

RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

4º TRIMESTRE de 2016 | outubro a dezembro

**AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS -
SÃO PAULO (SBGR)**

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO

GRUAIRPORT AEROPORTO
INTERNACIONAL
DE SÃO PAULO

INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL DE
AVIAÇÃO CIVIL



ANVISA
AGÊNCIA NACIONAL DE
VIGILÂNCIA SANITÁRIA



DECEA
DEPARTAMENTO DE
CONTROLE DO ESPAÇO
AÉREO



**POLÍCIA
FEDERAL**
DEPARTAMENTO DE
POLÍCIA FEDERAL



**MINISTÉRIO DO
PLANEJAMENTO,
ORÇAMENTO 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 GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS - SÃO PAULO (SBGR)**, obtidos a partir da realização de **1.602** entrevistas ao longo do 4º trimestre de 2016.

Os resultados gerais de todos os aeroportos pesquisados, bem como a comparação entre eles, podem ser verificados no Relatório principal, disponível no sítio eletrônico da Secretaria de Aviação Civil.

ÍNDICE

EVOLUÇÃO TRIMESTRAL	2
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	3
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	7
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	10

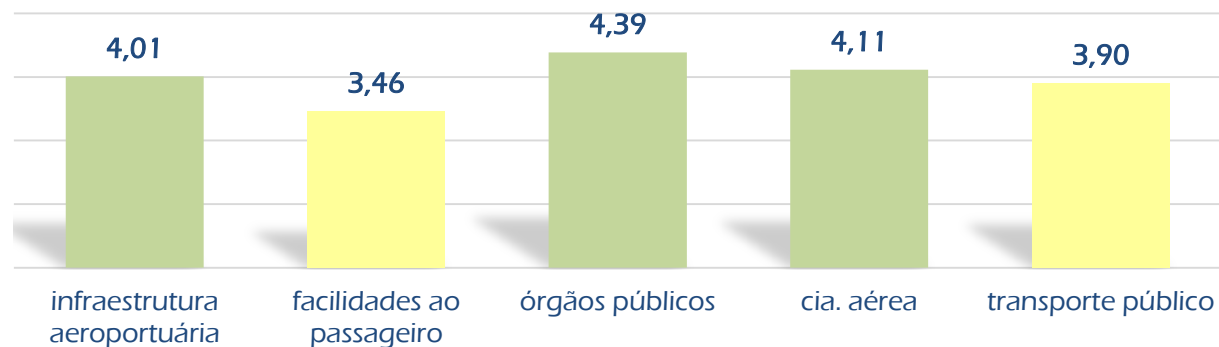
01 –Evolução da média da satisfação geral do passageiro



