

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

4º TRIMESTRE de 2017 | outubro a dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)**, obtidos a partir da realização de **726** 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 |

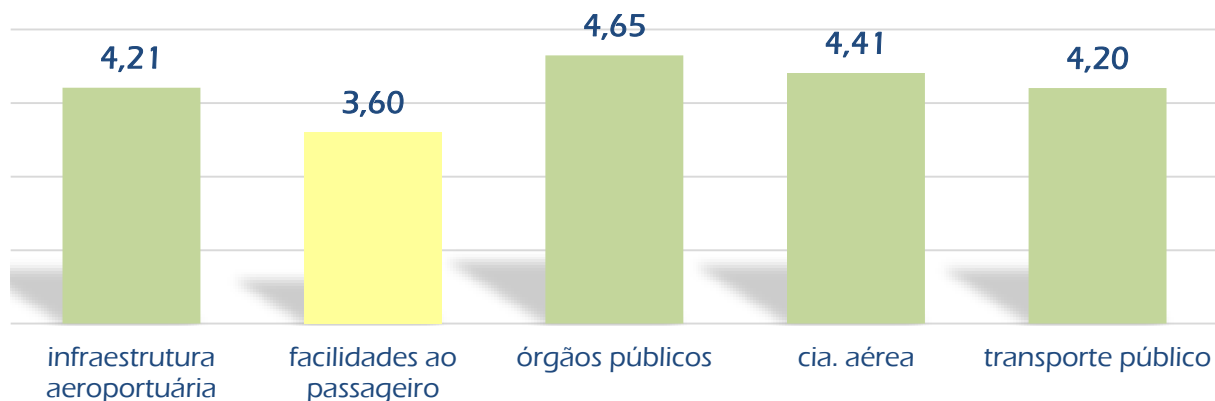
01 –Evolução da média da satisfação geral do passageiro



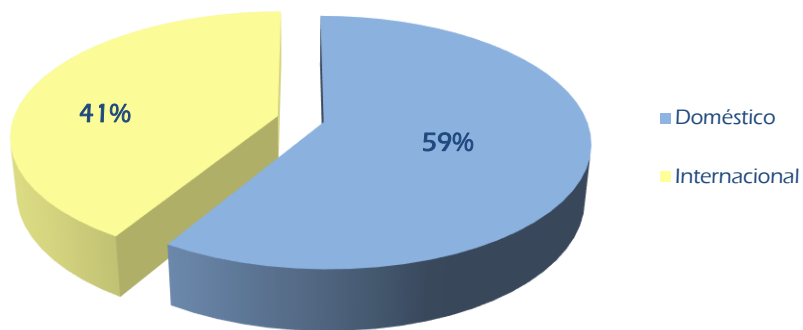
02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



