

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

4º TRIMESTRE de 2017 | outubro a dezembro

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



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



DEPARTAMENTO DE
POLÍCIA FEDERAL



MINISTÉRIO DO
PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO



SECRETARIA DA
RECEITA FEDERAL DO
BRASIL



VIGILÂNCIA
AGROPECUÁRIA
INTERNACIONAL

Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)**, obtidos a partir da realização de 583 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 site 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	6
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	9

01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

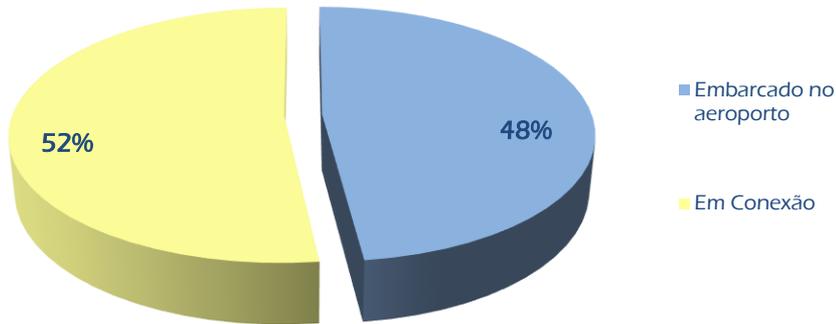


03 – Média por agrupamento de indicadores



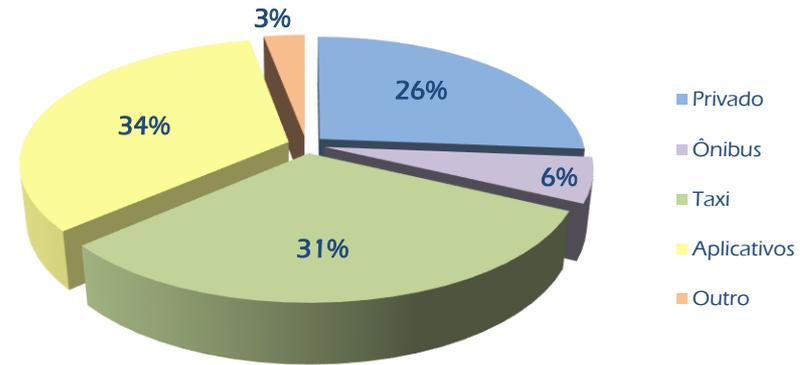
N: 583 Entrevistas/4° trimestre 2017

04 – Tipo de passageiro



