

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeroporotos*

2º Trimestre de 2019 | Abril a Junho

AEROPORTO SANTOS DUMONT - RIO DE JANEIRO (SBRJ)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE  
DESEMPENHO OPERACIONAL



AGÊNCIA NACIONAL DE  
AVIAÇÃO CIVIL



AGÊNCIA NACIONAL DE  
VIGILÂNCIA SANITÁRIA



DEPARTAMENTO DE  
CONTROLE DO ESPAÇO  
AÉREO



POLÍCIA FEDERAL



MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA



SECRETARIA ESPECIAL  
DA RECEITA FEDERAL  
DO BRASIL



VIGILÂNCIA  
AGROPECUÁRIA  
INTERNACIONAL

Neste anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO SANTOS DUMONT - RIO DE JANEIRO (SBRJ)**, obtidos a partir da realização de **748** entrevistas ao longo do 2º trimestre de 2019.

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>

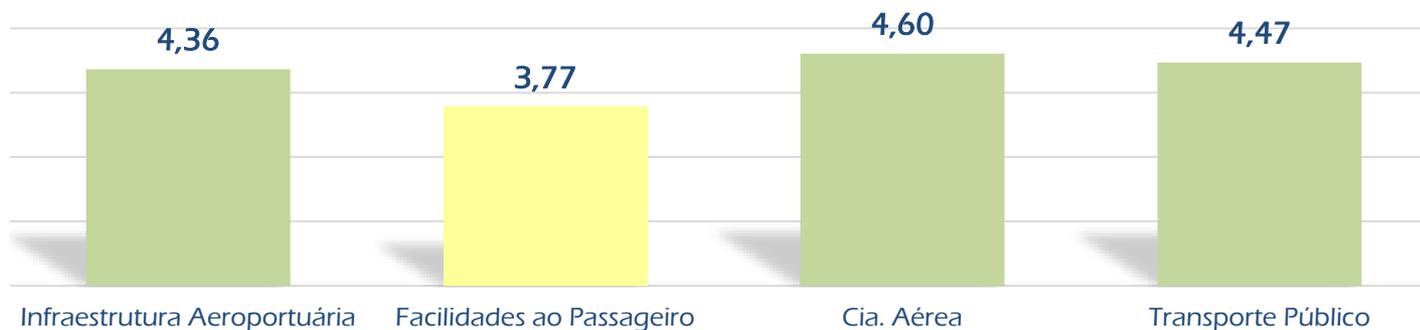
### 01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



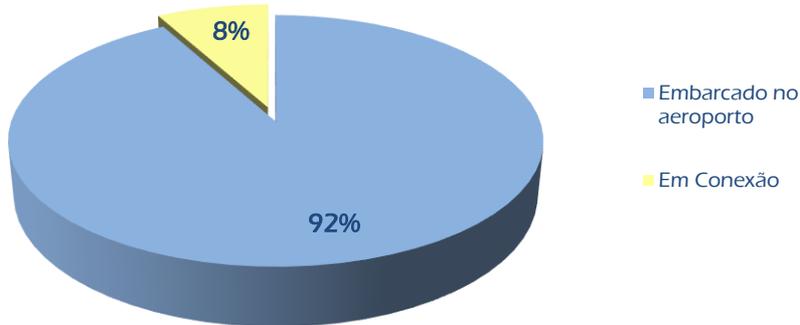
### 02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



