

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

4º TRIMESTRE de 2017 | outubro a dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)

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,
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO



Receita Federal

SECRETARIA DA
RECEITA FEDERAL DO
BRASIL



VIGIAGRO
VIGILÂNCIA
AGROPECUÁRIA
INTERNACIONAL

Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)**, obtidos a partir da realização de **972** entrevistas ao longo do 4º 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	2
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	3
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	7
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	10

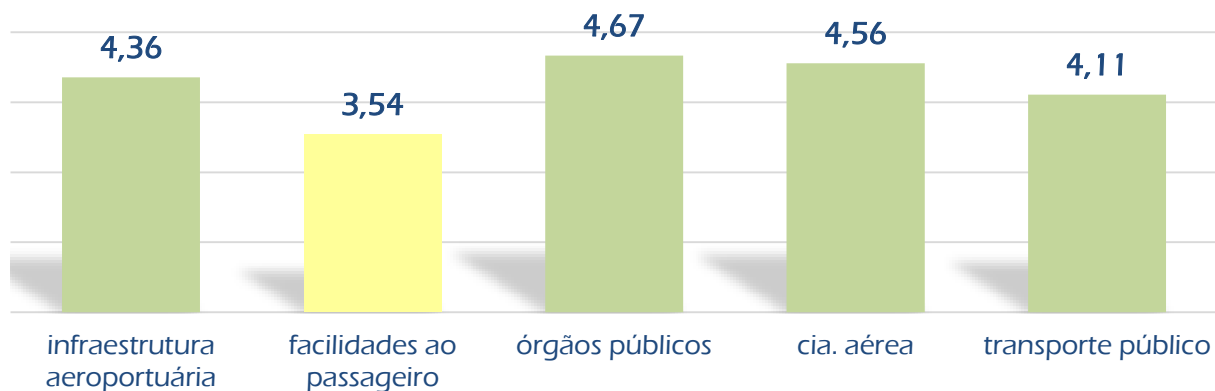
01 –Evolução da média da satisfação geral do passageiro