02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

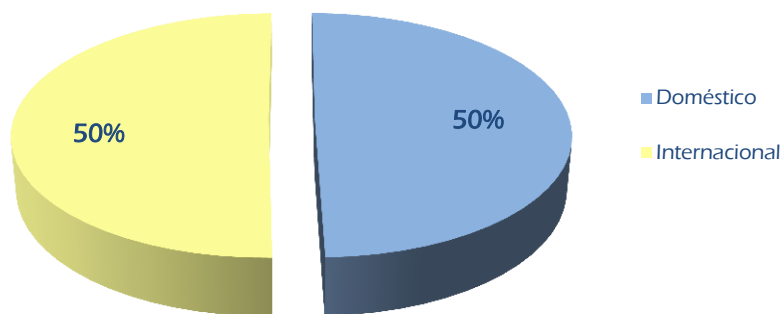


03 – Média por agrupamento de indicadores



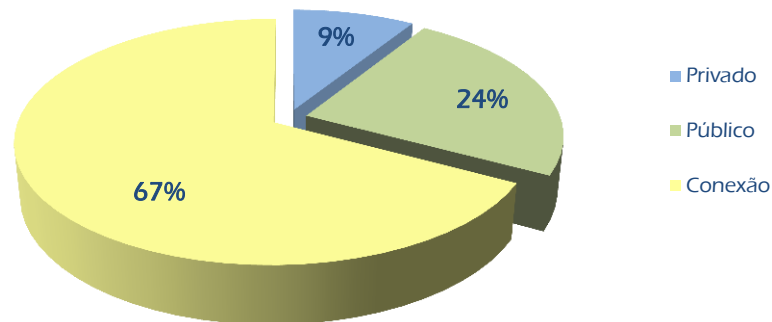
N: 1602 Entrevistas/4º Trimestre 2016

04 – Distribuição amostral - Tipo de voo



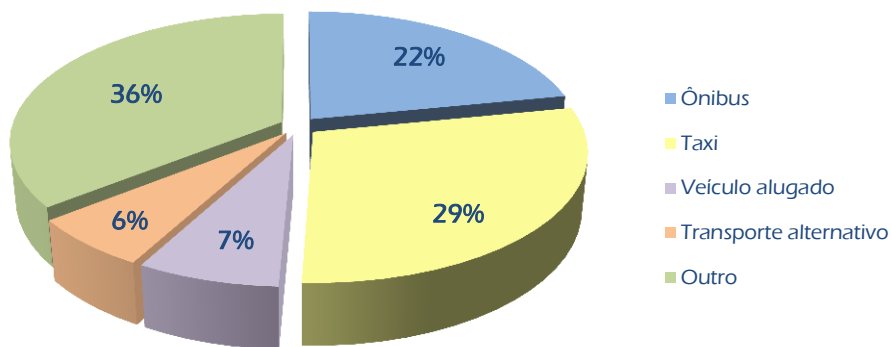
N: 1602 Entrevistas/4º trimestre 2016

05 – Tipo de transporte



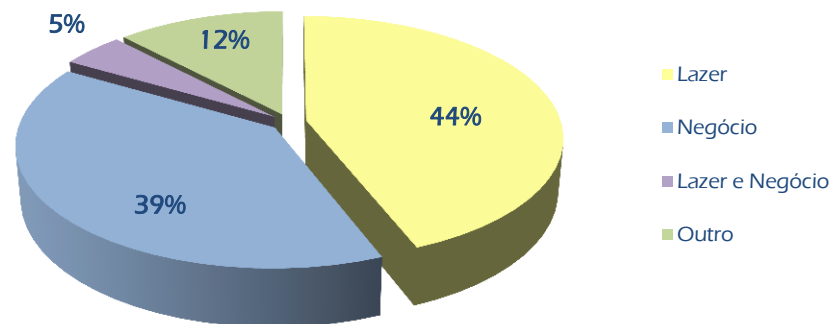
N: 921 Entrevistas/4º trimestre 2016

