

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

4º TRIMESTRE de 2016 | 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



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,
ORÇAMENTO E GESTÃO



Receita Federal

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 604 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	6
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	9

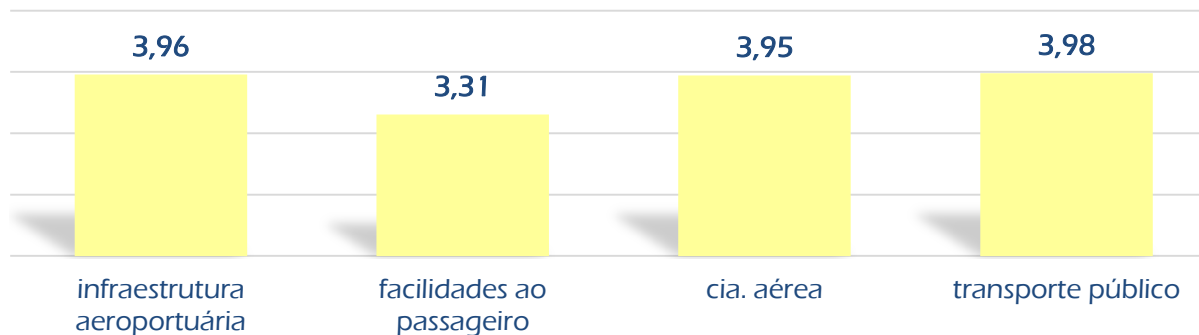
01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