03 – Média por agrupamento de indicadores

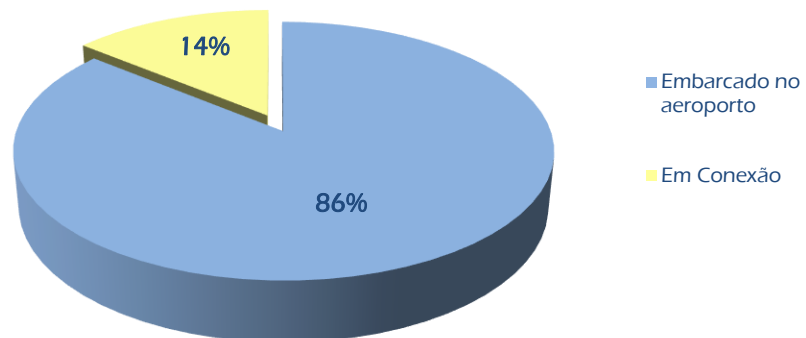


04 – Tipo de voo



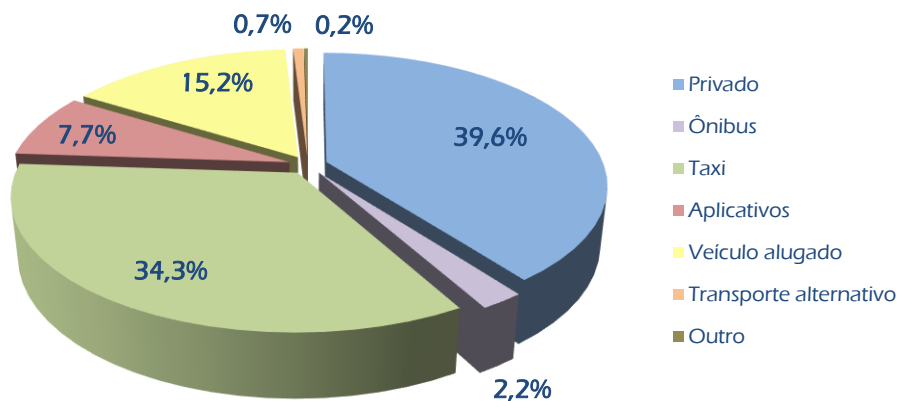
N: 726 Entrevistas/4º trimestre 2017

05 – Tipo de passageiro



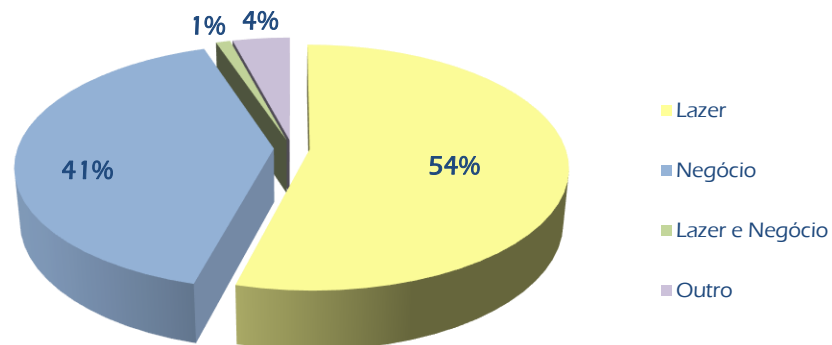
N: 482 Entrevistas/4º trimestre 2017

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



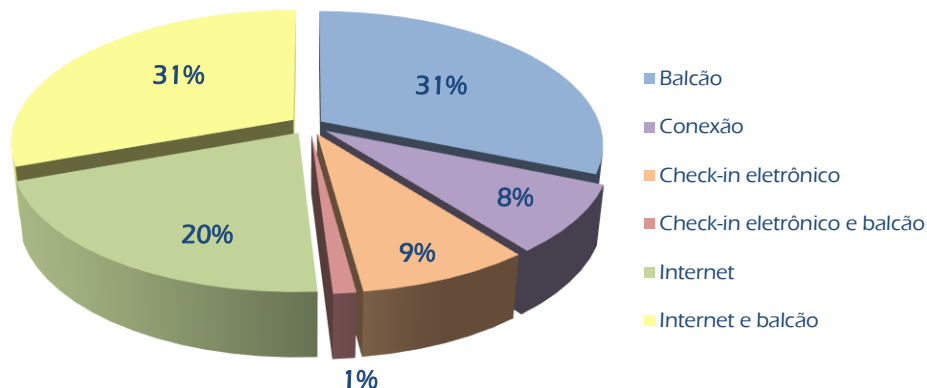
N: 414 Entrevistas/4º trimestre 2017