02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

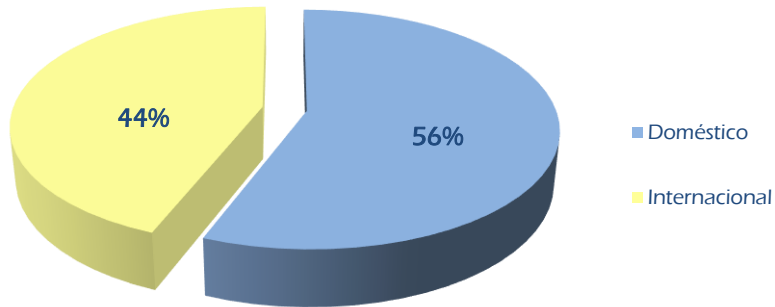


03 – Média por agrupamento de indicadores



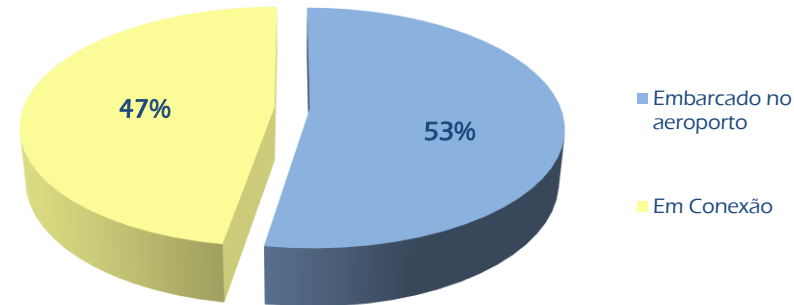
N: 972 Entrevistas/4° trimestre 2017

04 – Tipo de voo



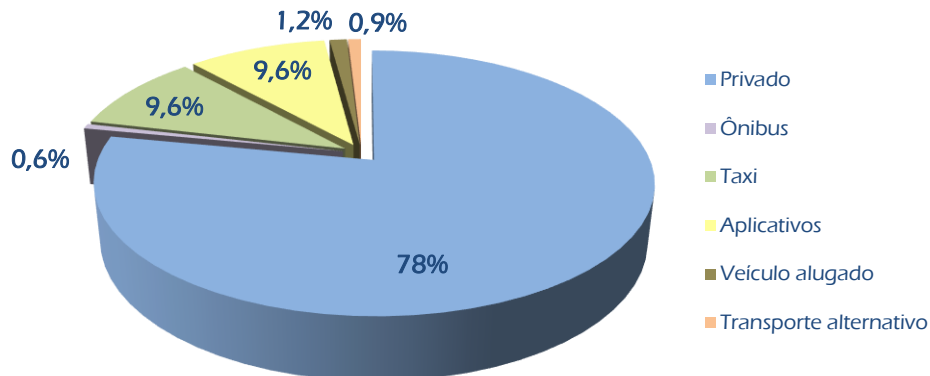
N: 972 Entrevistas/4º trimestre 2017

05 – Tipo de passageiro



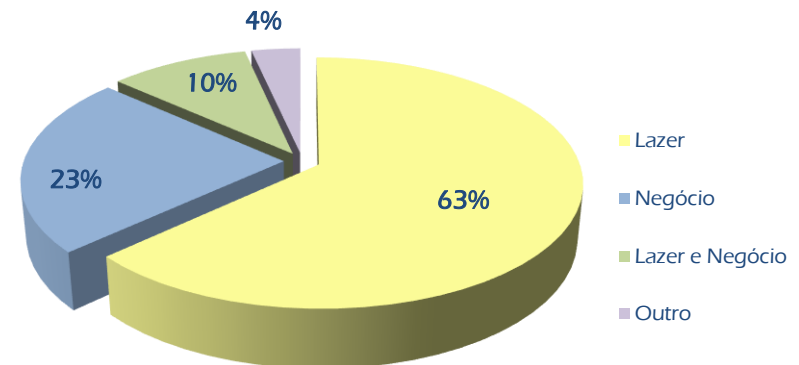
N: 631 Entrevistas/4º trimestre 2017

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