06 – Meio de transporte público utilizado



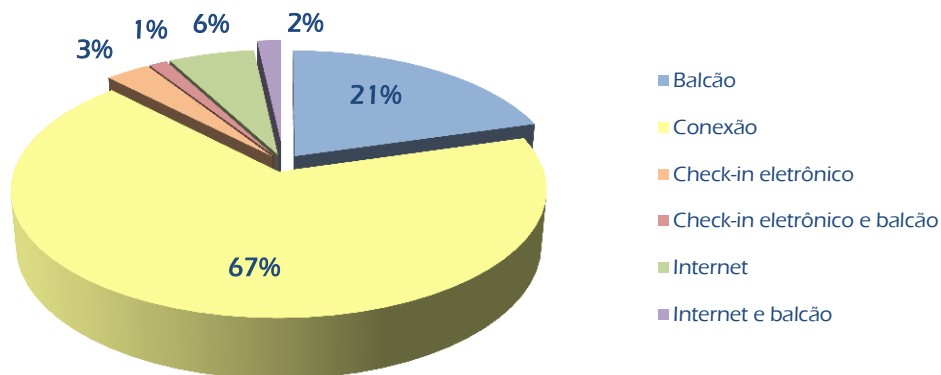
N: 219 Entrevistas/4º trimestre 2016

07 – Motivo da viagem



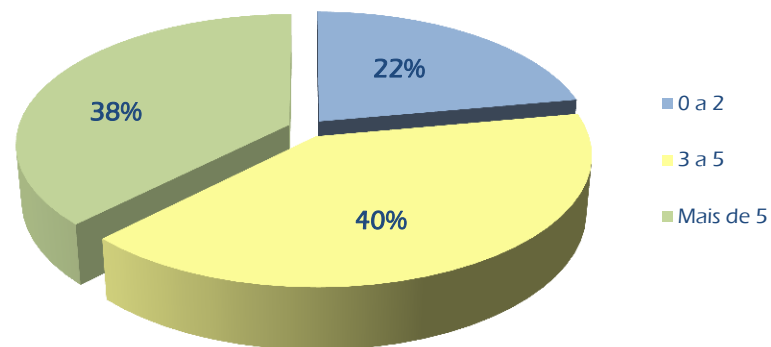
N: 921 Entrevistas/4º trimestre 2016

08 – Forma de check-in



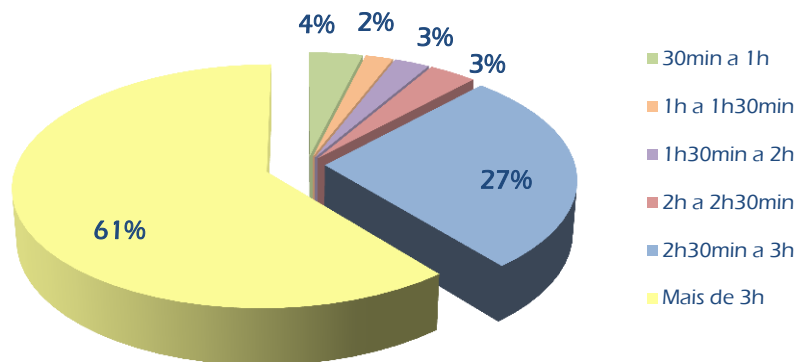
N: 921 Entrevistas/4º trimestre 2016

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



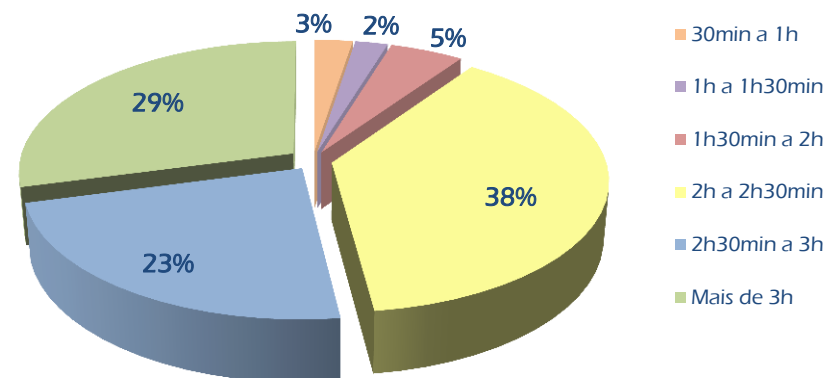