### 03 – Média por agrupamento de indicadores

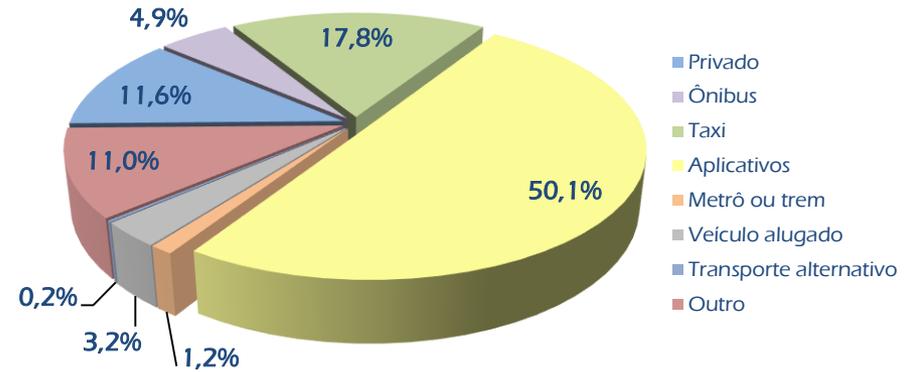


### 04 – Tipo de passageiro



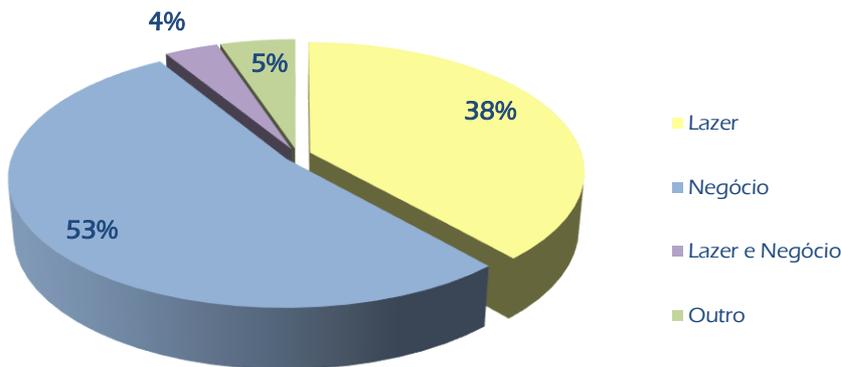
N: 551 Entrevistas/2º Trimestre 2019

### 05 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



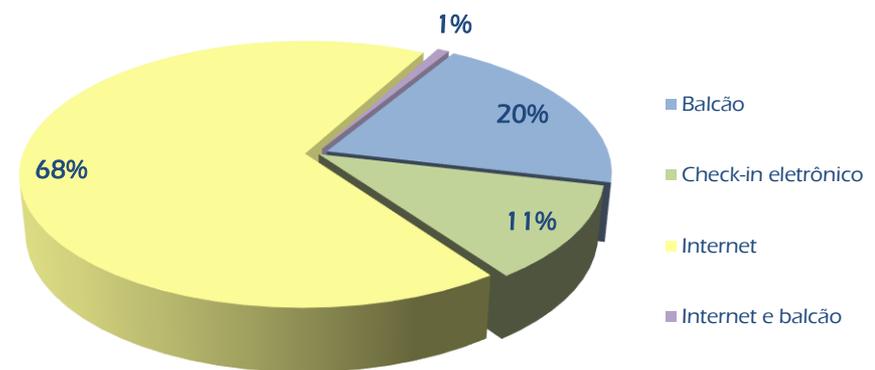
N: 507 Entrevistas/2º Trimestre 2019

### 06 – Motivo da viagem



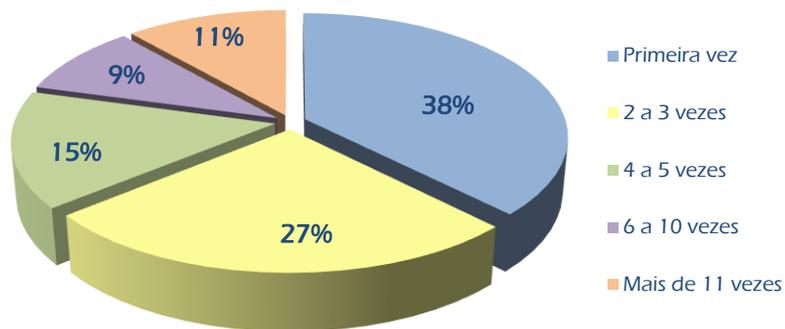
N: 551 Entrevistas/2º Trimestre 2019

### 07 – Forma de check-in



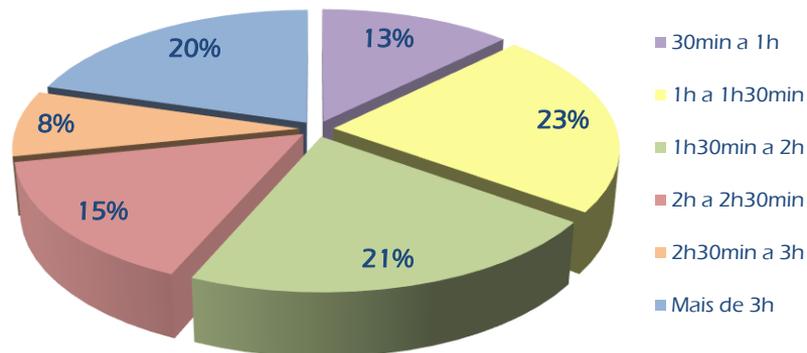