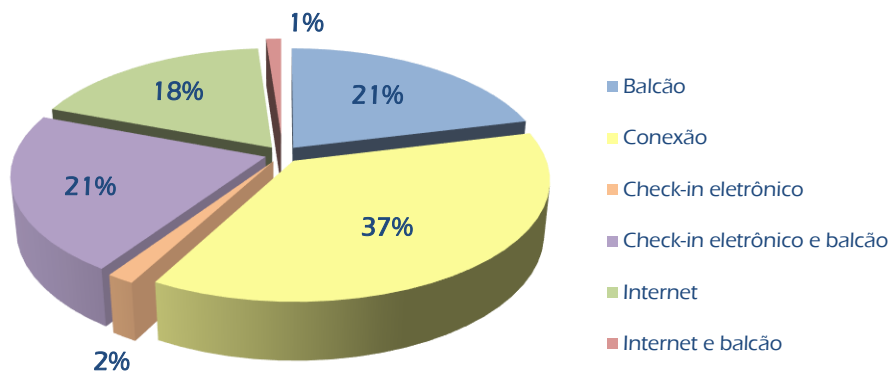
N: 332 Entrevistas/4º trimestre 2017

07 – Motivo da viagem



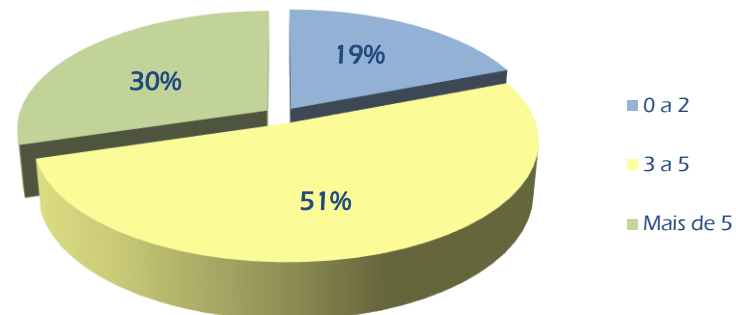
N: 631 Entrevistas/4º trimestre 2017

08 – Forma de check-in



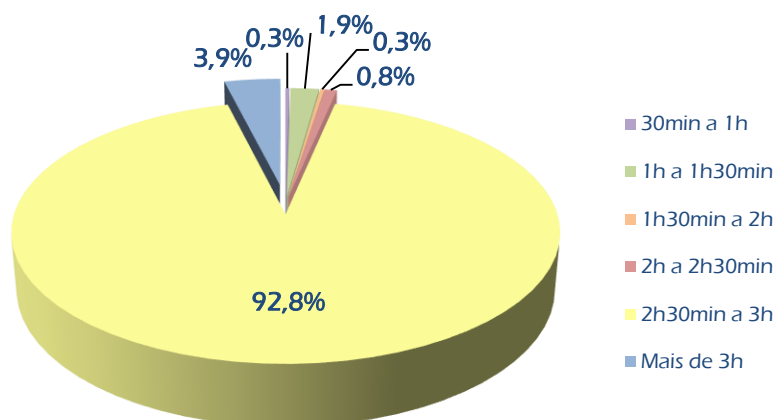
N: 525 Entrevistas/4º trimestre 2017

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



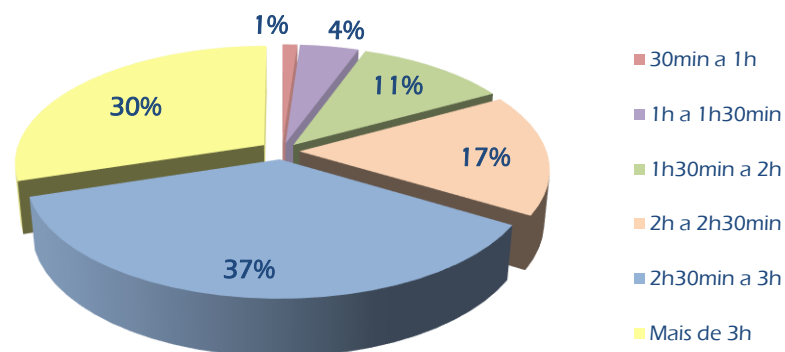
N: 631 Entrevistas/4º trimestre 2017

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