N: 921 Entrevistas/4º trimestre 2016

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



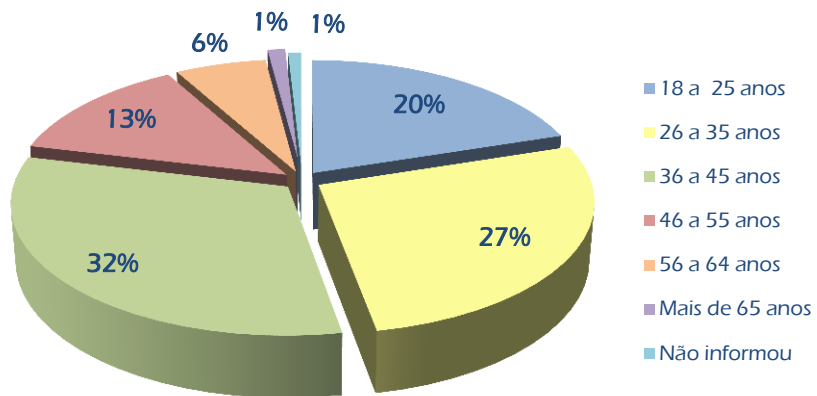
N: 543 Entrevistas/4º trimestre 2016

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



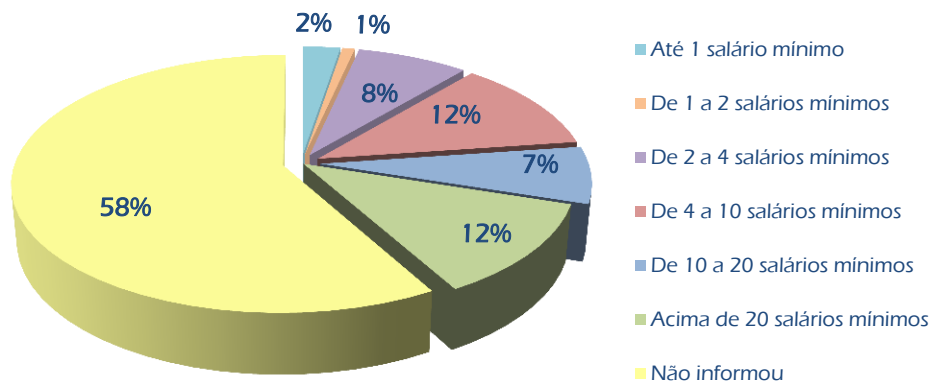
N: 546 Entrevistas/4º trimestre 2016

12 – Idade



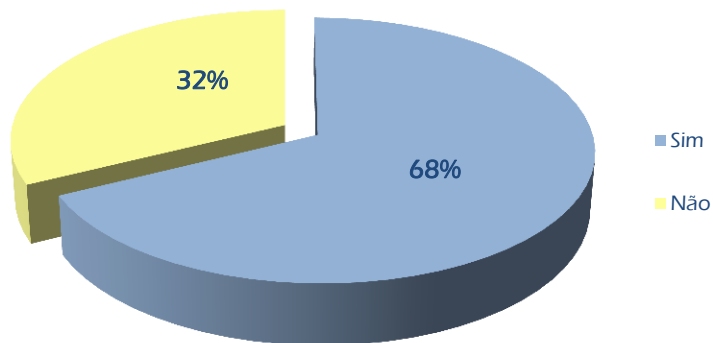
N: 921 Entrevistas/4º trimestre 2016

13 – Renda



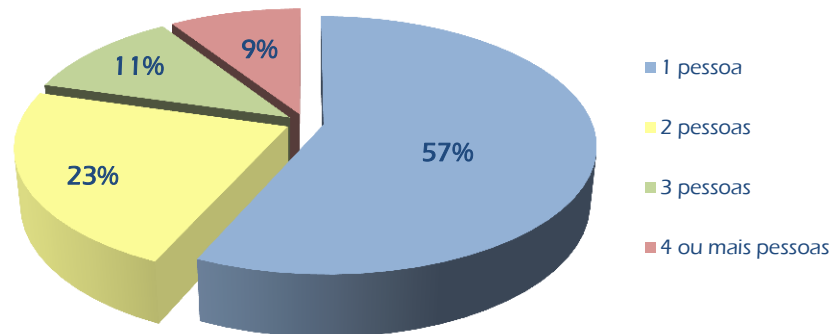