N: 507 Entrevistas/2º Trimestre 2019

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



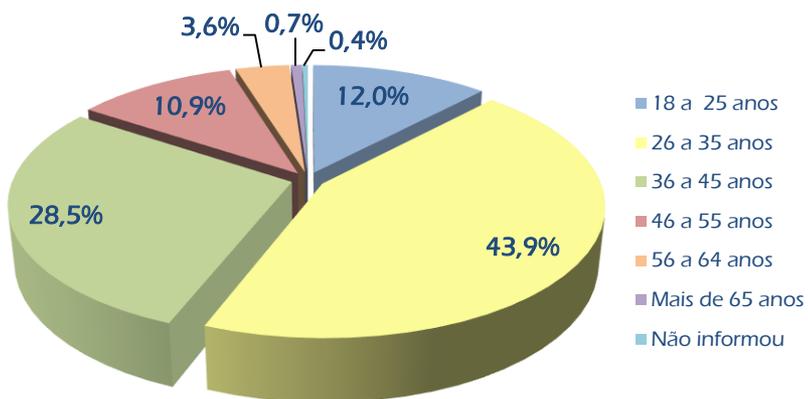
N: 551 Entrevistas/2º Trimestre 2019

### 09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



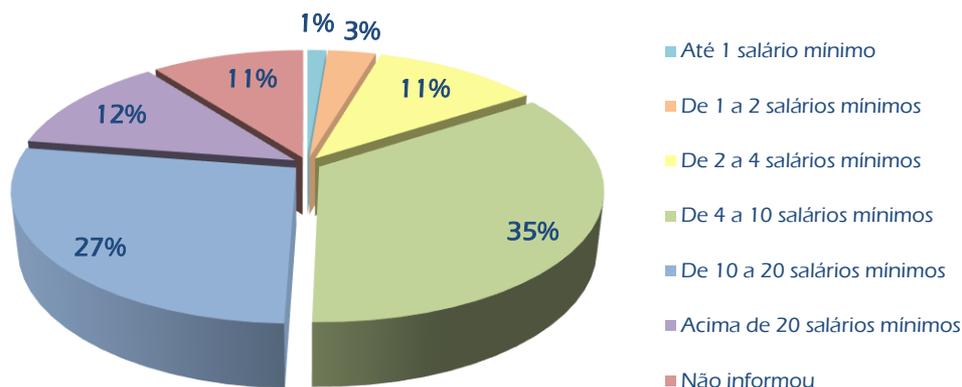
N: 551 Entrevistas/2º Trimestre 2019

### 10 – Idade do entrevistado



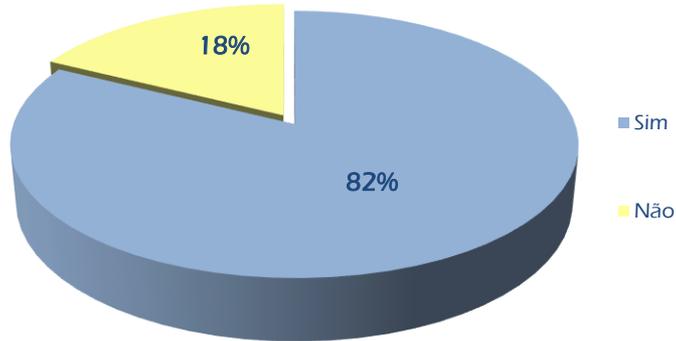
N: 551 Entrevistas/2º Trimestre 2019

