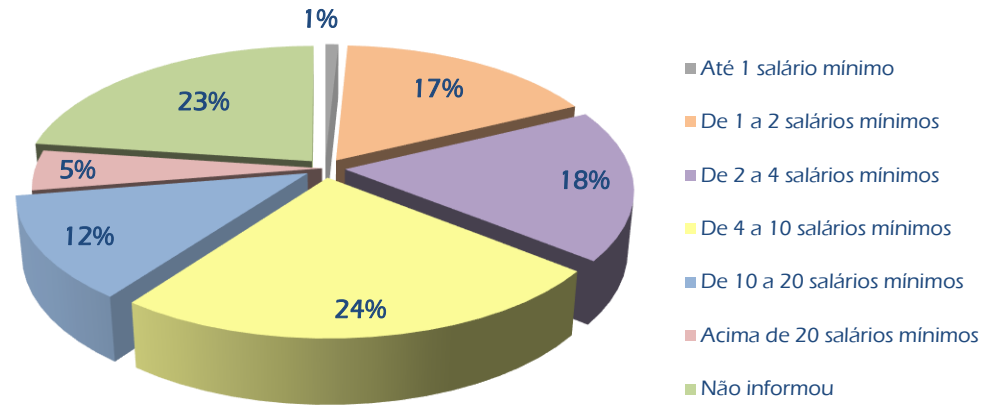
N: 165 Entrevistas/2º trimestre 2017

12 – Idade



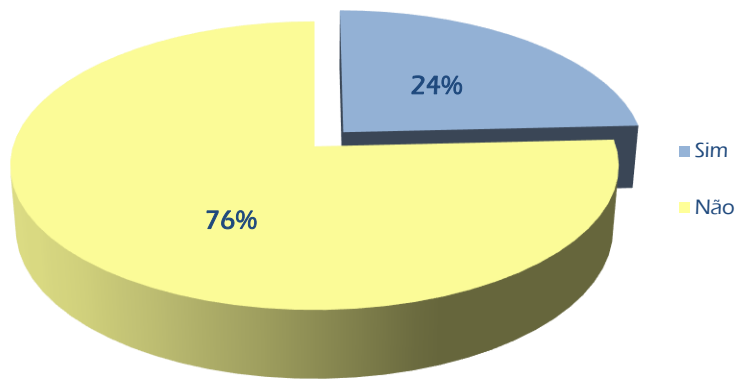
N: 359 Entrevistas/2º trimestre 2017

13 – Renda



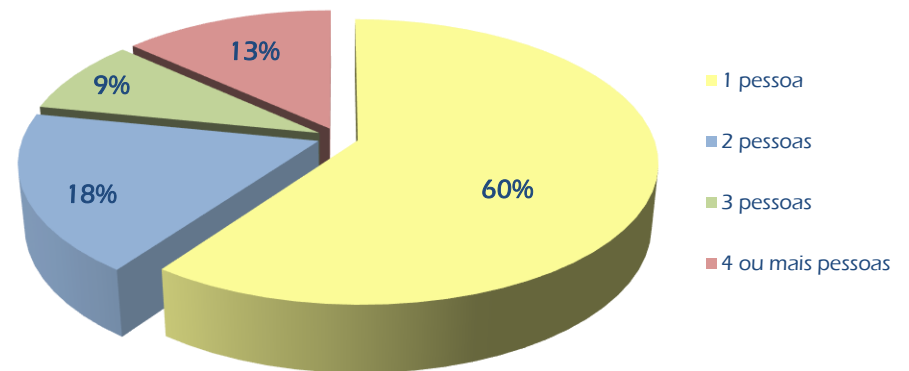
N: 359 Entrevistas/2º trimestre 2017