N: 921 Entrevistas/4º trimestre 2016

14 – Viajando sozinho



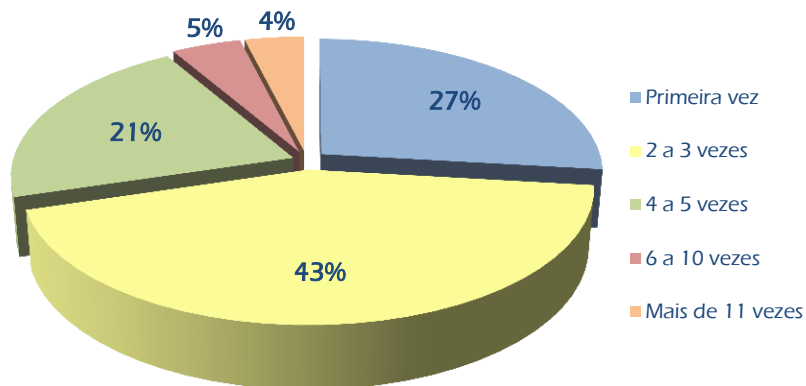
N: 921 Entrevistas/4º trimestre 2016

15 – Número de acompanhantes



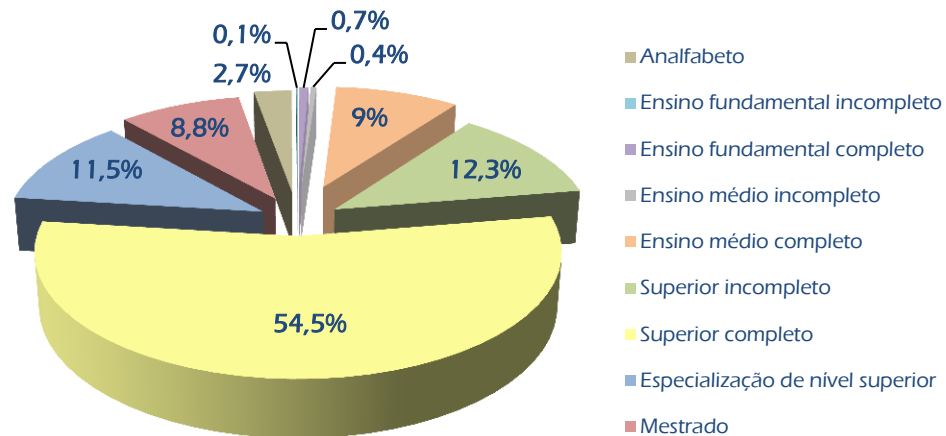
N: 282 Entrevistas/4º trimestre 2016

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



N: 921 Entrevistas/4º trimestre 2016

17 - Escolaridade

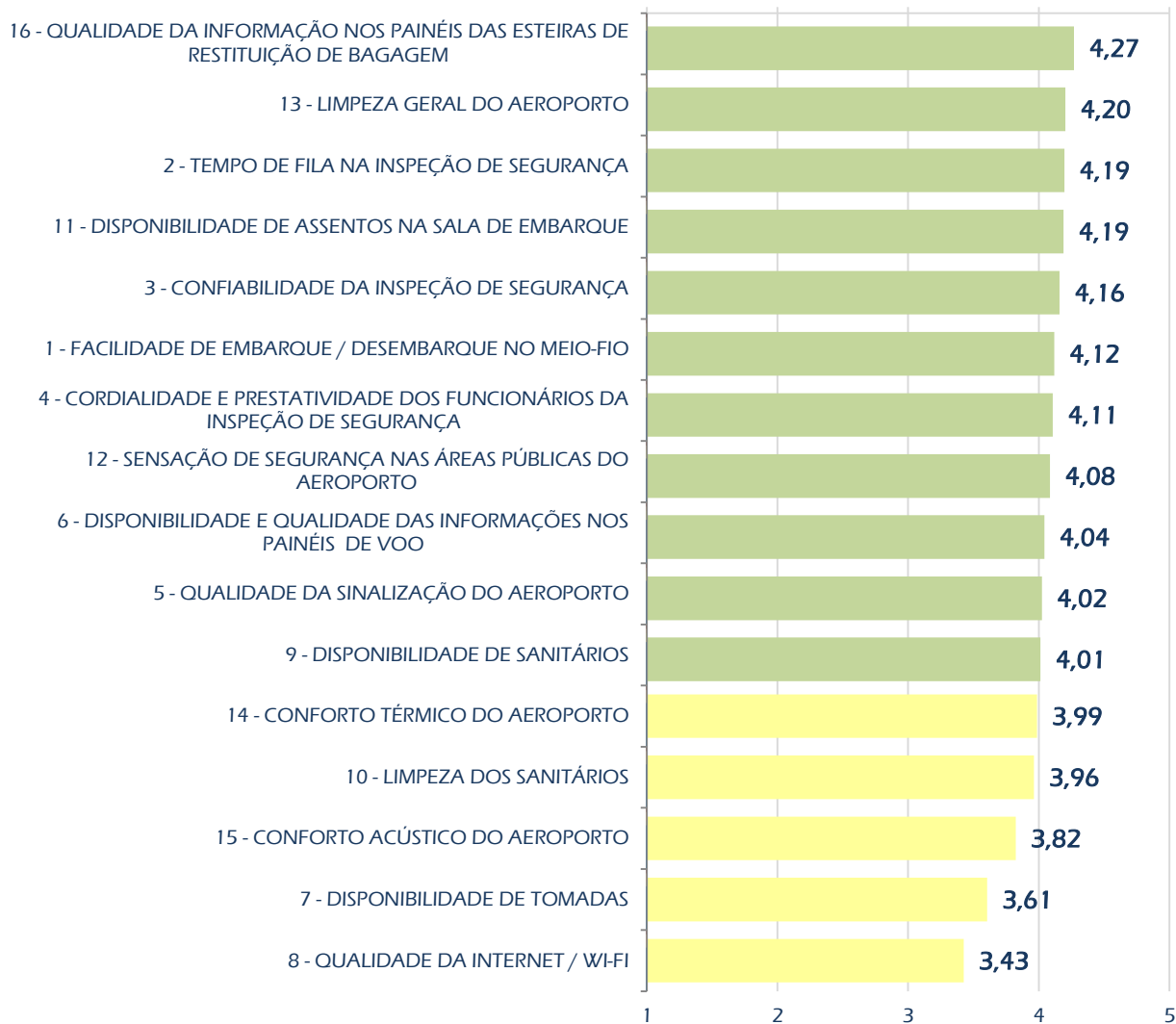


N: 921 Entrevistas/4º trimestre 2016