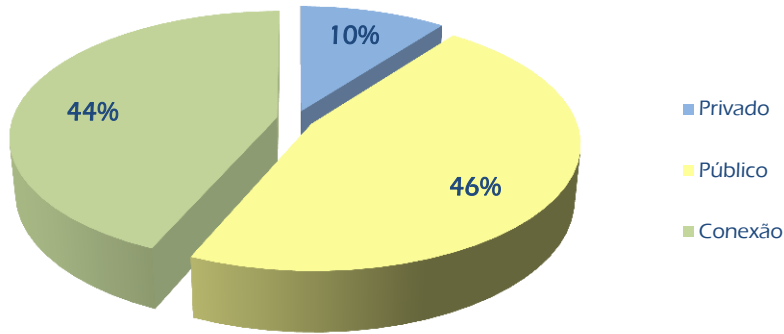


03 – Média por agrupamento de indicadores



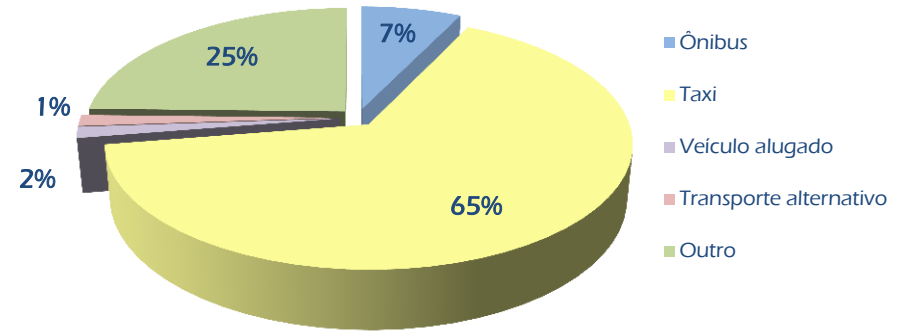
N: 604 Entrevistas/4° Trimestre 2016

04 – Tipo de transporte



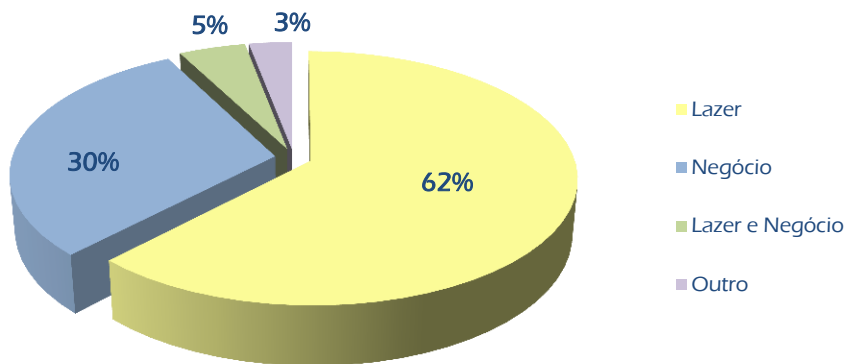
N: 299 Entrevistas/4º trimestre 2016

05 – Meio de transporte público utilizado



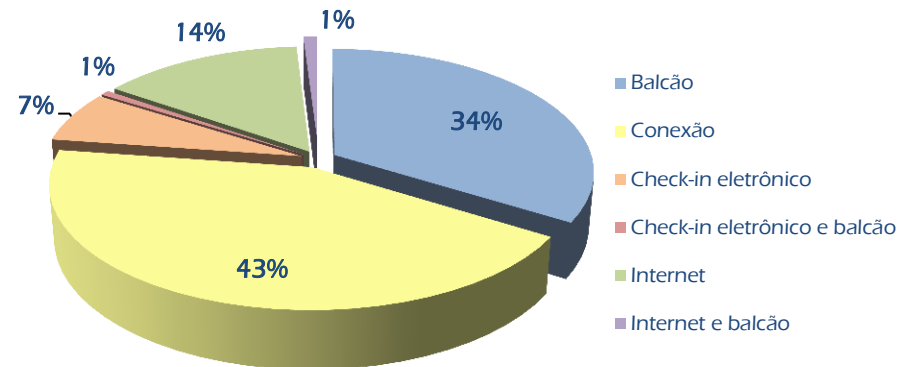
N: 138 Entrevistas/4º trimestre 2016

06 – Motivo da viagem



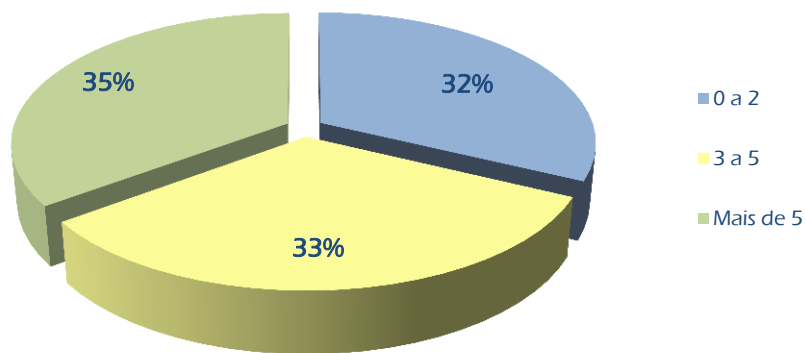
N: 299 Entrevistas/4º trimestre 2016