14 – Viajando sozinho



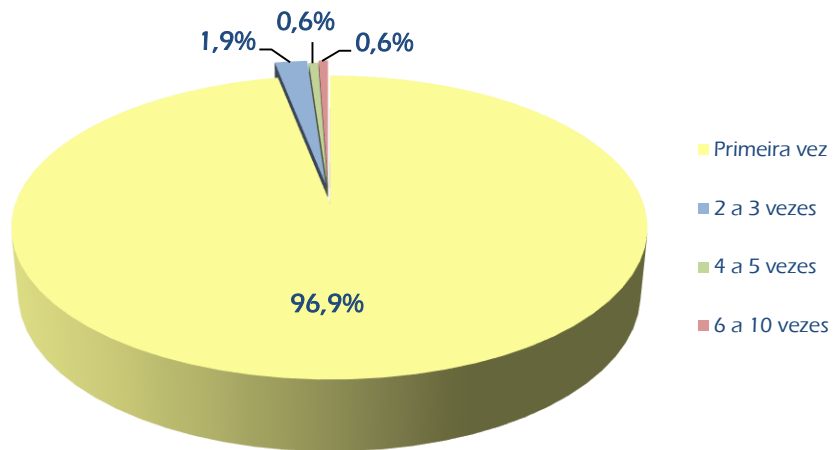
N: 359 Entrevistas/2º trimestre 2017

15 – Número de acompanhantes



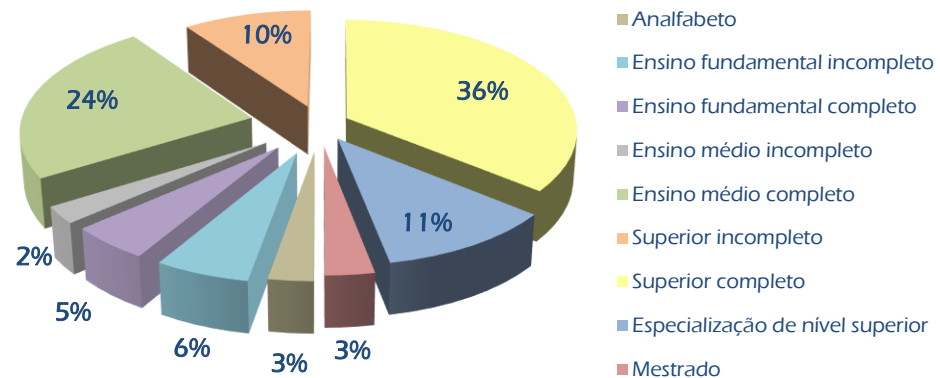
N: 270 Entrevistas/2º trimestre 2017

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