### 11 – Renda do entrevistado



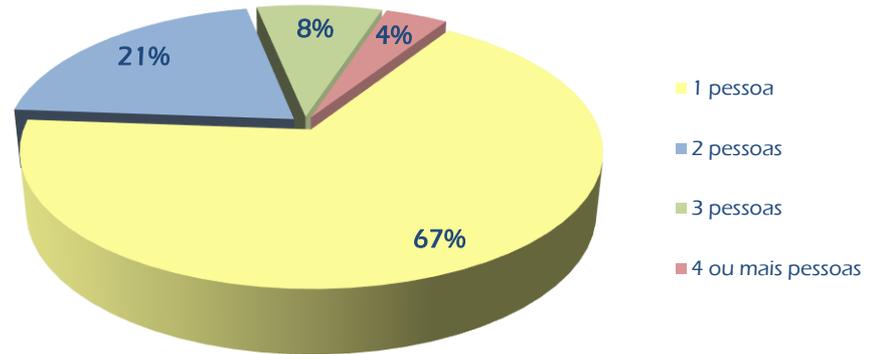
N: 551 Entrevistas/2º Trimestre 2019

### 12 – Viajando sozinho



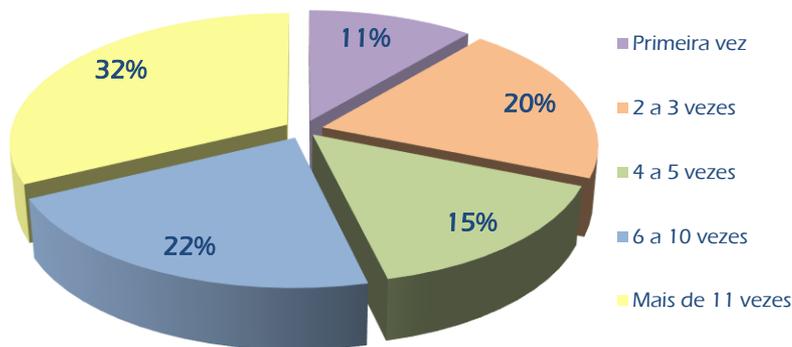
N: 551 Entrevistas/2º Trimestre 2019

### 13 – Número de acompanhantes



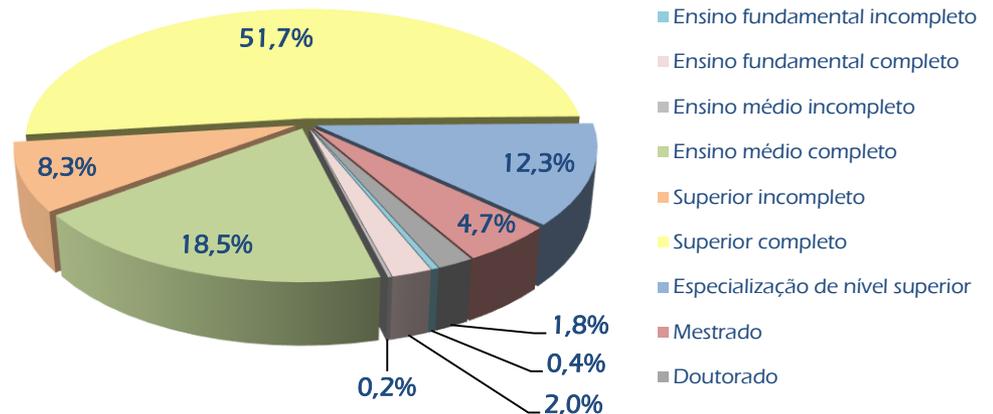
N: 97 Entrevistas/2º Trimestre 2019

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



N: 551 Entrevistas/2º Trimestre 2019

### 15 - Escolaridade do entrevistado

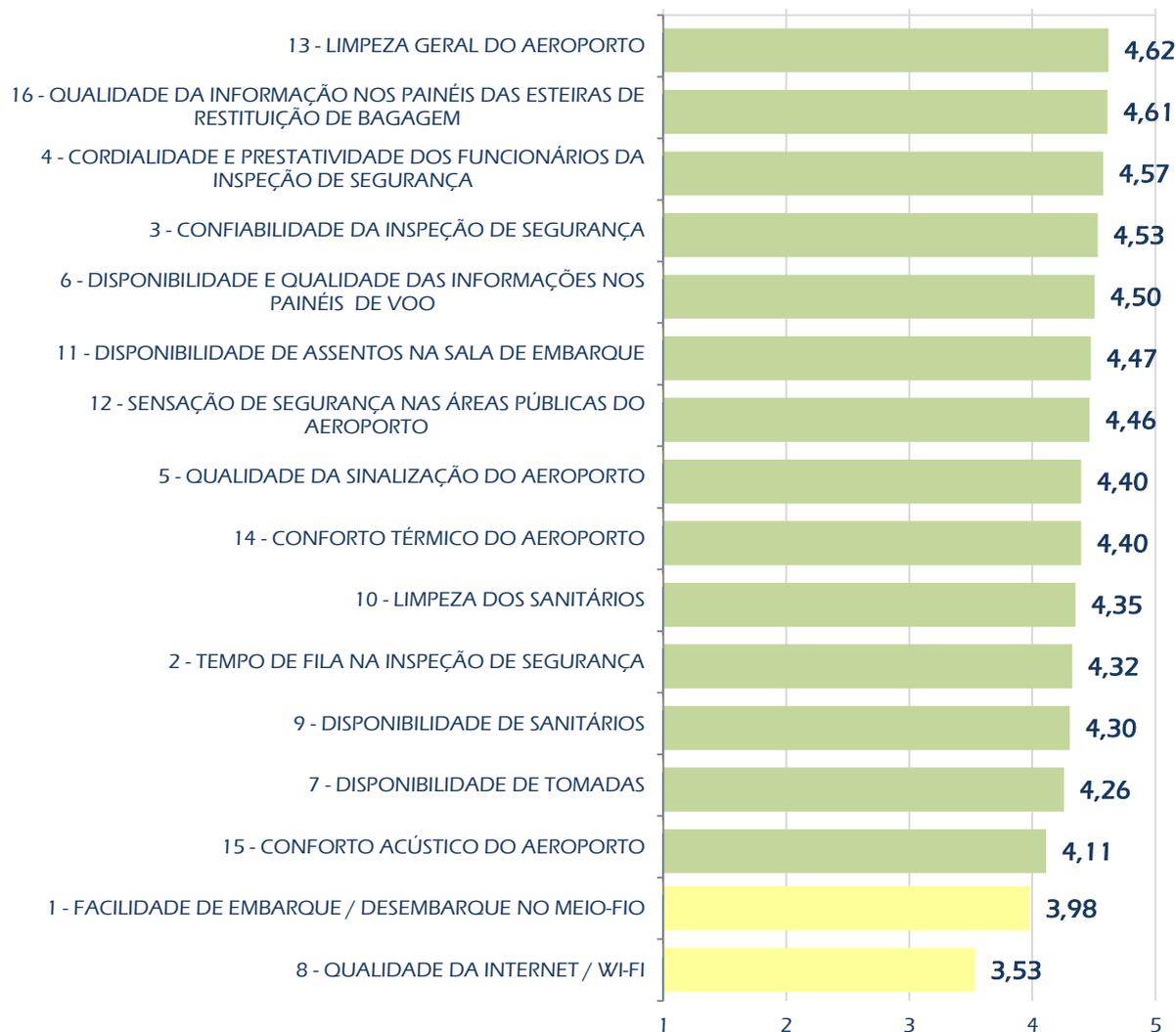