18 – Média geral dos indicadores

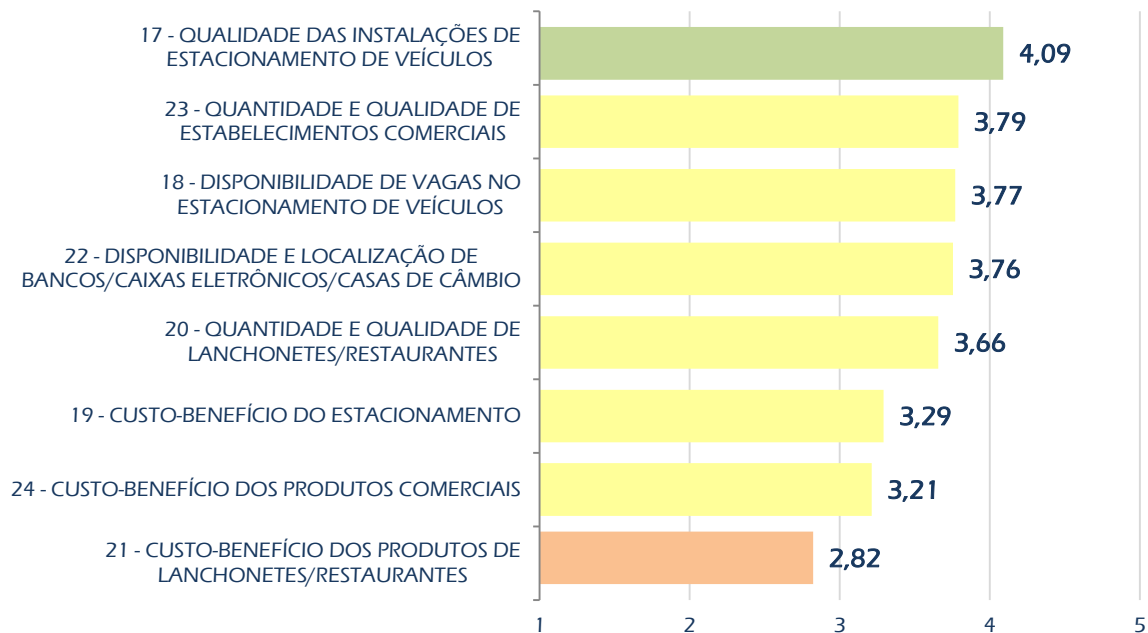


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

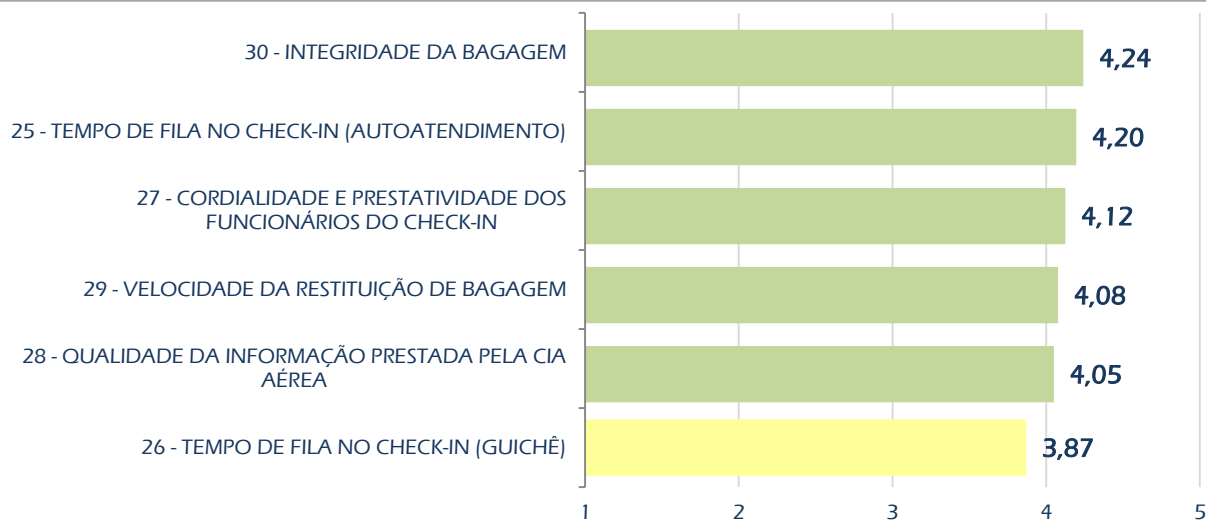




FACILIDADES AO PASSAGEIRO

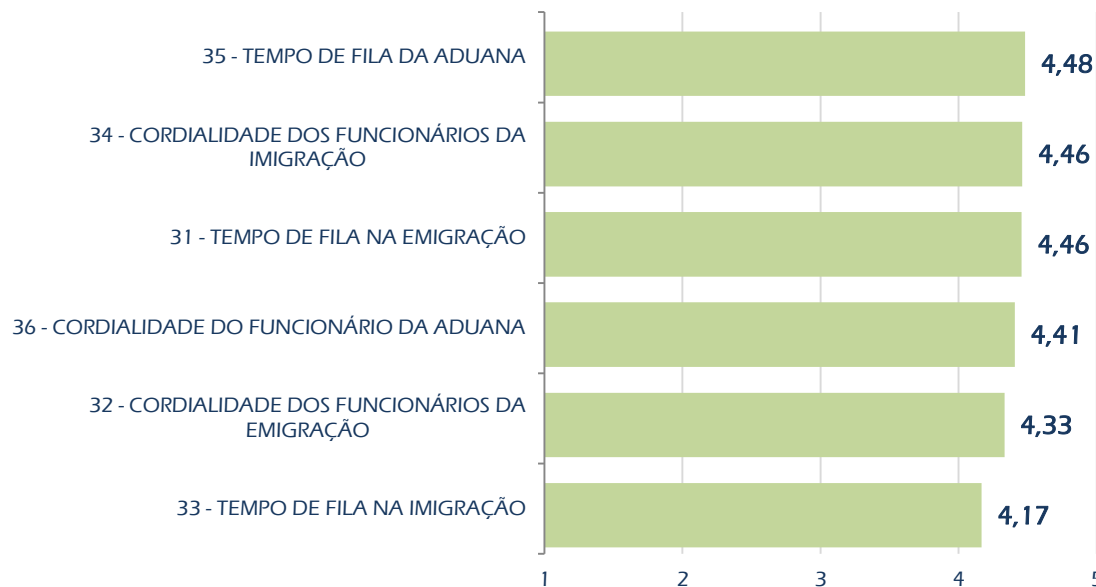


CIA. AÉREAS

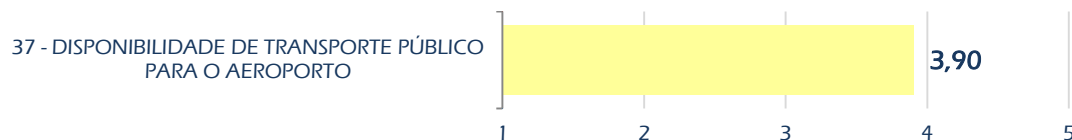




ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO

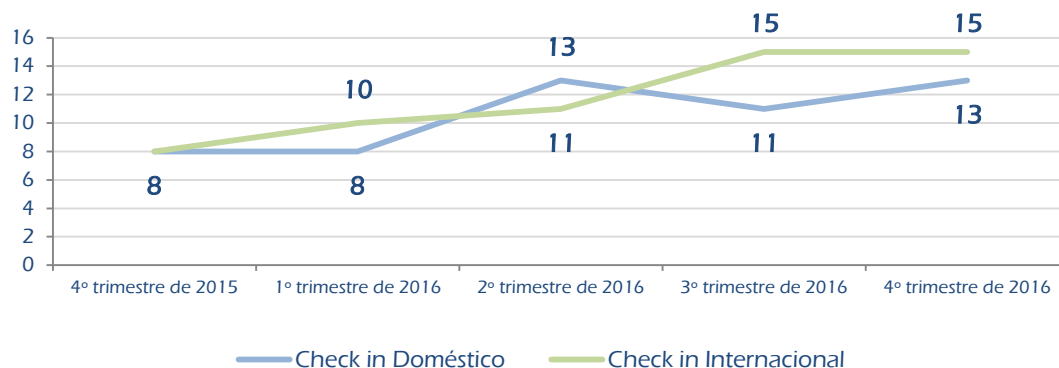
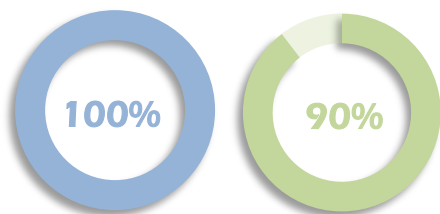