N: 359 Entrevistas/2º trimestre 2017

### 17 - Escolaridade



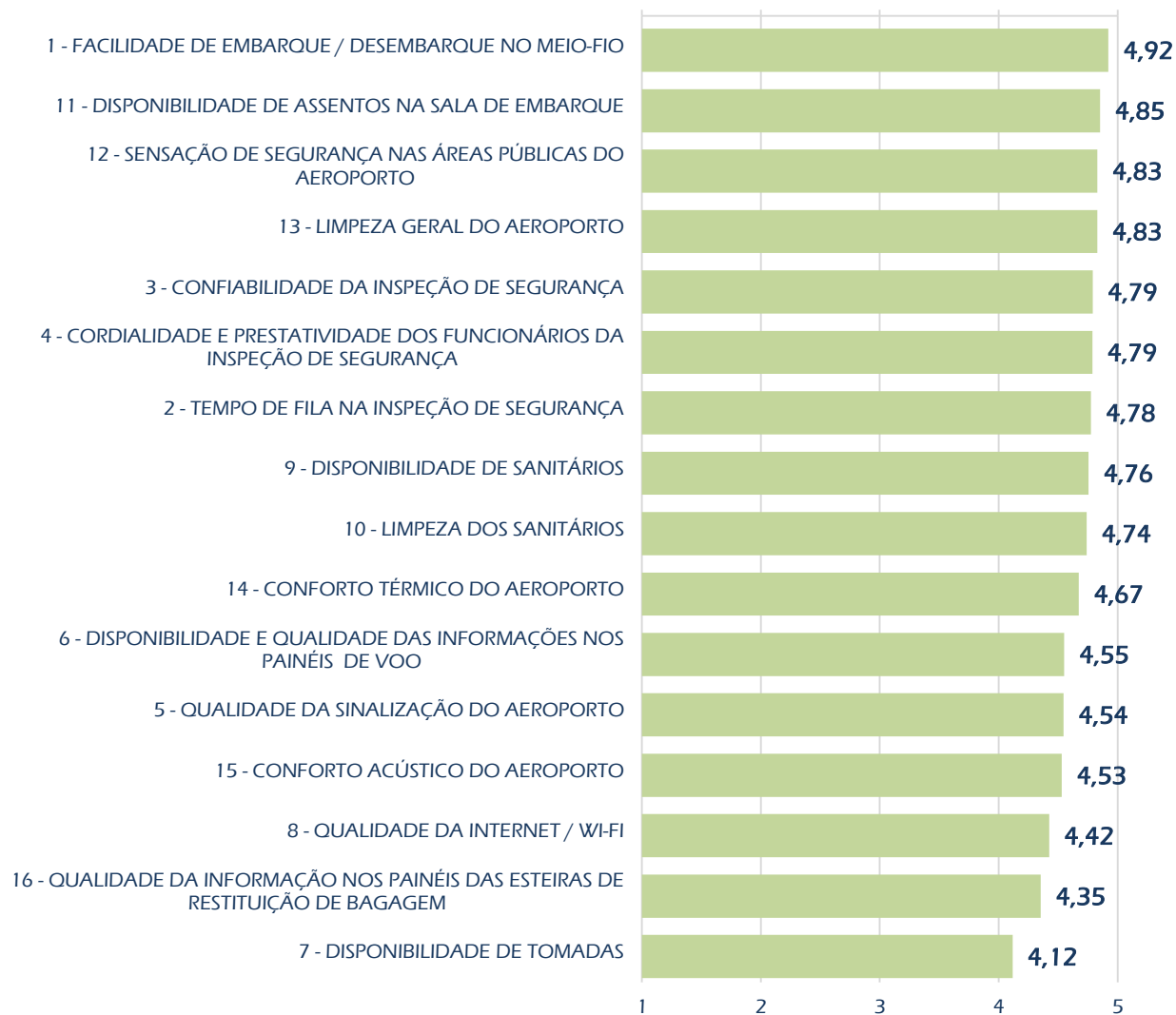
N: 359 Entrevistas/2º trimestre 2017



## 18 – Média geral dos indicadores



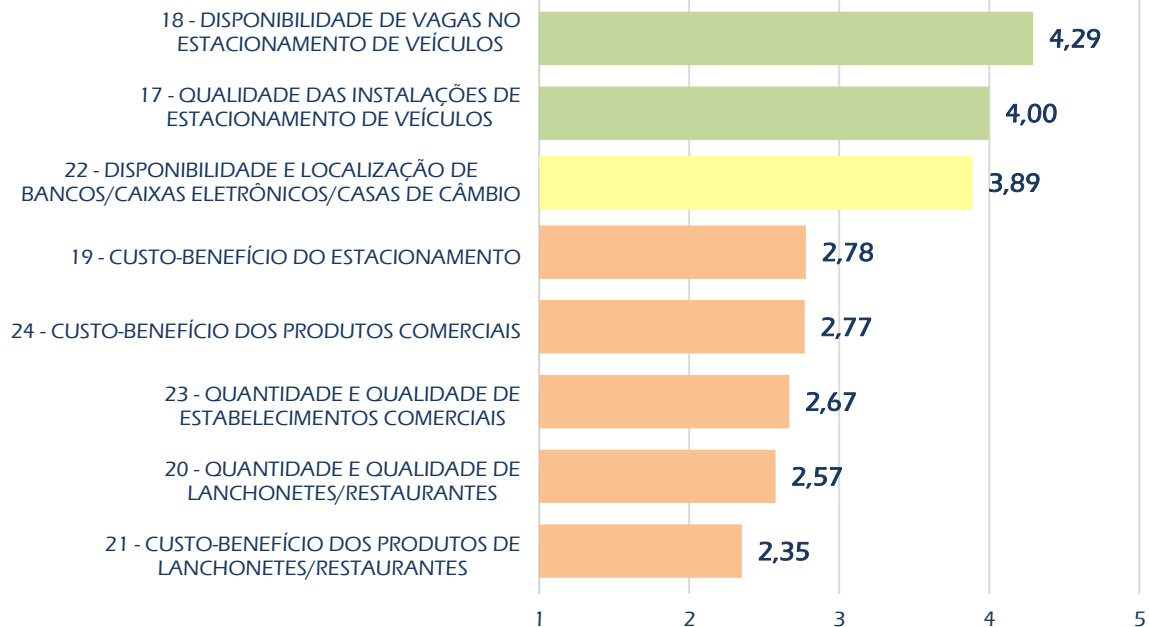
### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