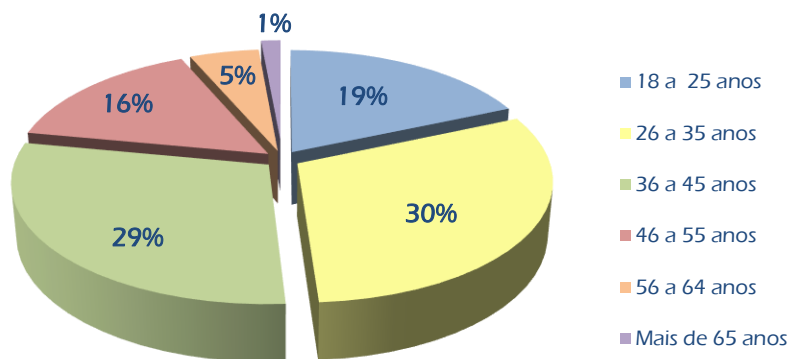
N: 360 Entrevistas/4º trimestre 2017

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



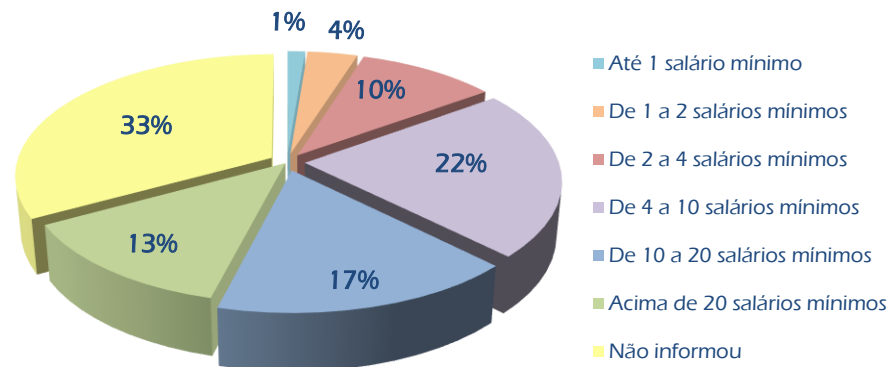
N: 271 Entrevistas/4º trimestre 2017

12 – Idade do entrevistado



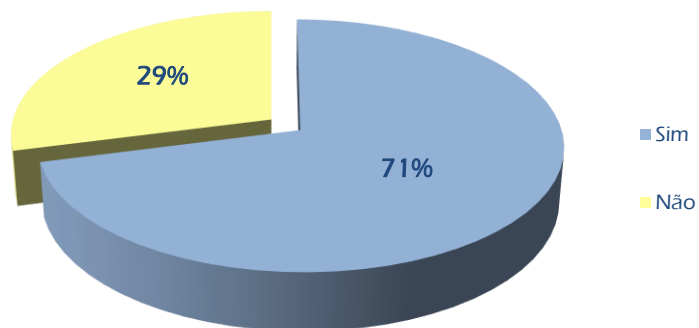
N: 631 Entrevistas/4º trimestre 2017

13 – Renda do entrevistado



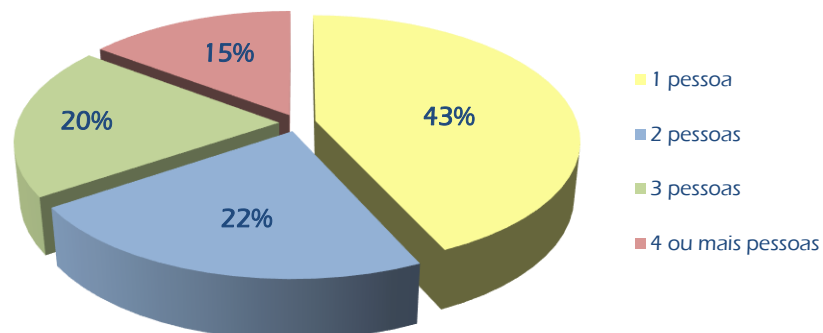
N: 631 Entrevistas/4º trimestre 2017

14 – Viajando sozinho