07 – Motivo da viagem



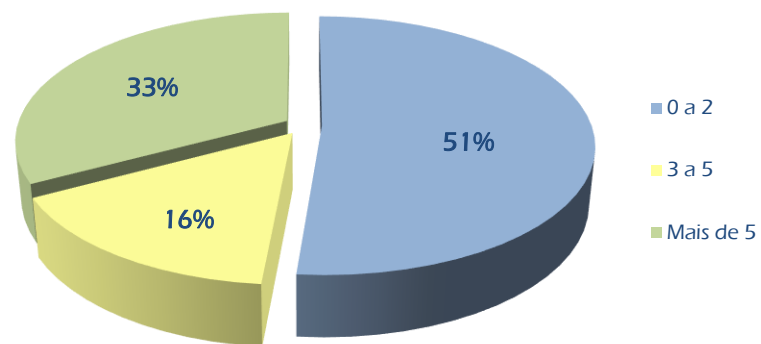
N: 482 Entrevistas/4º trimestre 2017

08 – Forma de check-in



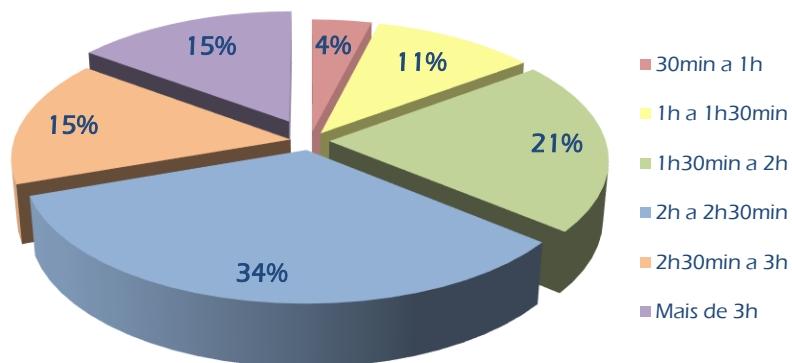
N: 451 Entrevistas/4º trimestre 2017

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



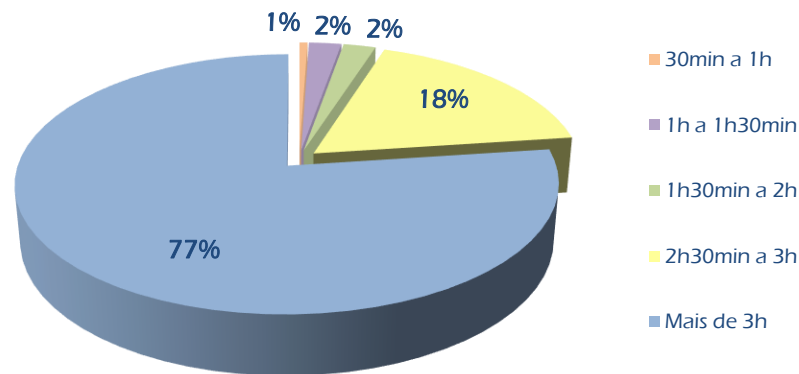
N: 482 Entrevistas/4º trimestre 2017

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