07 – Forma de check-in



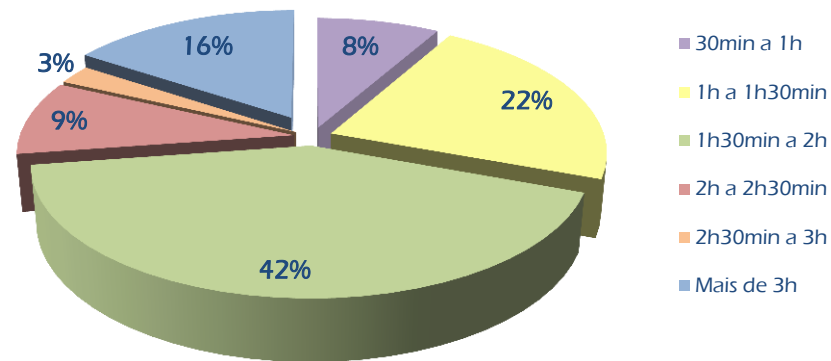
N: 299 Entrevistas/4º trimestre 2016

08 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



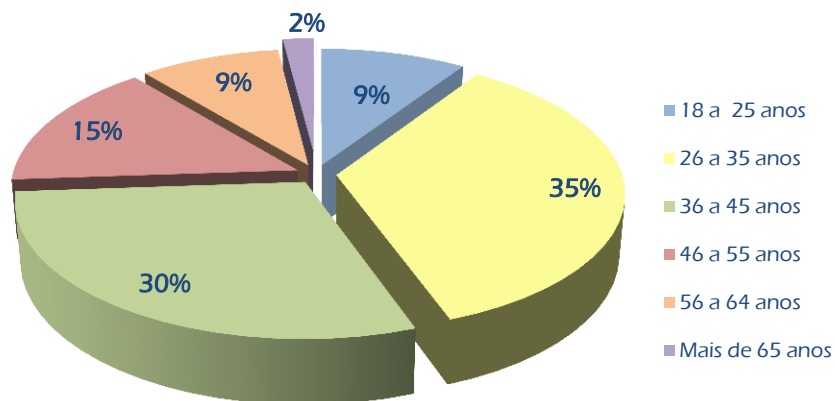
N: 299 Entrevistas/4º trimestre 2016

09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



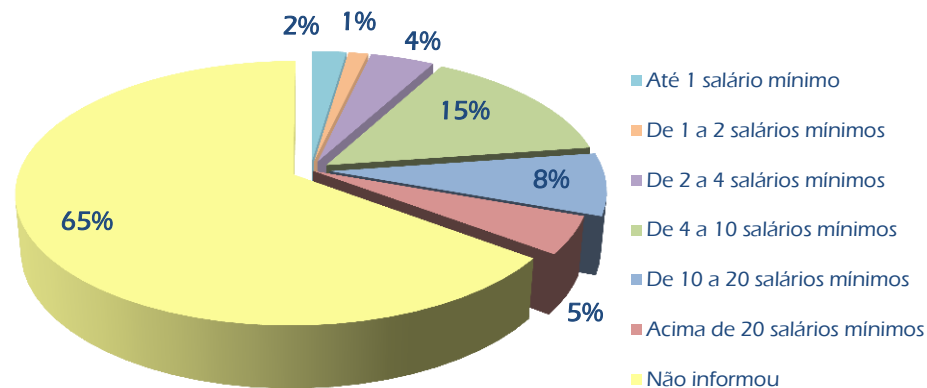
N: 337 Entrevistas/4º trimestre 2016

10 – Idade



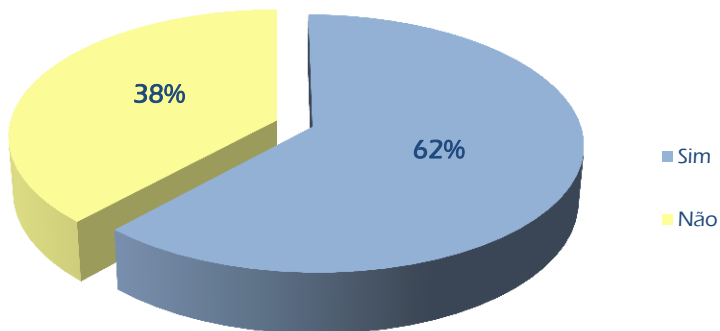
N: 299 Entrevistas/4º trimestre 2016

11 – Renda