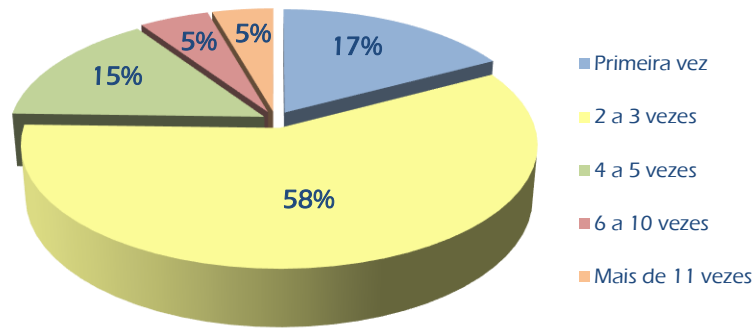
N: 631 Entrevistas/4º trimestre 2017

15 – Número de acompanhantes



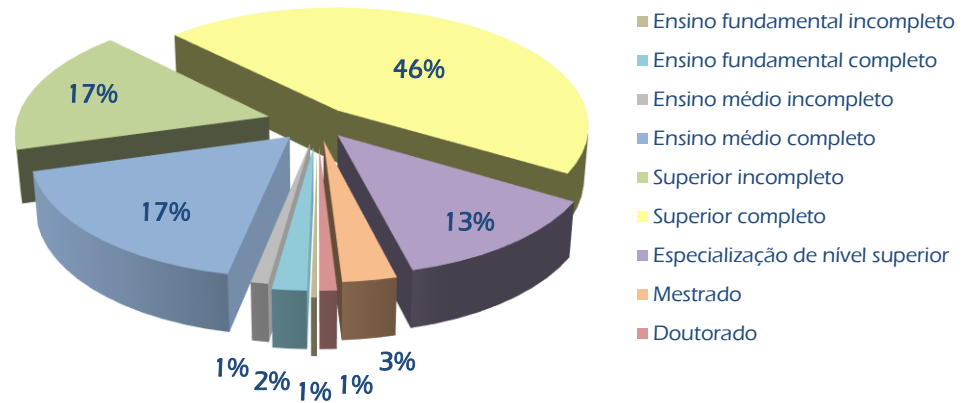
N: 183 Entrevistas/4º trimestre 2017

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



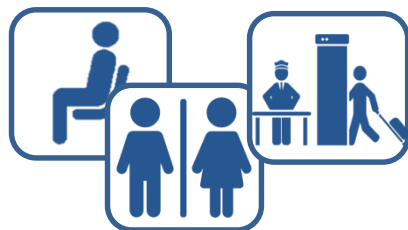
N: 631 Entrevistas/4º trimestre 2017

17 - Escolaridade

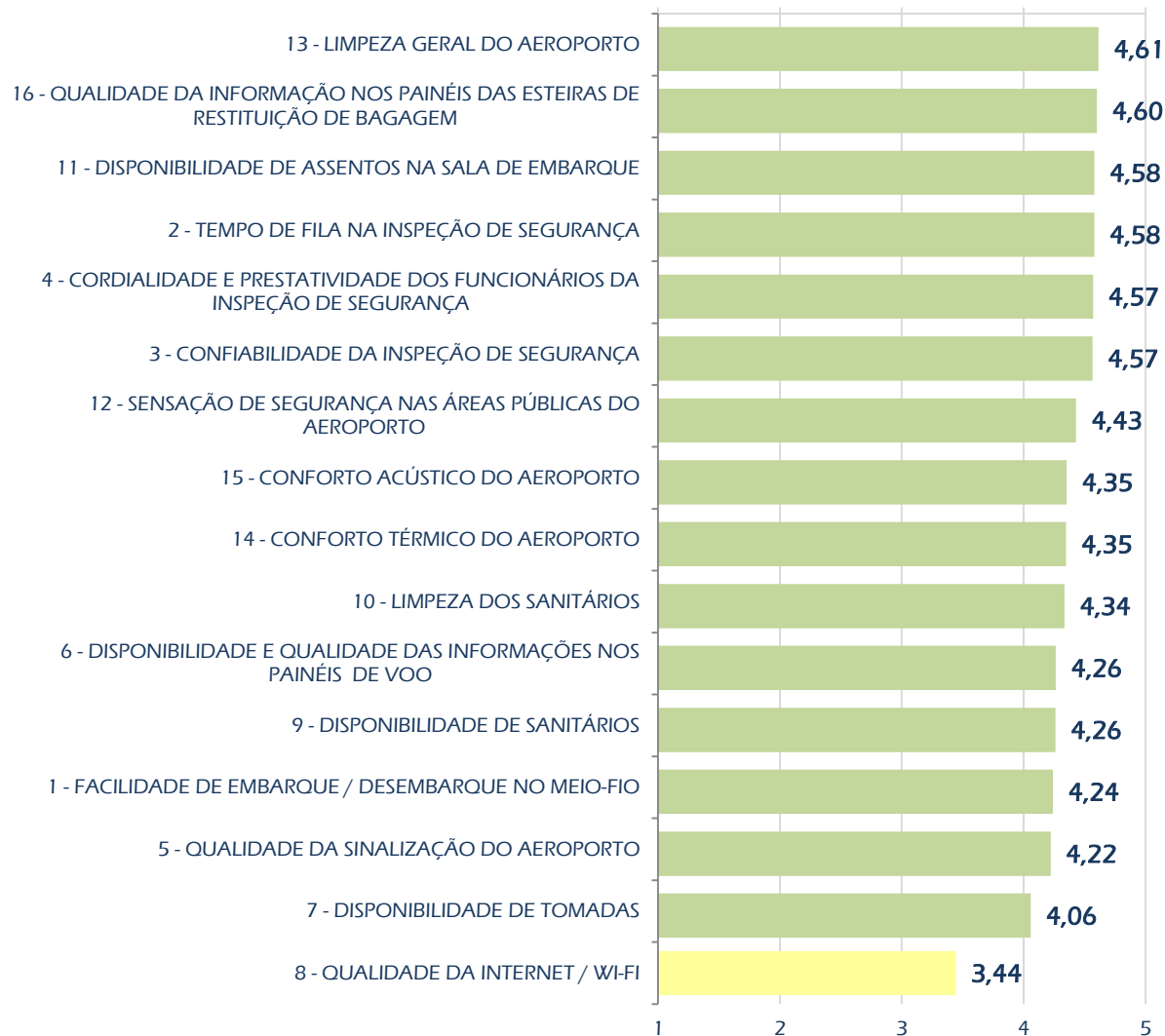


N: 631 Entrevistas/4º trimestre 2017

18 – Média geral dos indicadores

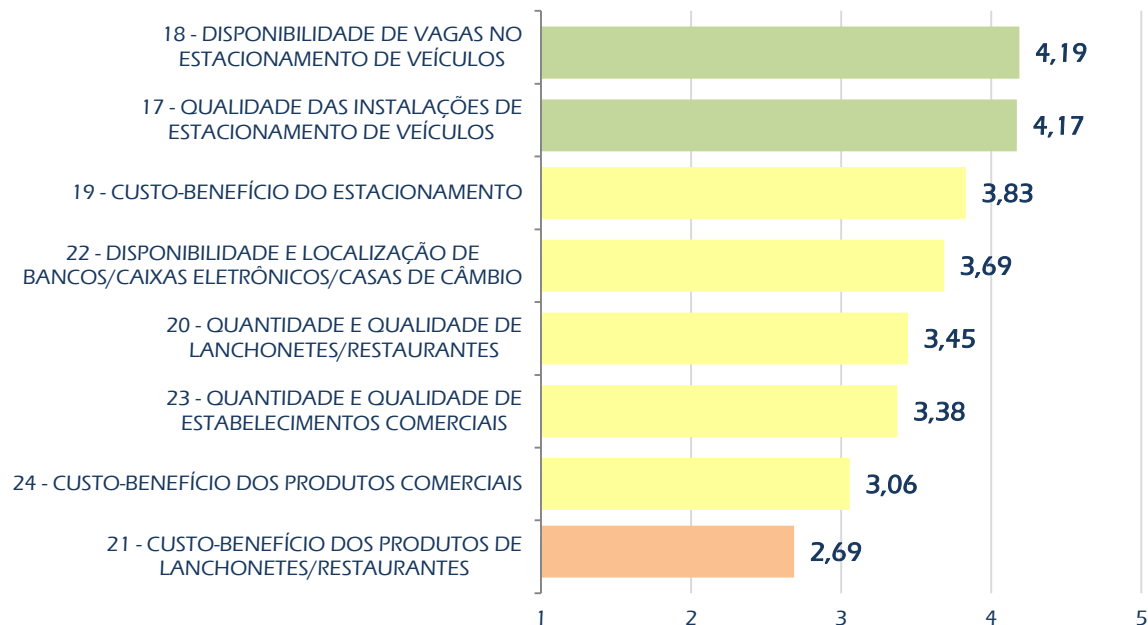