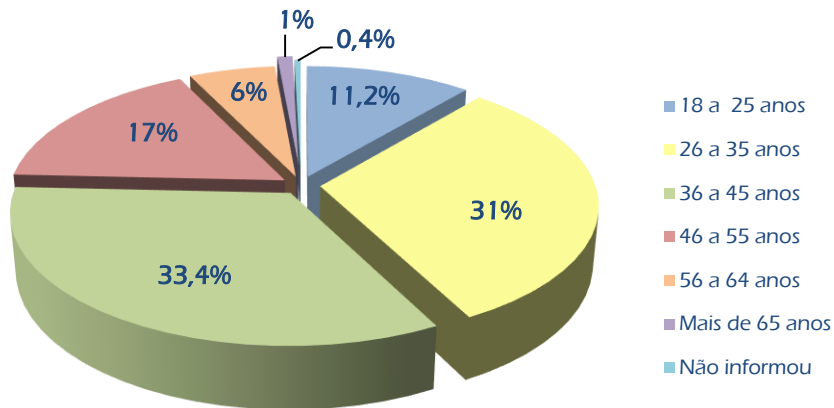
N: 303 Entrevistas/4º trimestre 2017

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



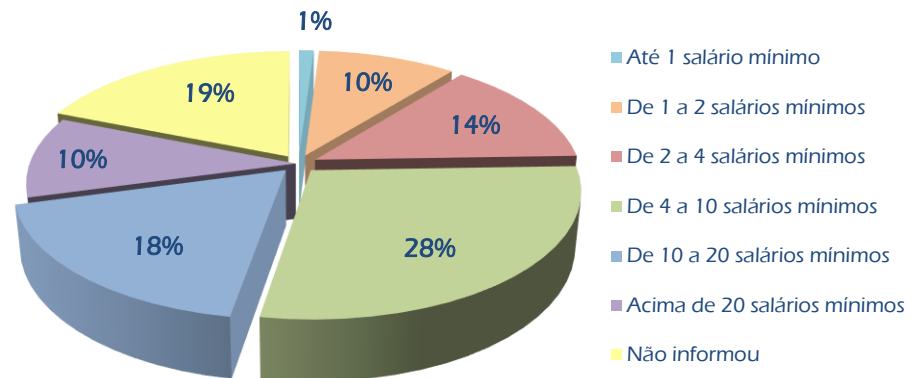
N: 179 Entrevistas/4º trimestre 2017

12 – Idade do entrevistado



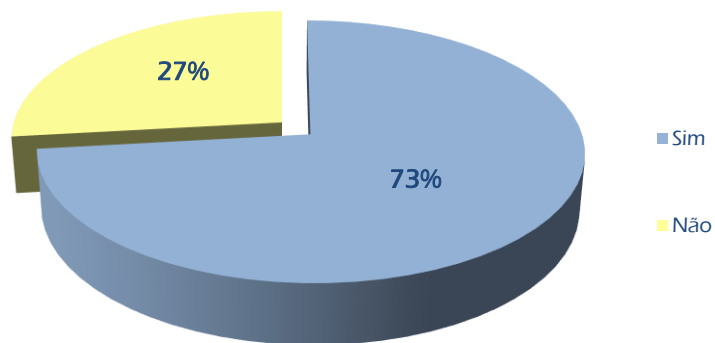
N: 482 Entrevistas/4º trimestre 2017

13 – Renda do entrevistado



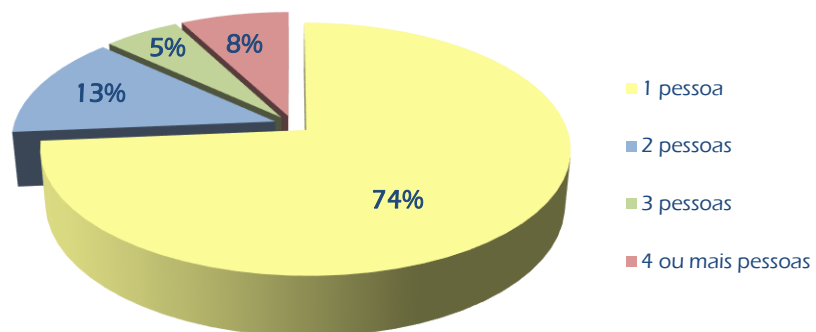
N: 482 Entrevistas/4º trimestre 2017