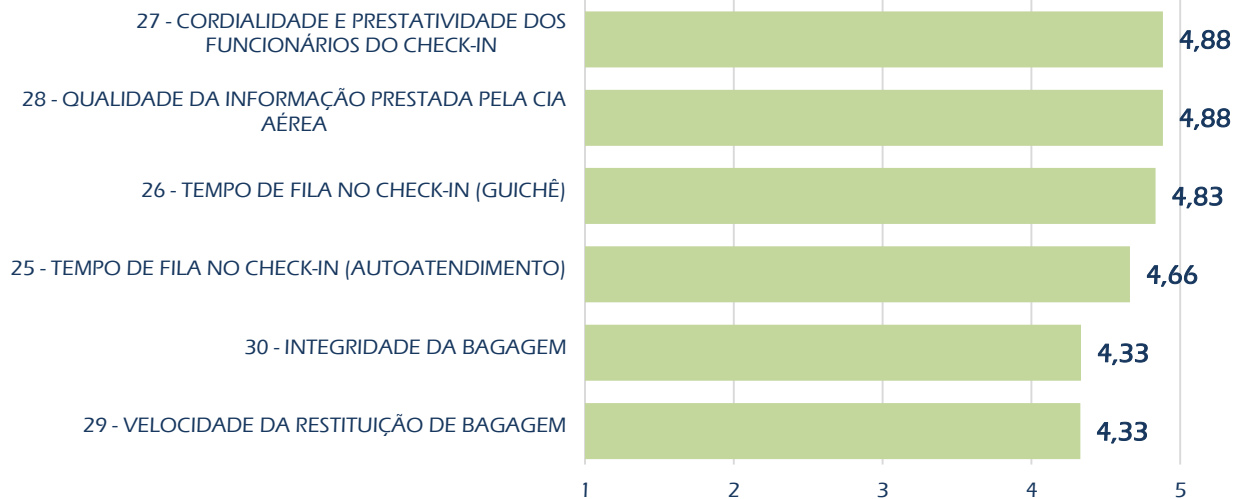
# AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