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

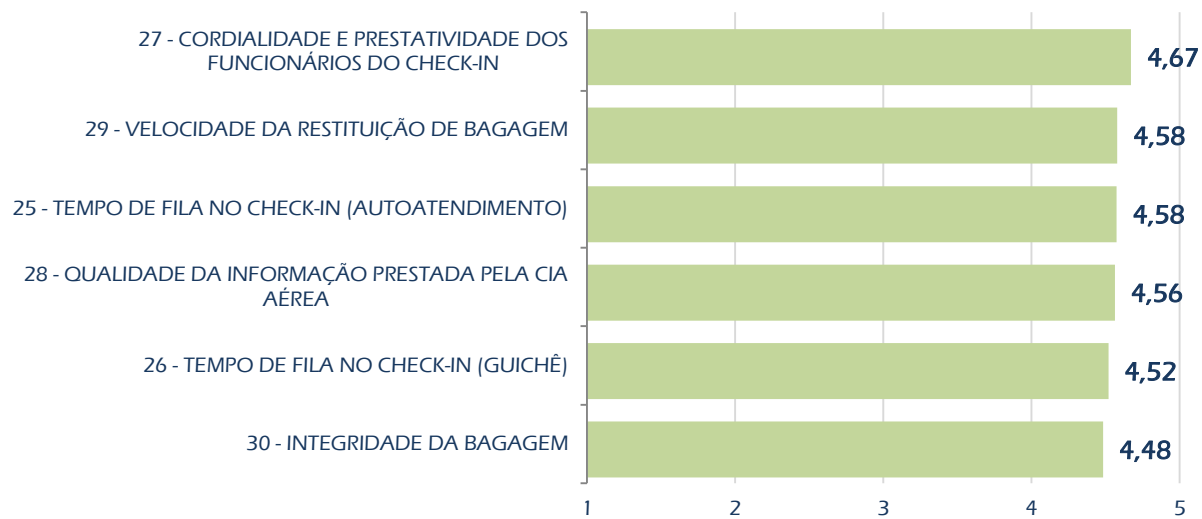




FACILIDADES AO PASSAGEIRO

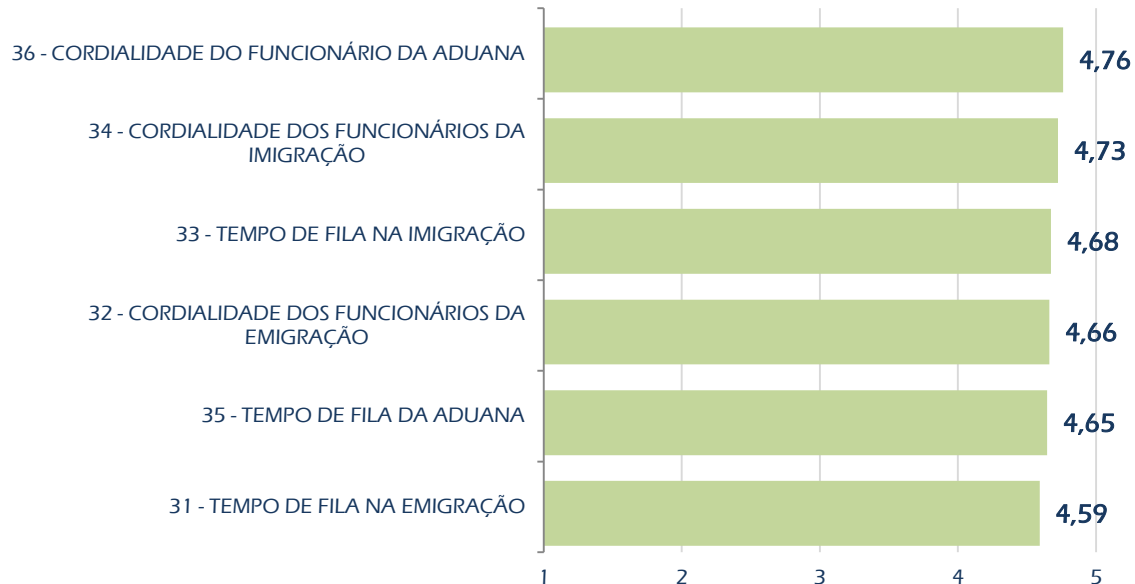


CIA. AÉREAS

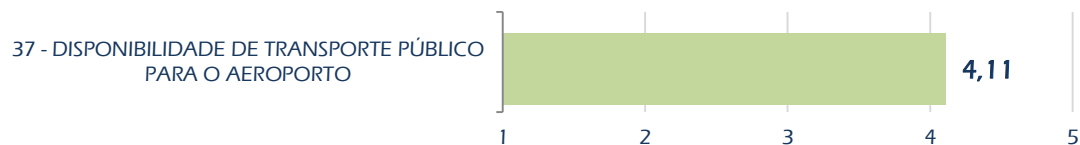




ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO



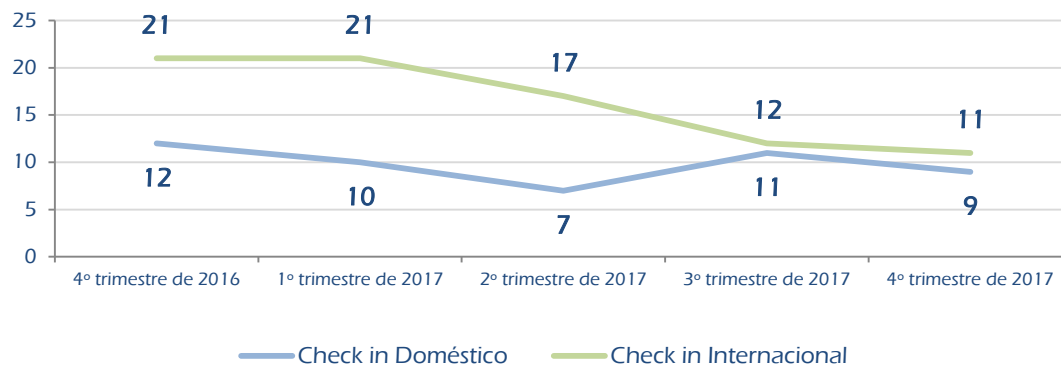
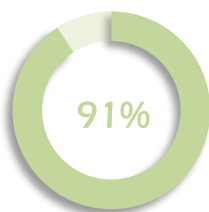
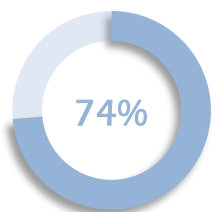
AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)