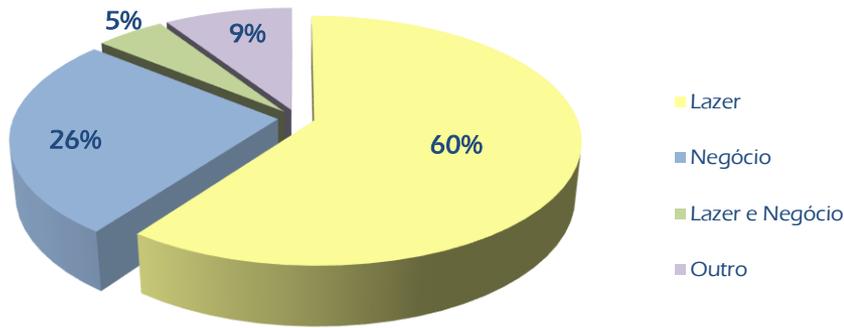
N: 285 Entrevistas/4º trimestre 2017

05 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



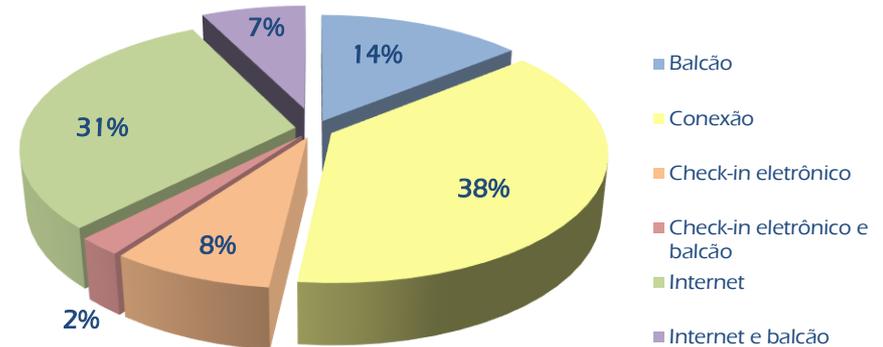
N: 137 Entrevistas/4º trimestre 2017

06 – Motivo da viagem



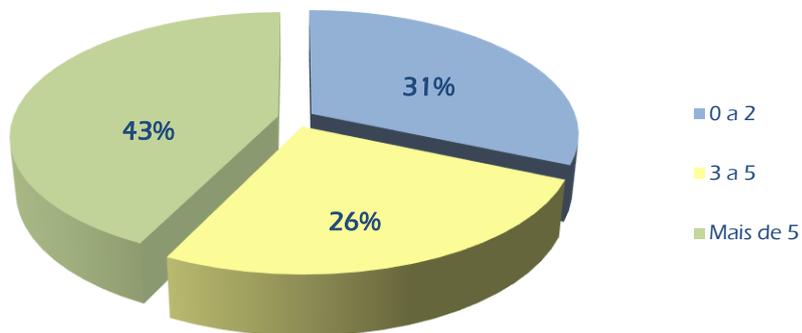
N: 285 Entrevistas/4º trimestre 2017

07 – Forma de check-in



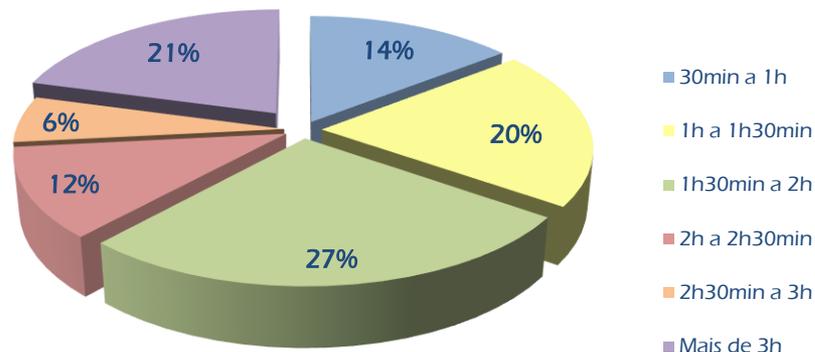
N: 220 Entrevistas/4º trimestre 2017

08 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