14 – Viajando sozinho



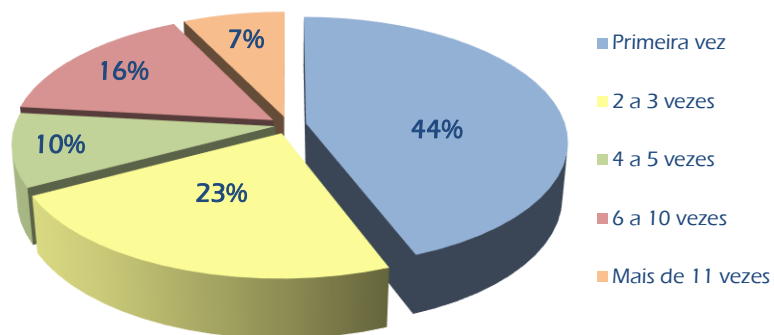
N: 482 Entrevistas/4º trimestre 2017

15 – Número de acompanhantes



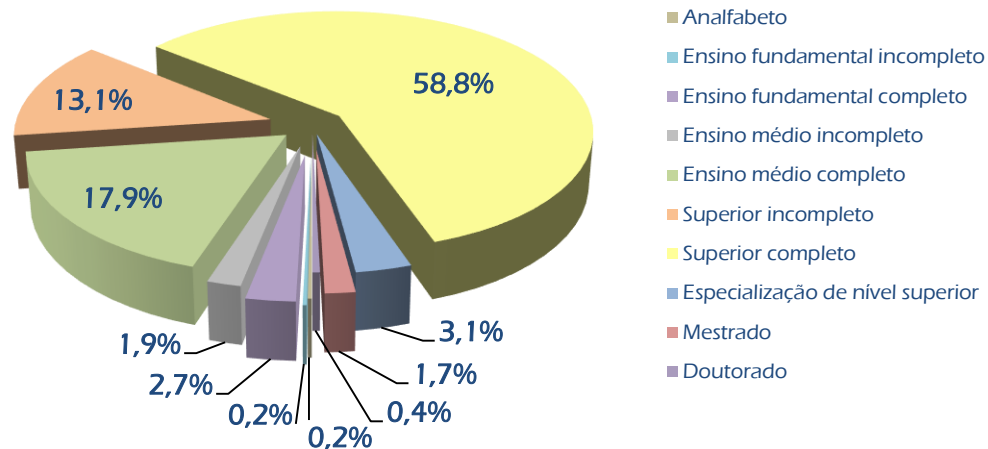
N: 129 Entrevistas/4º trimestre 2017

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



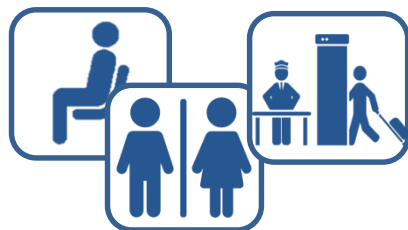
N: 482 Entrevistas/4º trimestre 2017

17 - Escolaridade do entrevistado

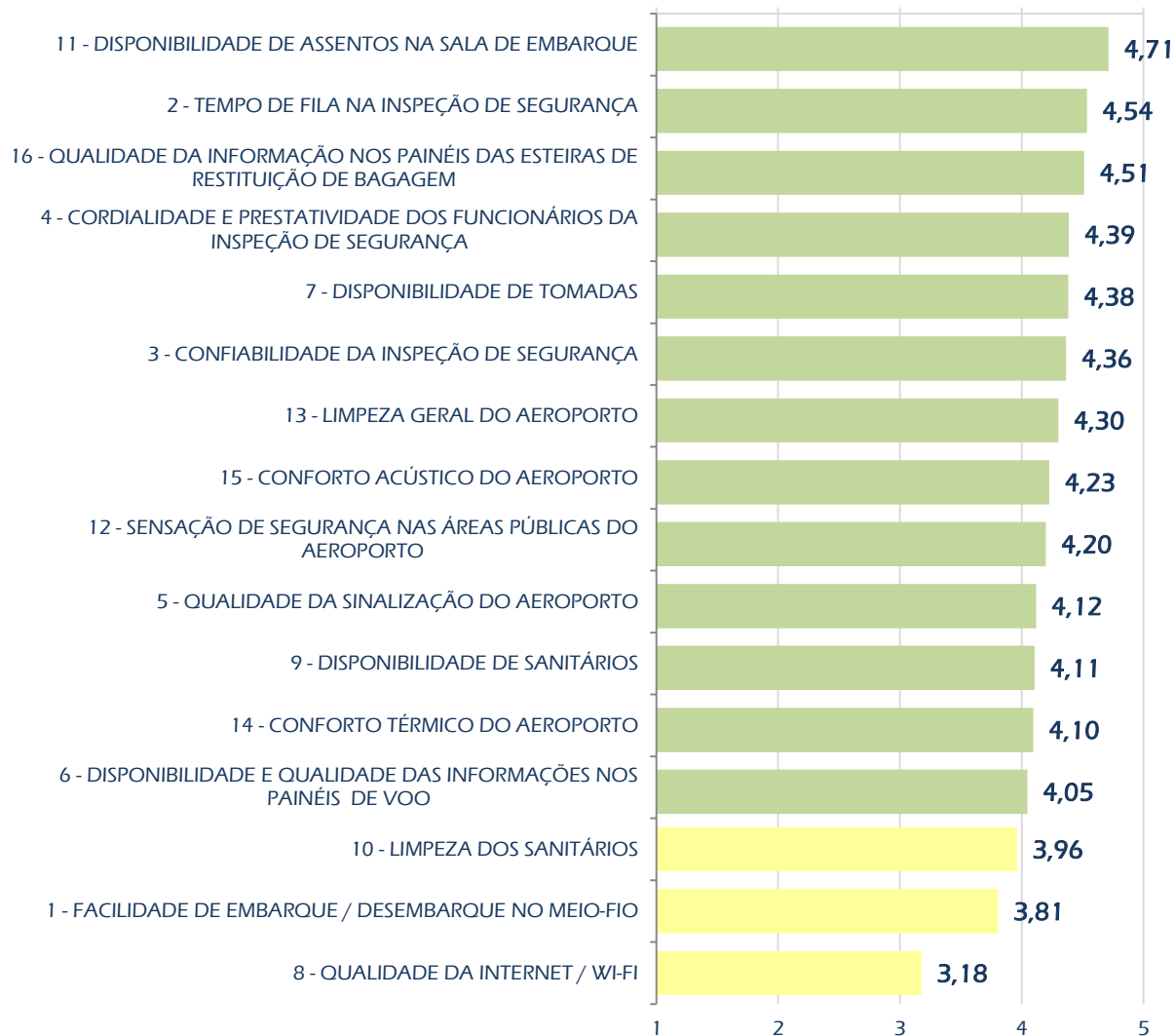