19 – Check-in

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

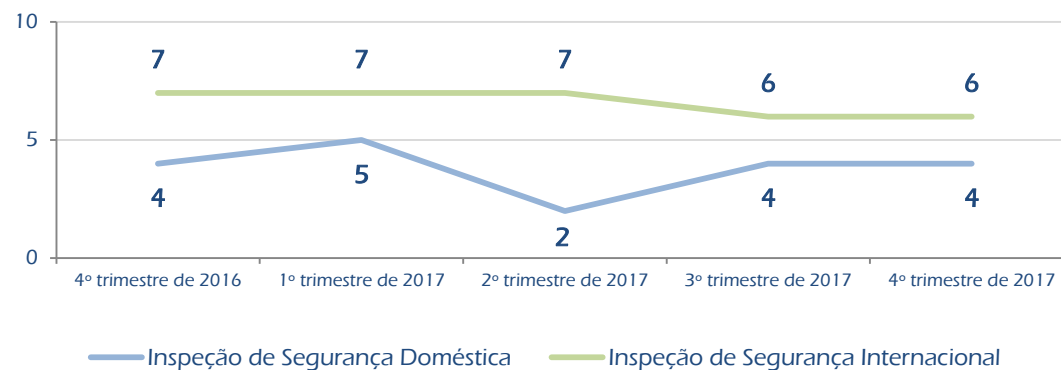
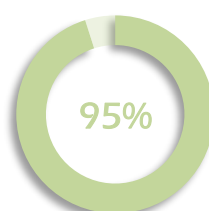
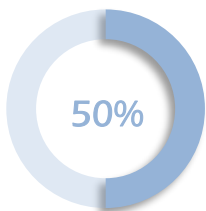
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

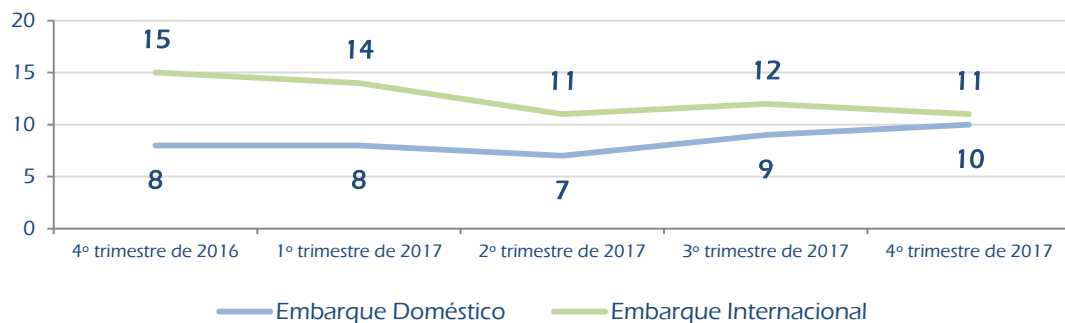
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