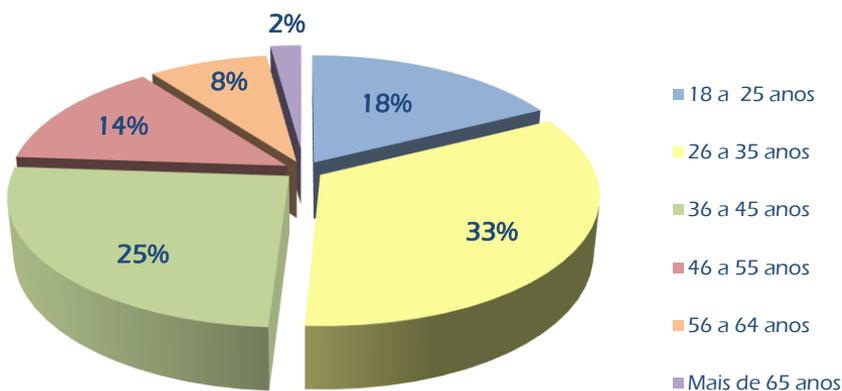
N: 285 Entrevistas/4º trimestre 2017

09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



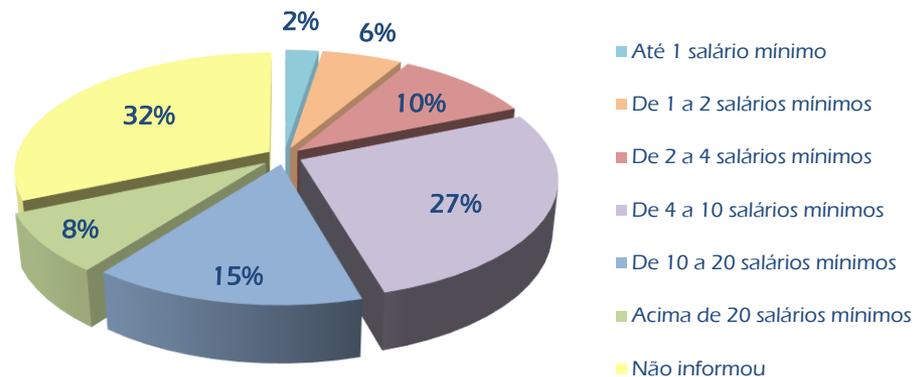
N: 285 Entrevistas/4º trimestre 2017

10 – Idade do entrevistado



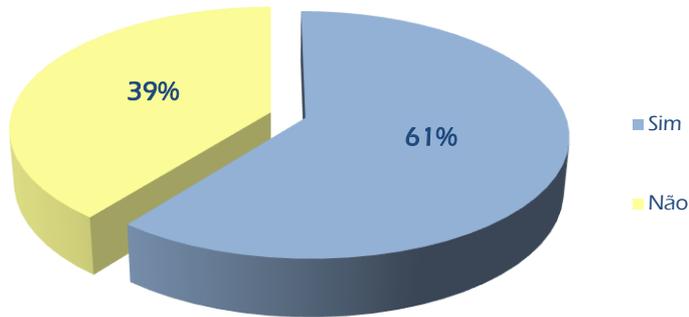
N: 285 Entrevistas/4º trimestre 2017

11 – Renda do entrevistado



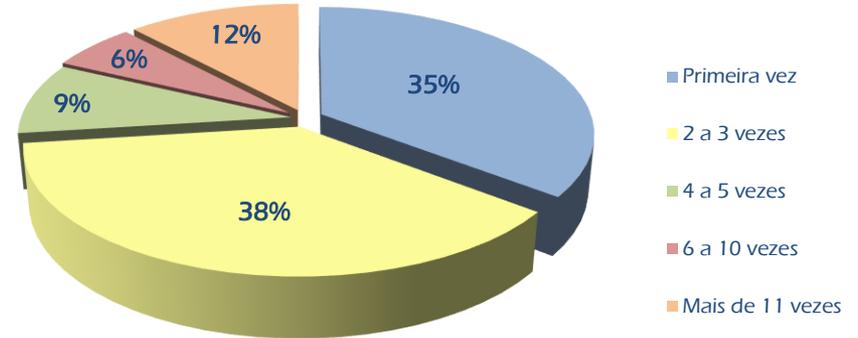
N: 285 Entrevistas/4º trimestre 2017