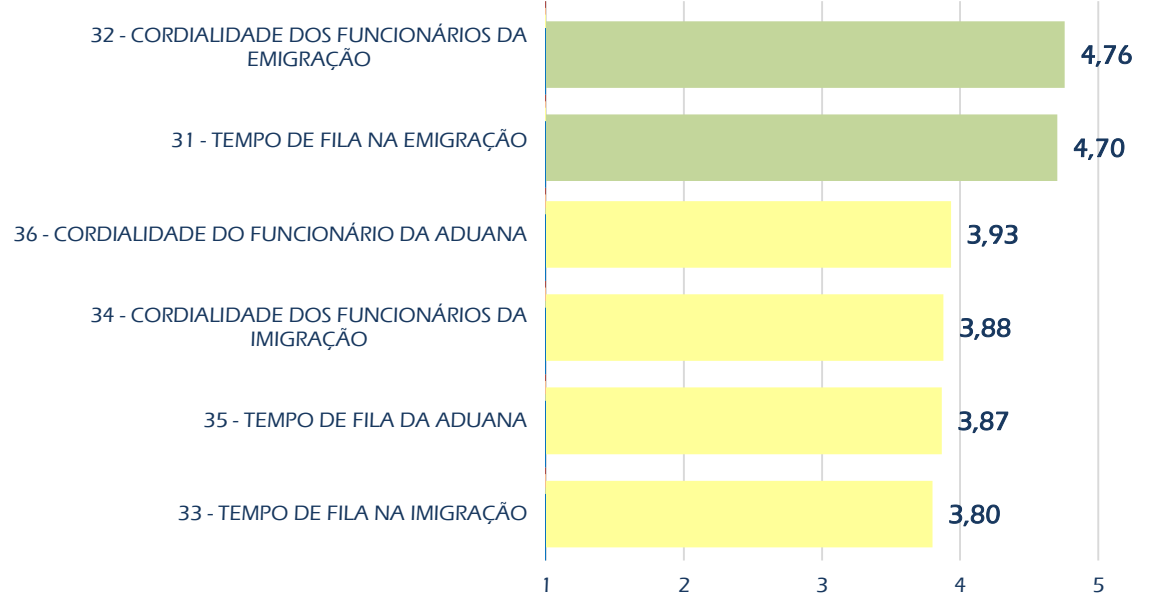
## CIA. AÉREAS



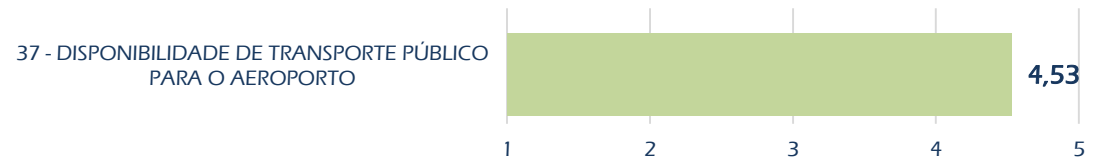
# AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



## ÓRGÃOS PÚBLICOS



## TRANSPORTE PÚBLICO



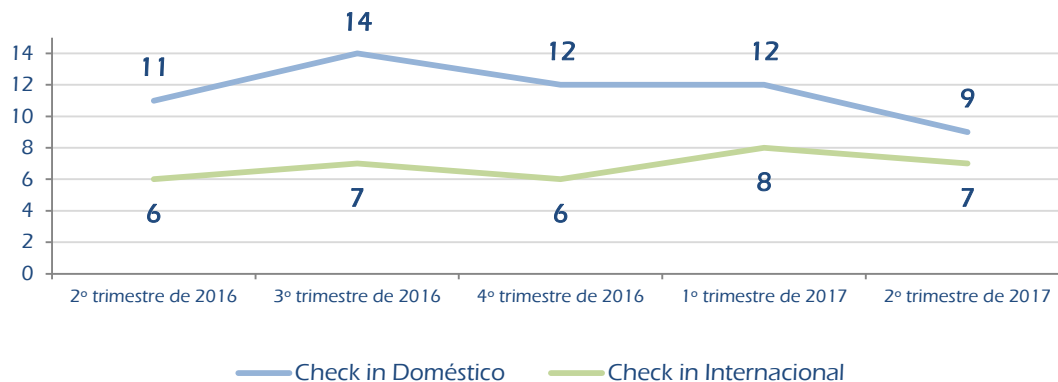
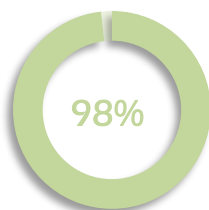
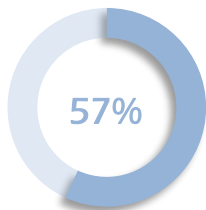
# AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



## 19 – Check-in

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

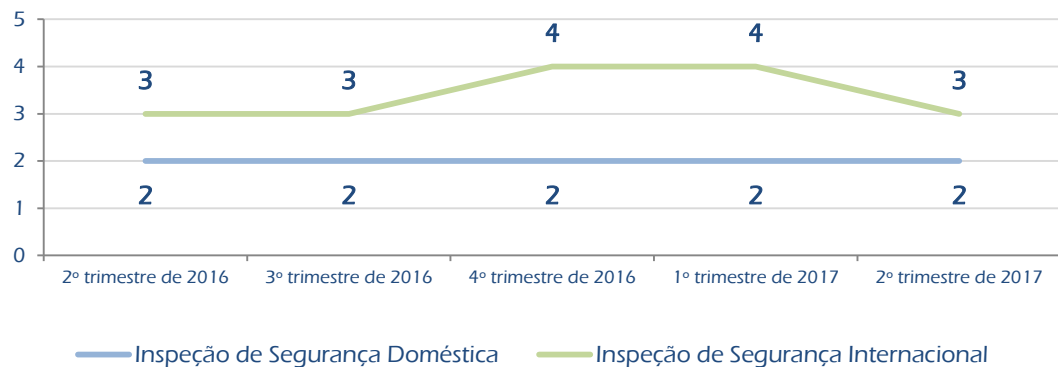
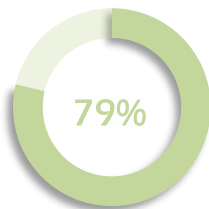
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 20 – Inspeção de segurança