19 – Check-in

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

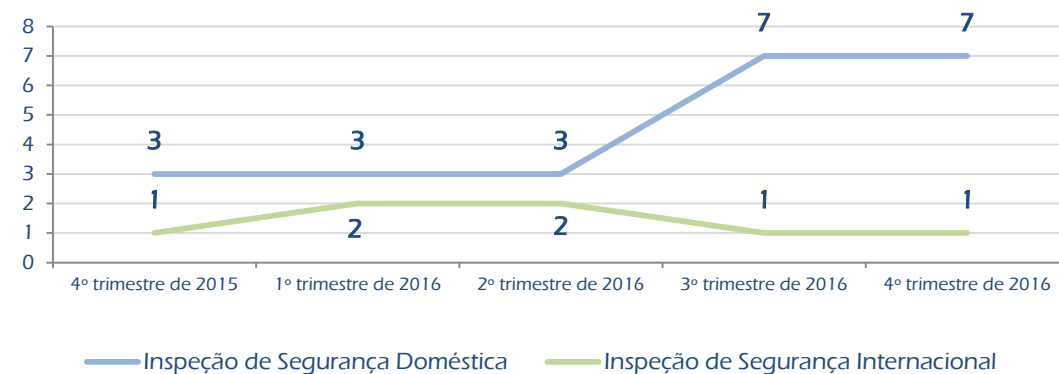
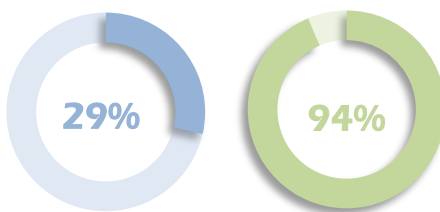
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

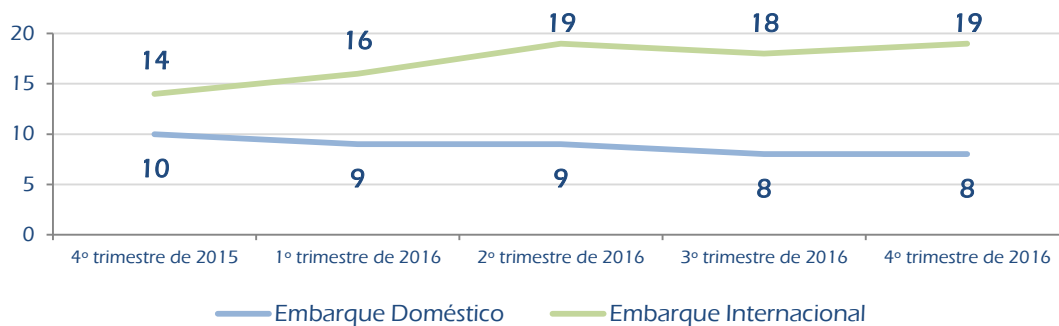
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