12 – Viajando sozinho



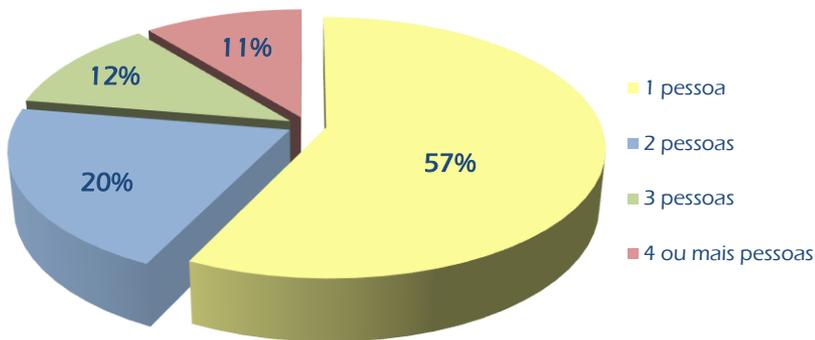
N: 285 Entrevistas/4º trimestre 2017

13 – Número de acompanhantes



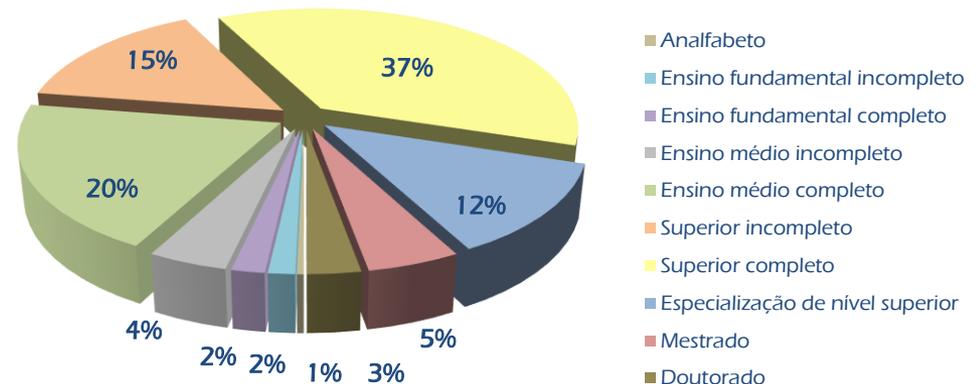
N: 285 Entrevistas/4º trimestre 2017

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



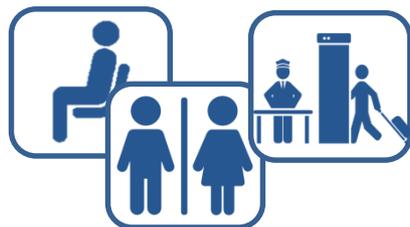
N: 112 Entrevistas/4º trimestre 2017

15 - Escolaridade do entrevistado

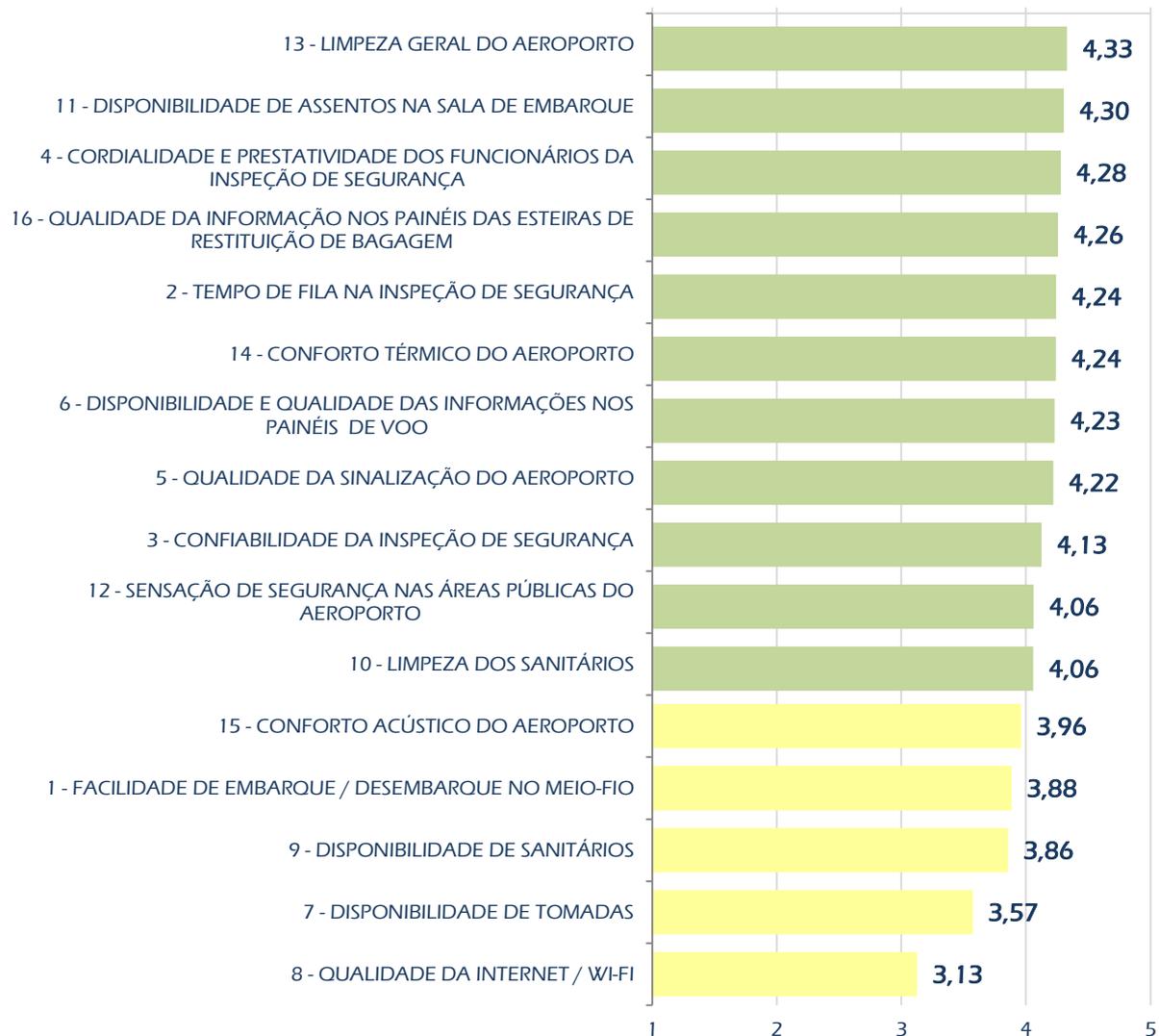


N: 284 Entrevistas/4º trimestre 2017