N: 481 Entrevistas/4º trimestre 2017

18 – Média geral dos indicadores

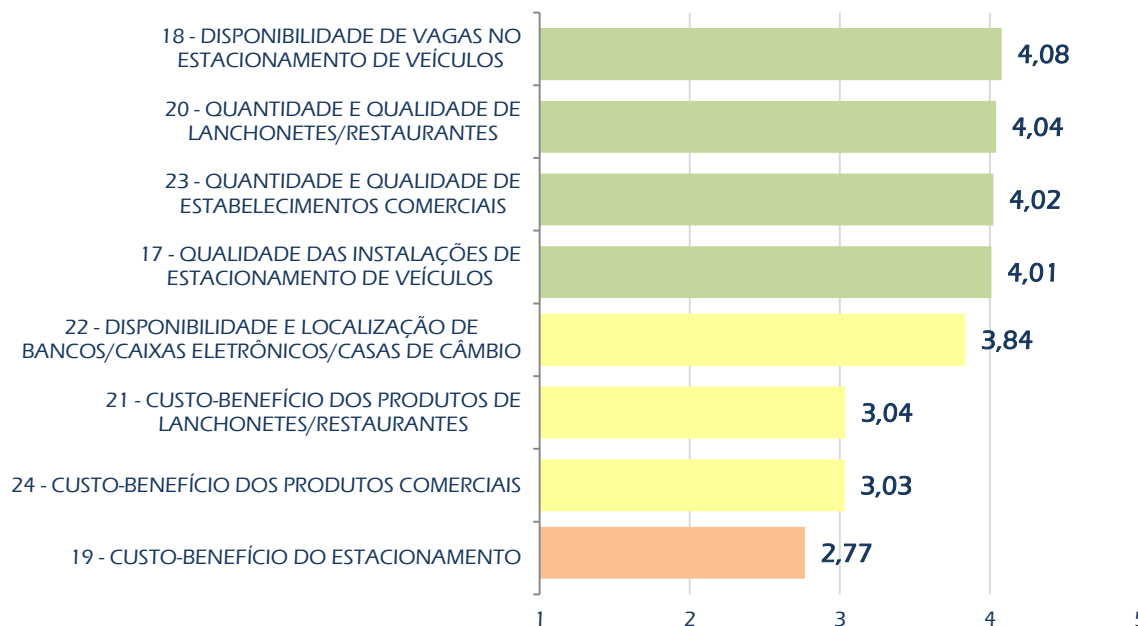


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

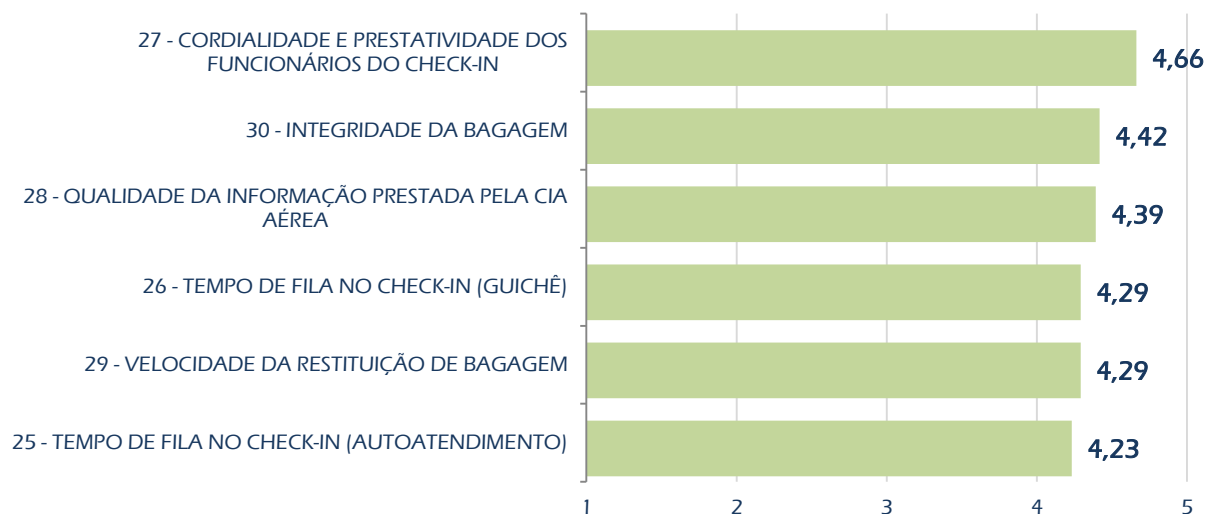




FACILIDADES AO PASSAGEIRO

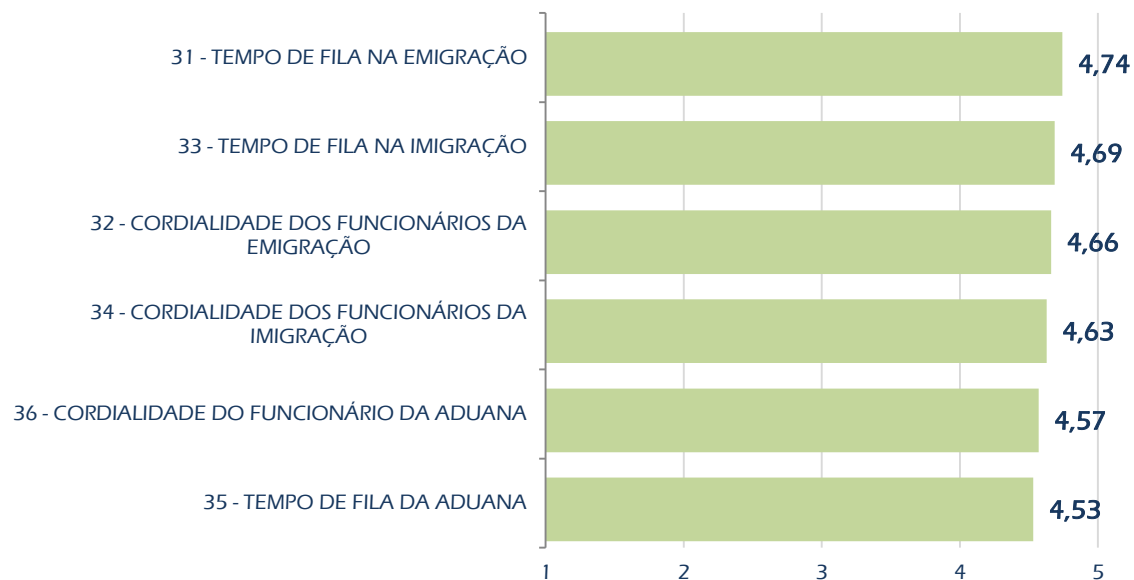


CIA. AÉREAS

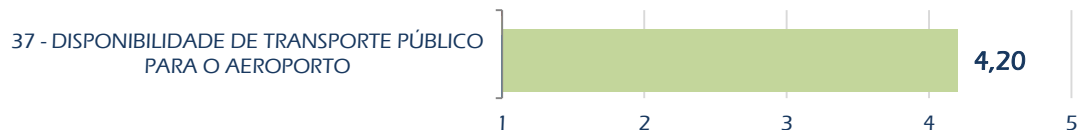




ÓRGÃOS
PÚBLICOS



TRANSPORTE
PÚBLICO



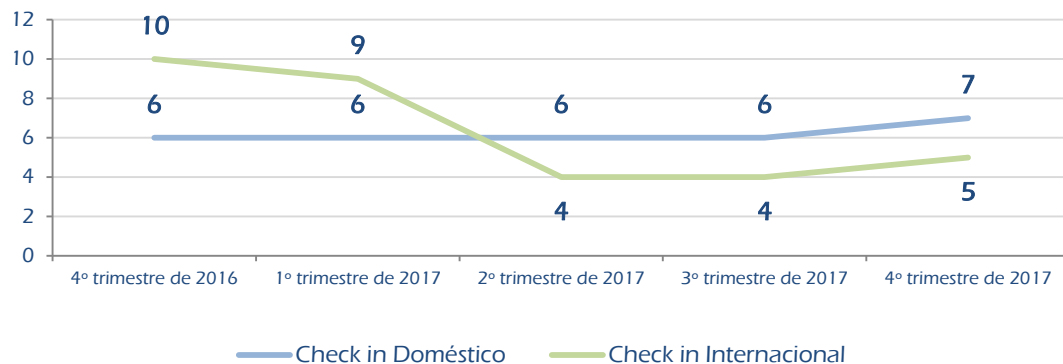