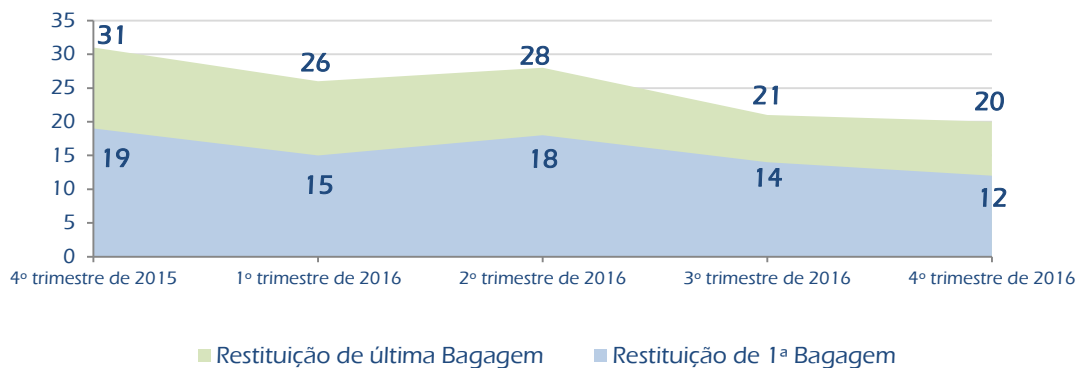


* - Em relação ao trimestre em referência



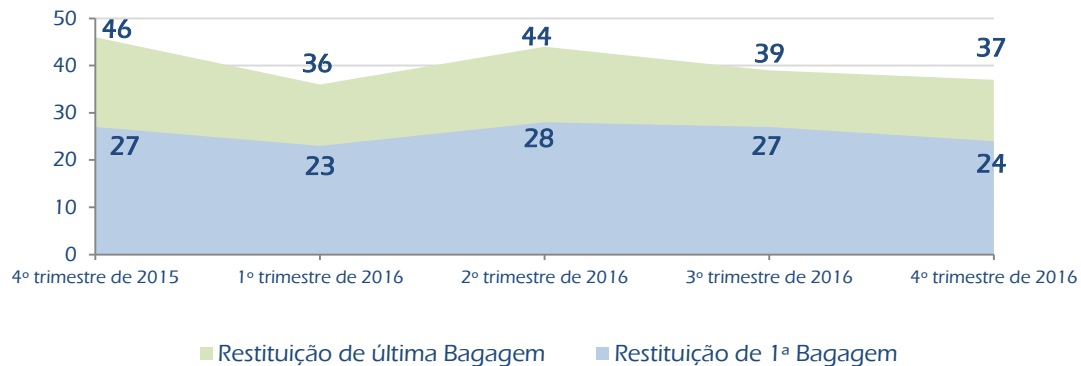
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)

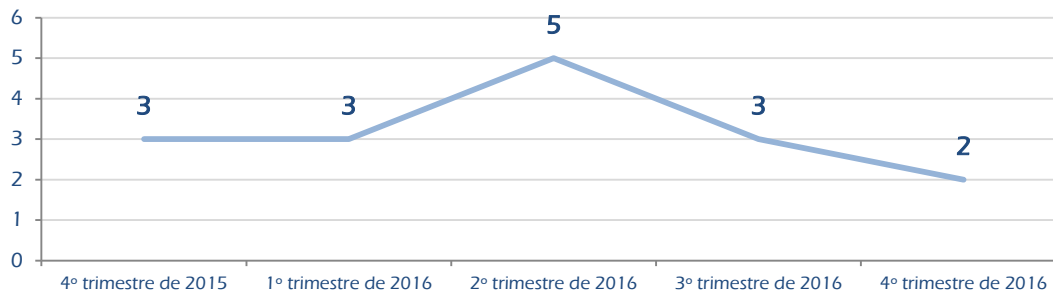
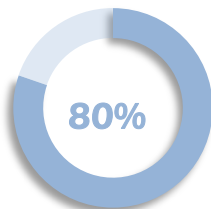




24 – Emigração

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

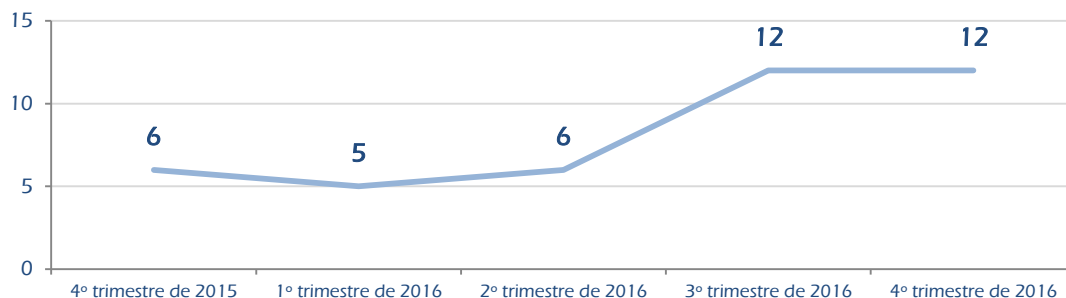
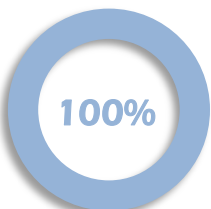
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

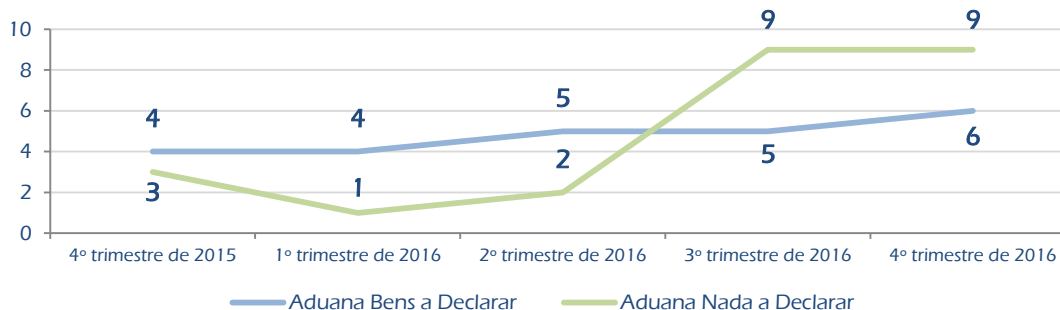
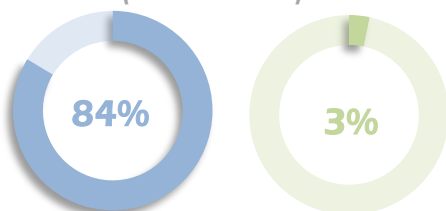
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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 2016
outubro a dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO MONTORO/GUARULHOS -
SÃO PAULO (SBGR)

ELABORAÇÃO

Secretaria de Aviação Civil

Secretaria de Aeroportos

Departamento de 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