N: 551 Entrevistas/2º Trimestre 2019

## 16 – Média geral dos indicadores

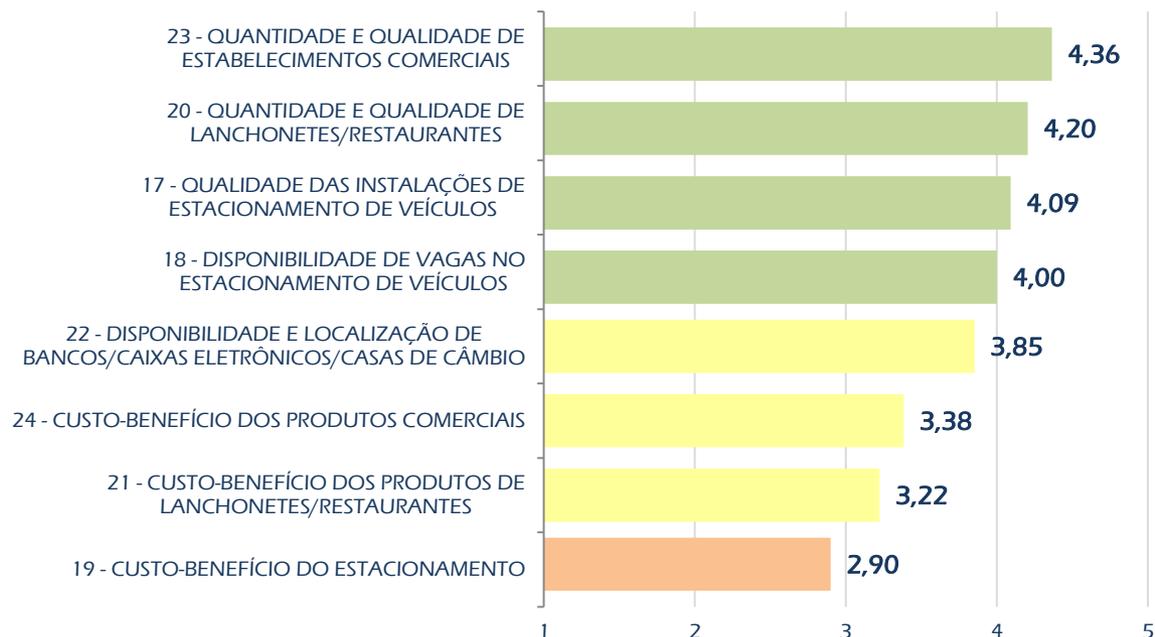


### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

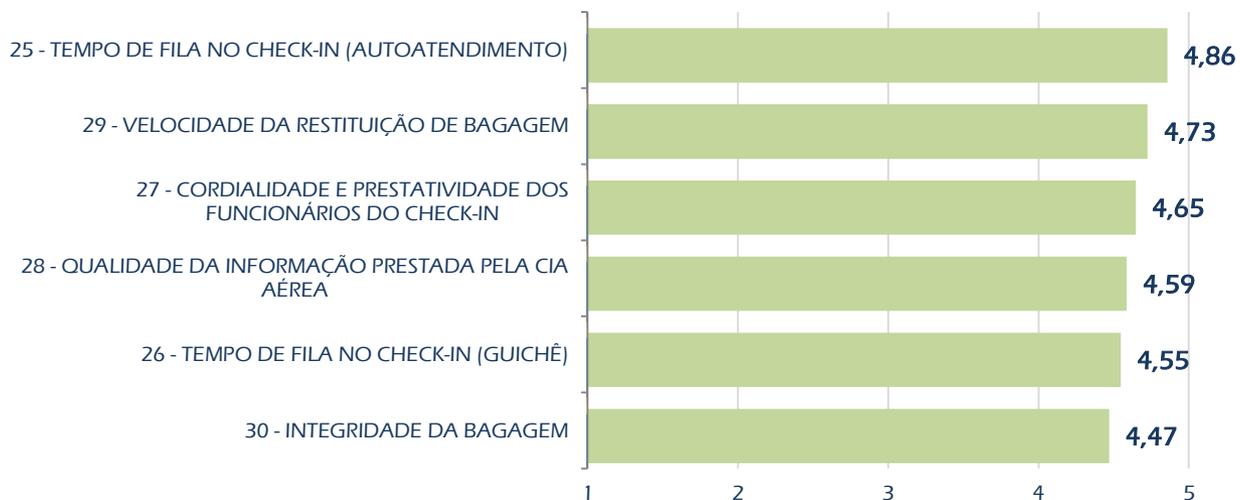




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



## CIA. AÉREAS





TRANSPORTE  
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO  
PARA O AEROPORTO



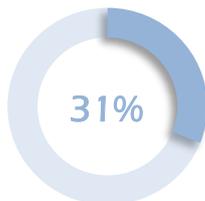
# AEROPORTO SANTOS DUMONT - RIO DE JANEIRO (SBRJ)



## 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)

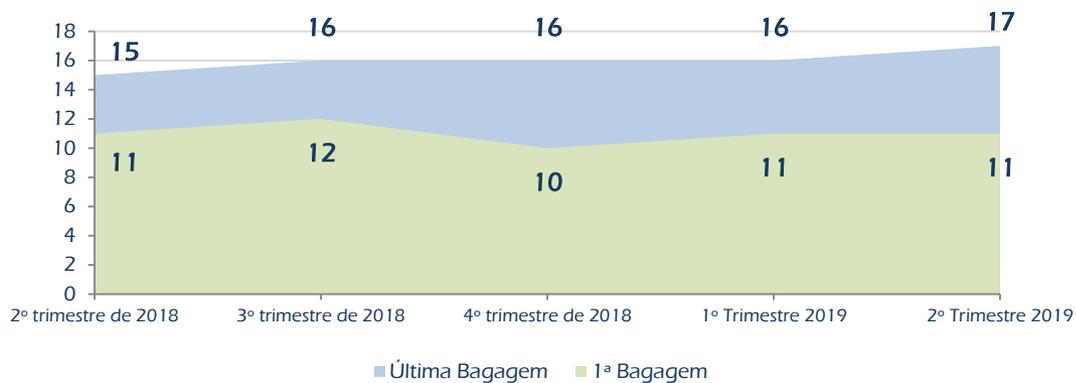


\* - Em relação ao trimestre em referência



## 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  
*Aeropor~~to~~s*

2º Trimestre de 2019  
Abril a Junho

AEROPORTO SANTOS DUMONT - RIO DE JANEIRO (SBRJ)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil  
Departamento de Planejamento e Gestão  
Coordenação Geral de Facilitação e Desempenho Aeroportuário

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA