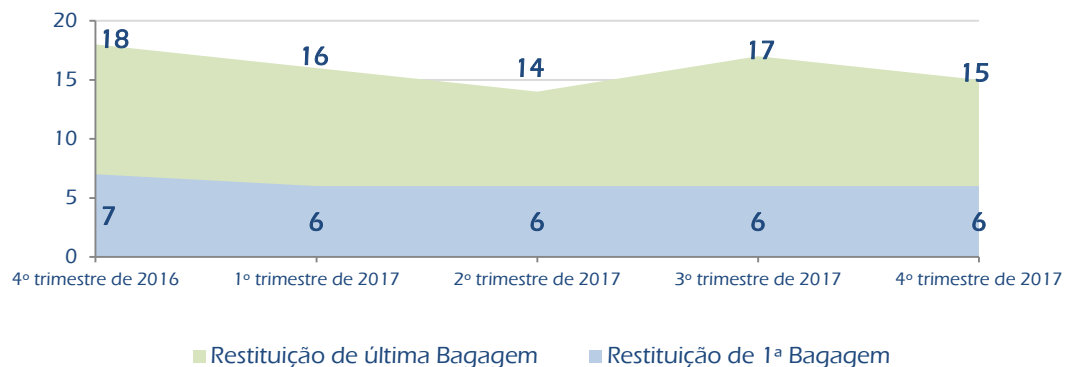


* - Em relação ao trimestre em referência



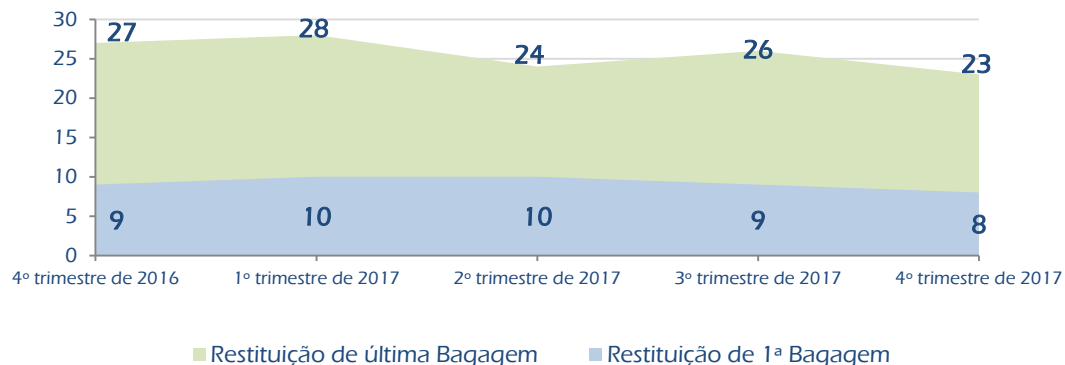
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)

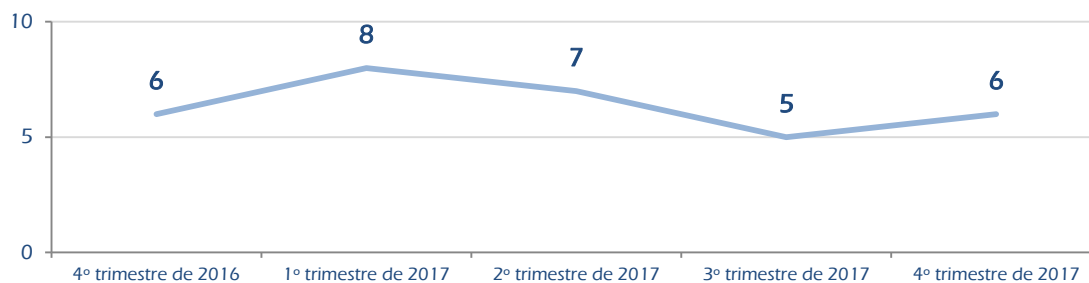
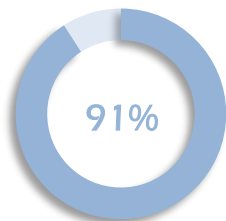




24 – Emigração

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

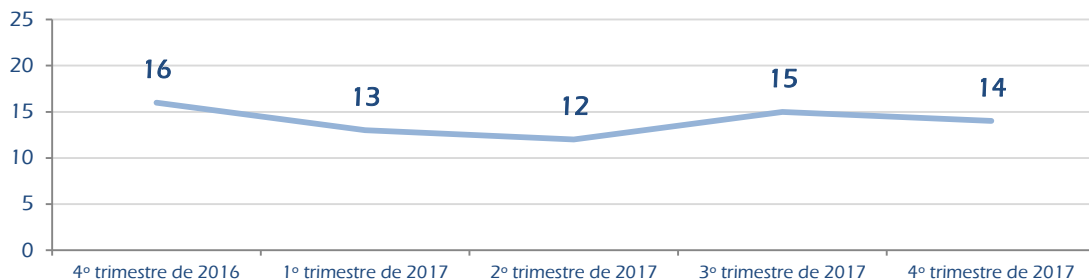
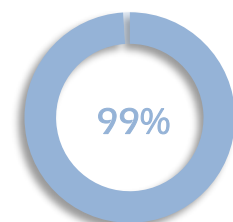
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

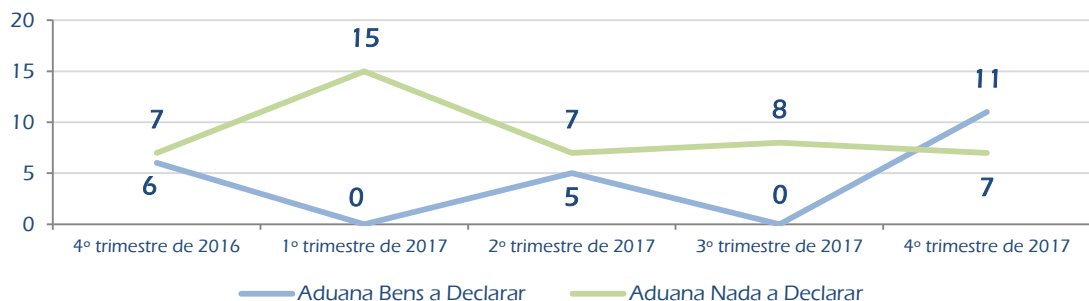
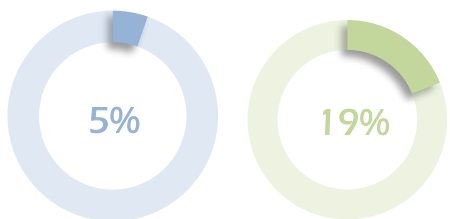
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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
4º TRIMESTRE de 2017
outubro a dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES - MANAUS (SBEG)

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