16 – Média geral dos indicadores

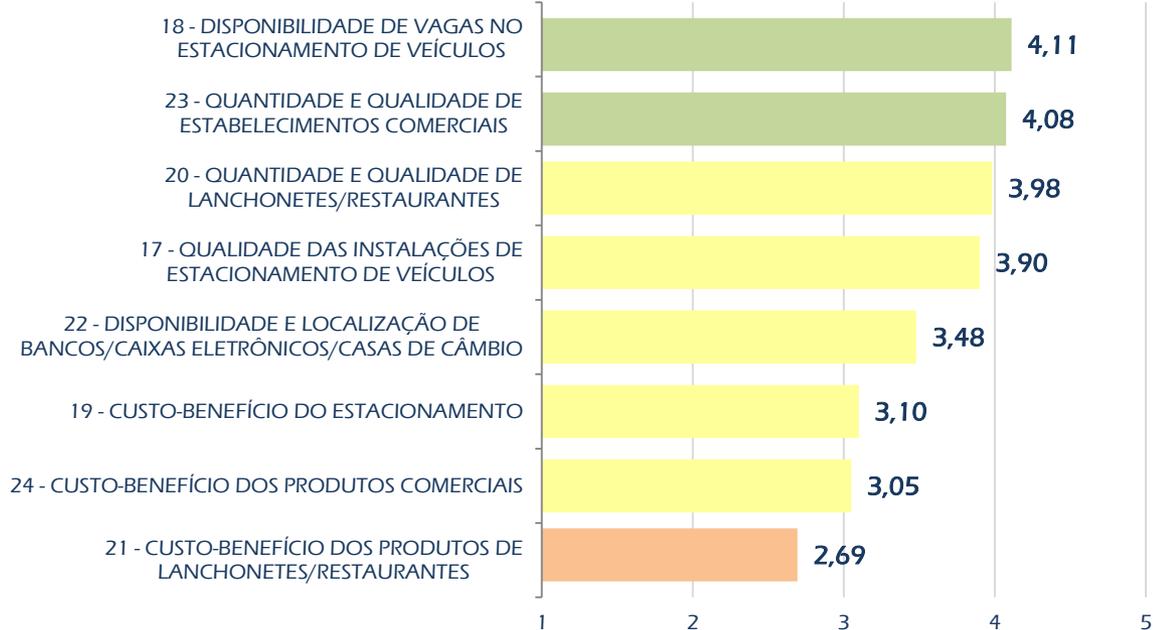


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

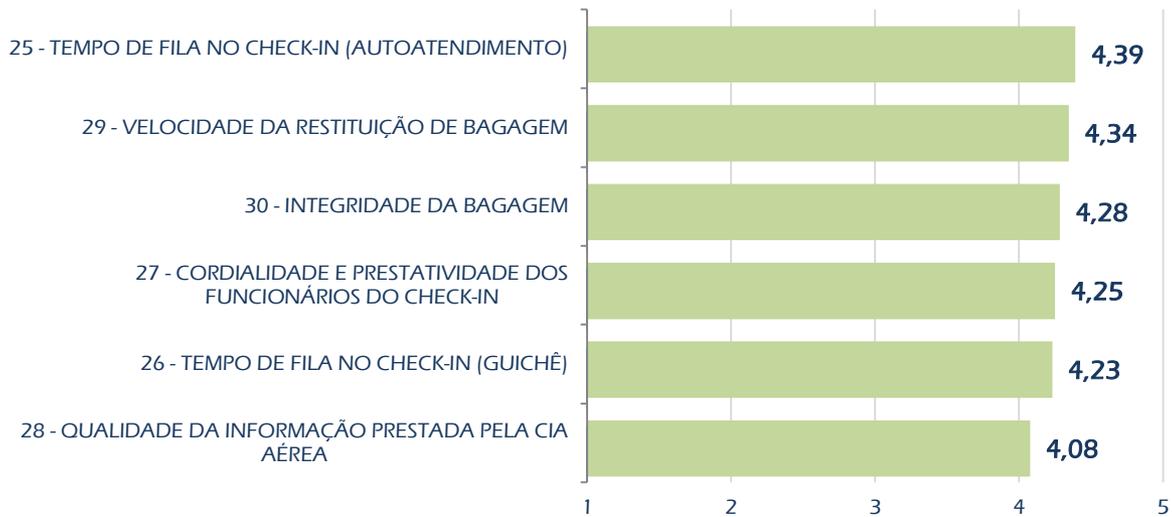




FACILIDADES AO PASSAGEIRO



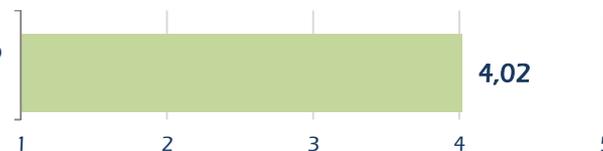
CIA. AÉREAS





TRANSPORTE
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO
PARA O AEROPORTO



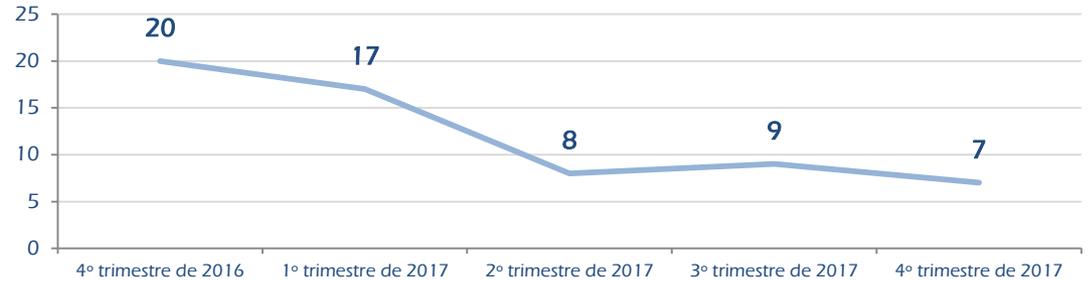
AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