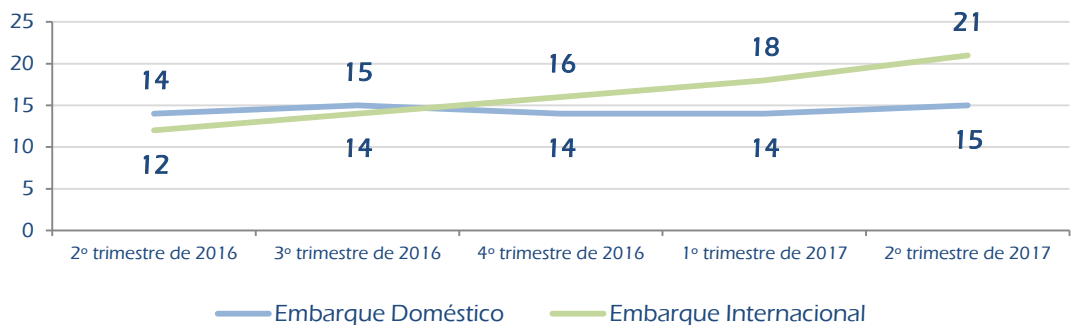
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 21 – Embarque

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

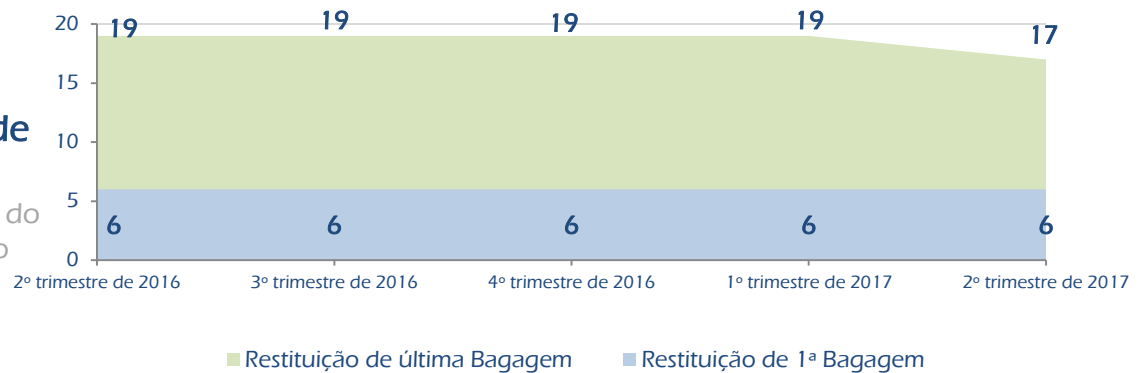


\* - Em relação ao trimestre em referência



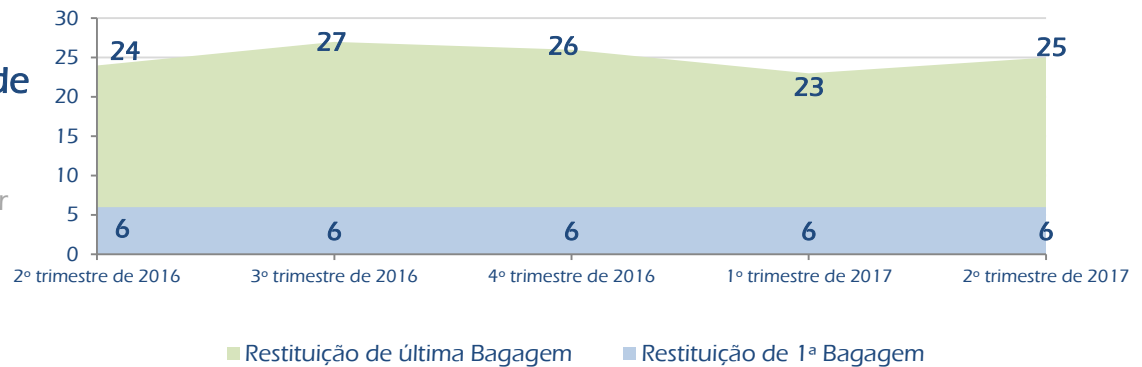
## 22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