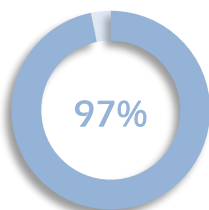
AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



19 – Check-in

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

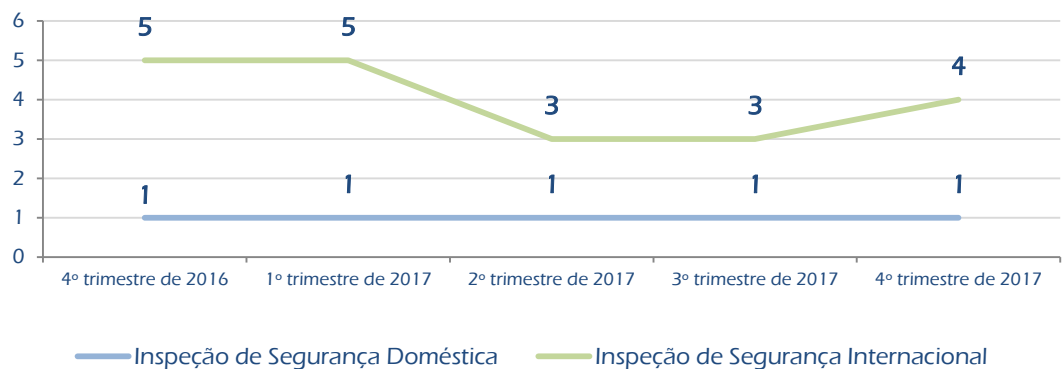
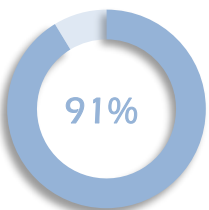
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

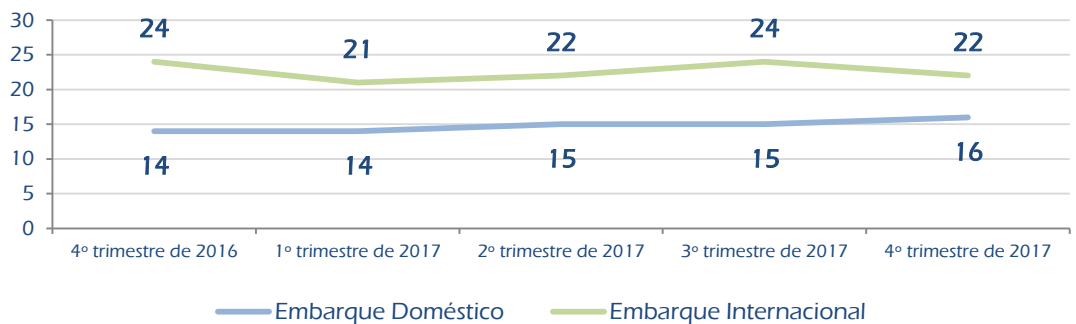
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