17 – Check-in

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

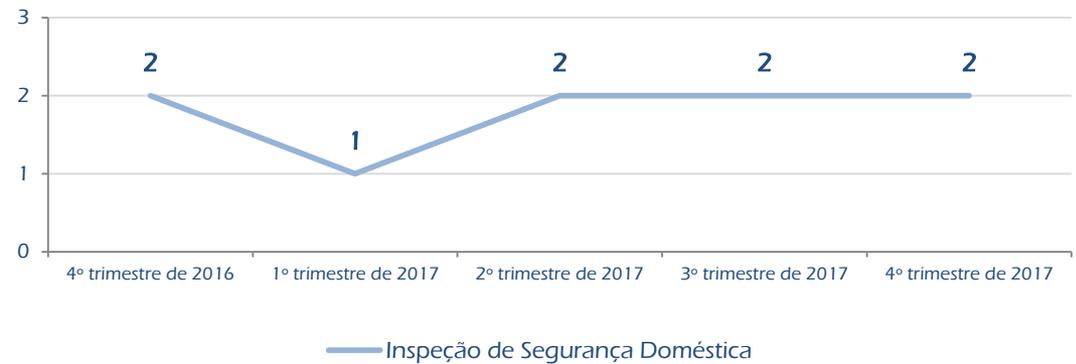
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



18 – Inspeção de segurança

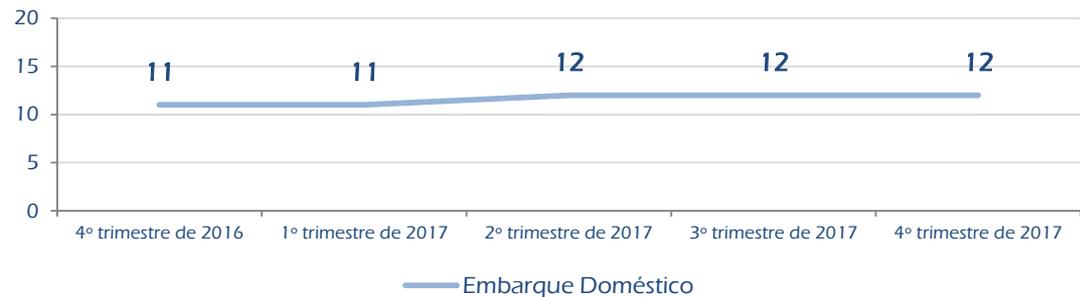
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



19 – Embarque

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

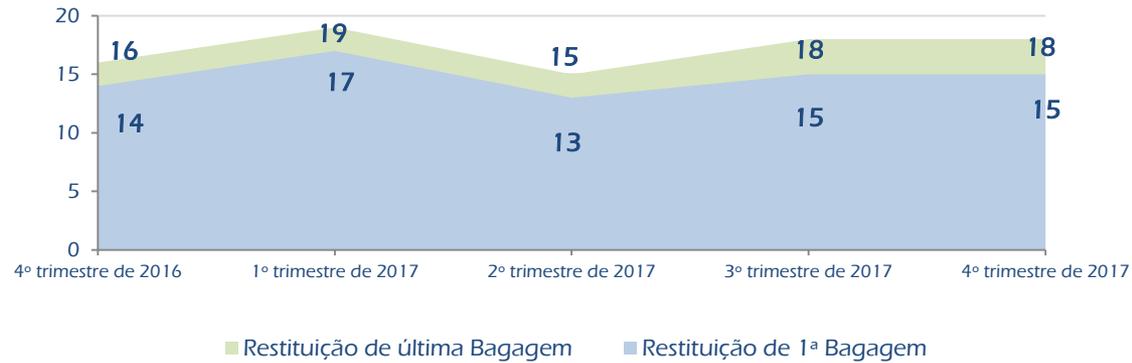


* - Em relação ao trimestre em referência



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

4º TRIMESTRE de 2017
outubro a dezembro

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

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