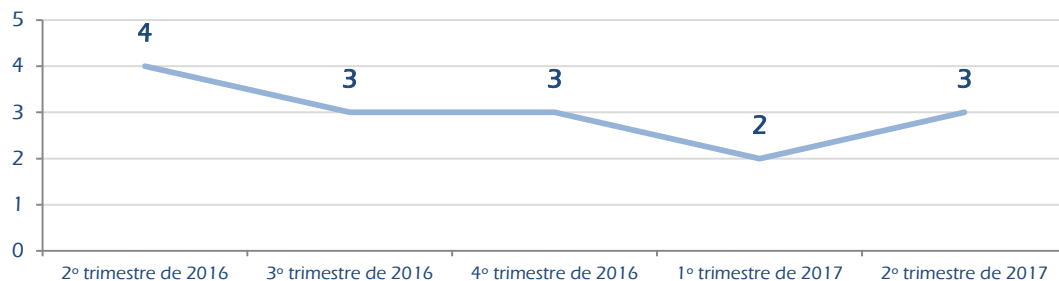
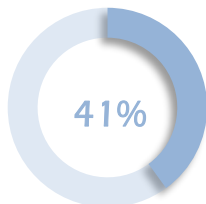
# AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



## 24 – Emigração

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

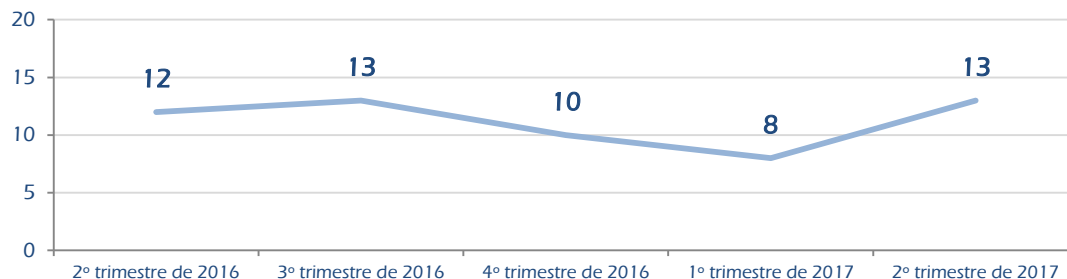
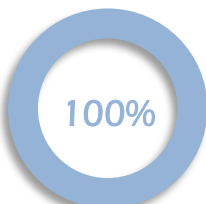
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 25 – Imigração

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

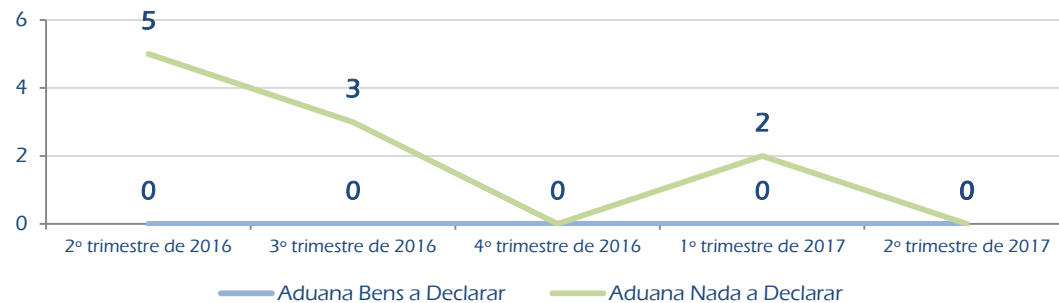
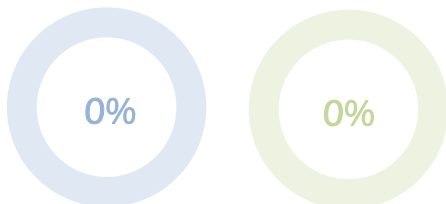
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 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*  
2º TRIMESTRE de 2017  
abril a junho

AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL  
(SBSG)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil  
Departamento de Planejamento e 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)