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



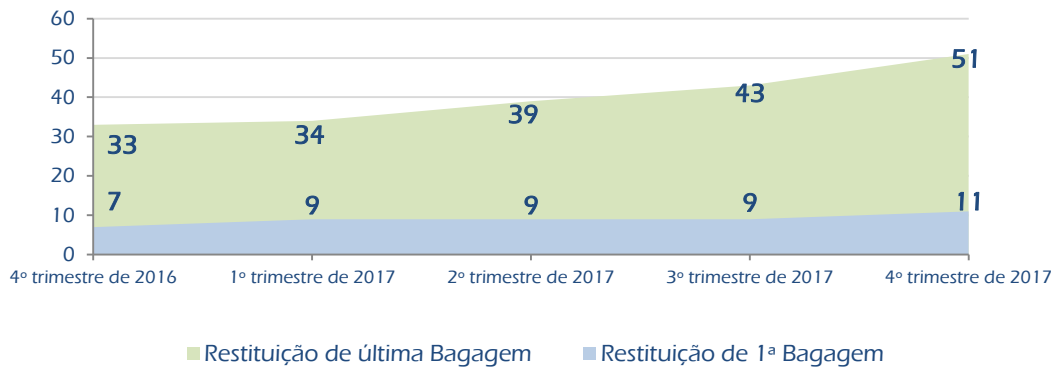
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)

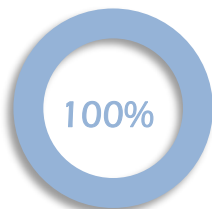


AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



24 – Emigração

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

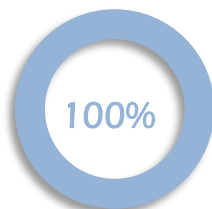


Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*

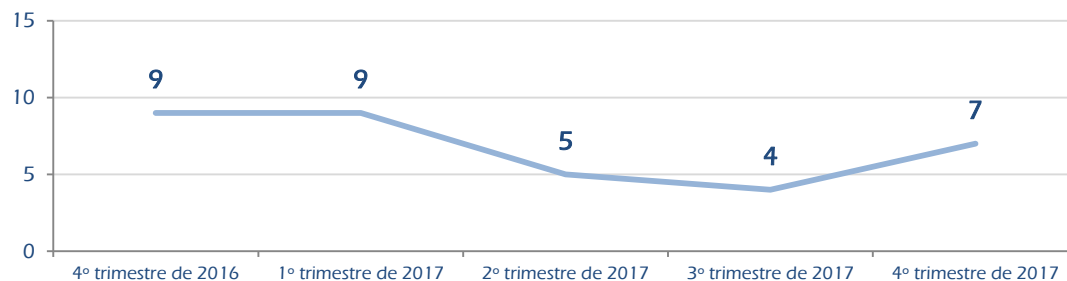


25 – Imigração

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

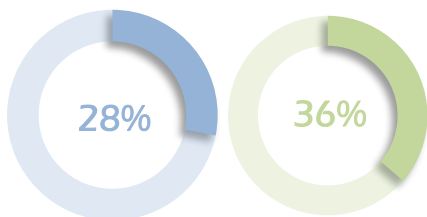


Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*

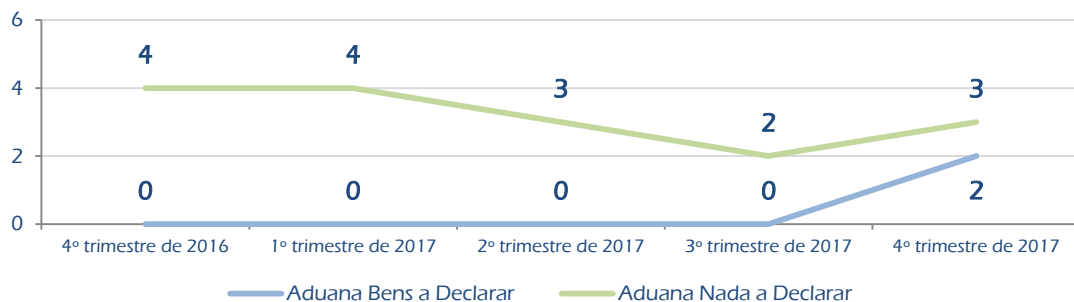


26 – Aduana

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 PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)

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