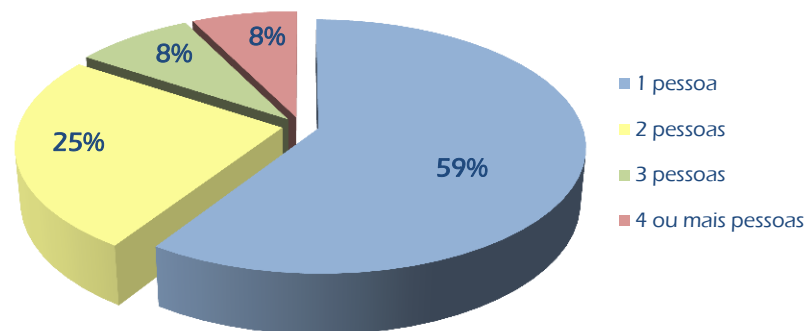
N: 299 Entrevistas/4º trimestre 2016

12 – Viajando sozinho



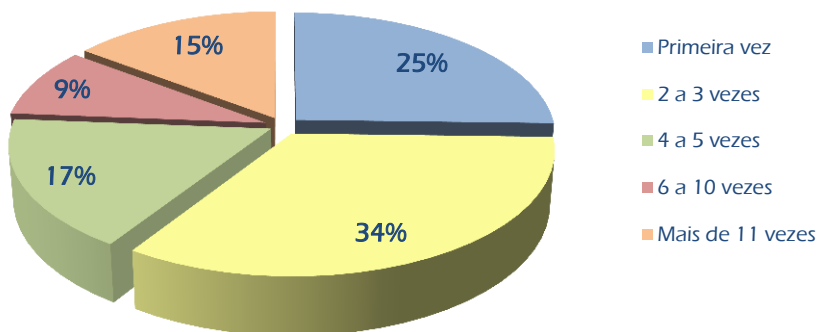
N: 299 Entrevistas/4º trimestre 2016

13 – Número de acompanhantes



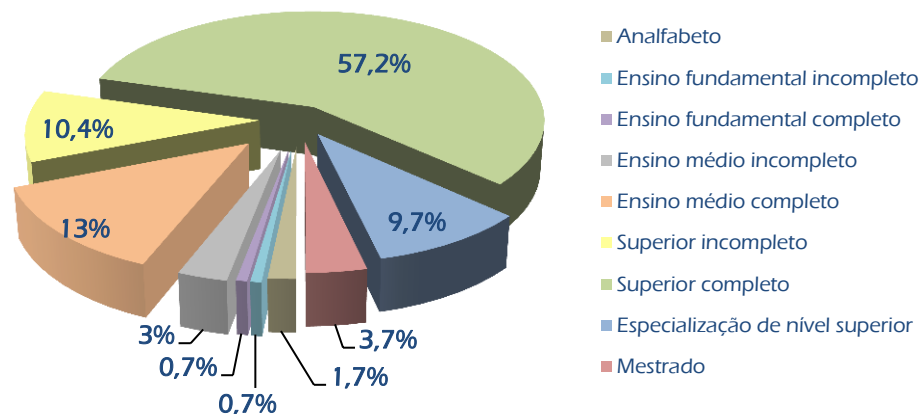
N: 108 Entrevistas/4º trimestre 2016

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



N: 299 Entrevistas/4º trimestre 2016

15 - Escolaridade

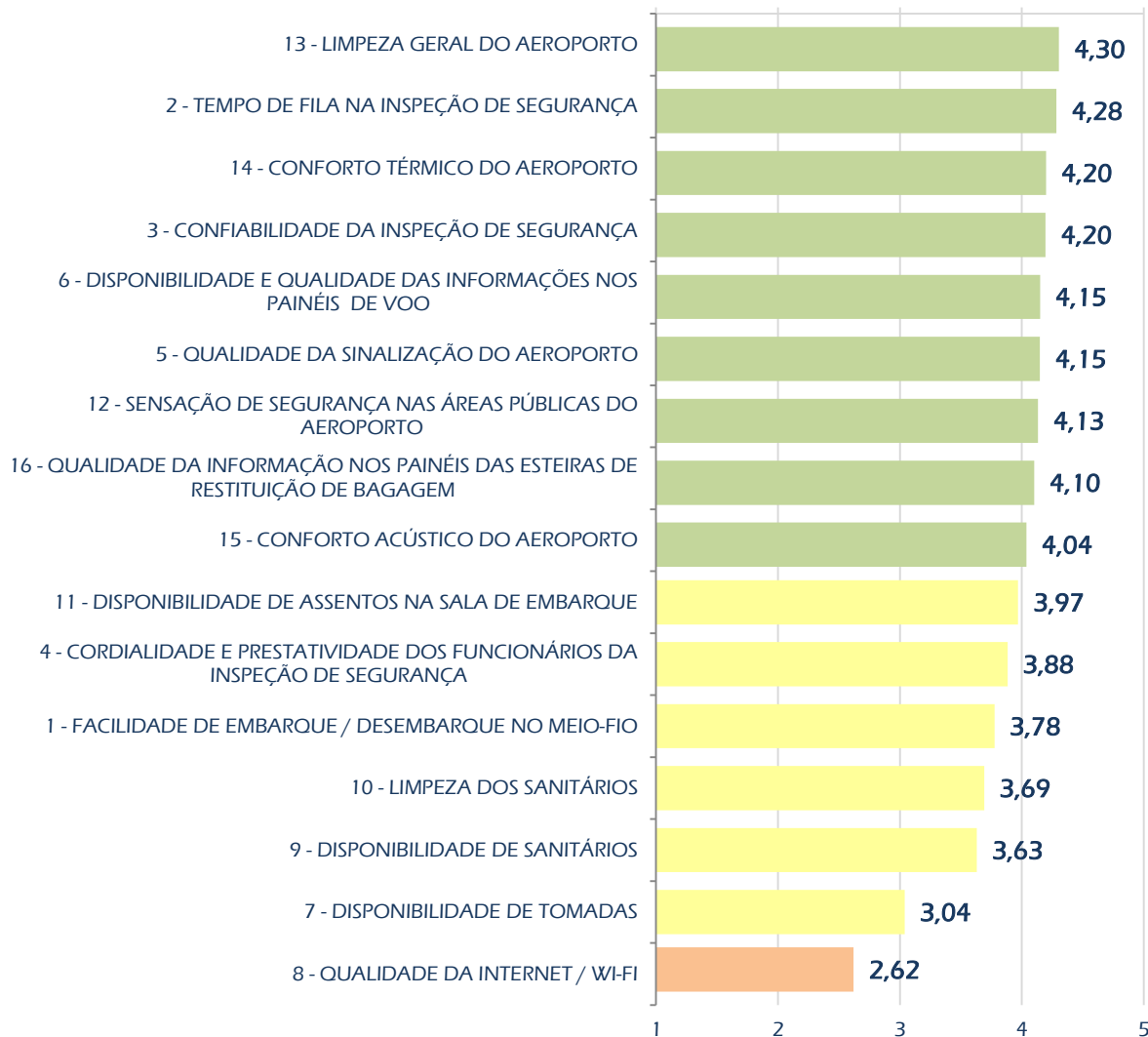


N: 299 Entrevistas/4º trimestre 2016

16 – Média geral dos indicadores

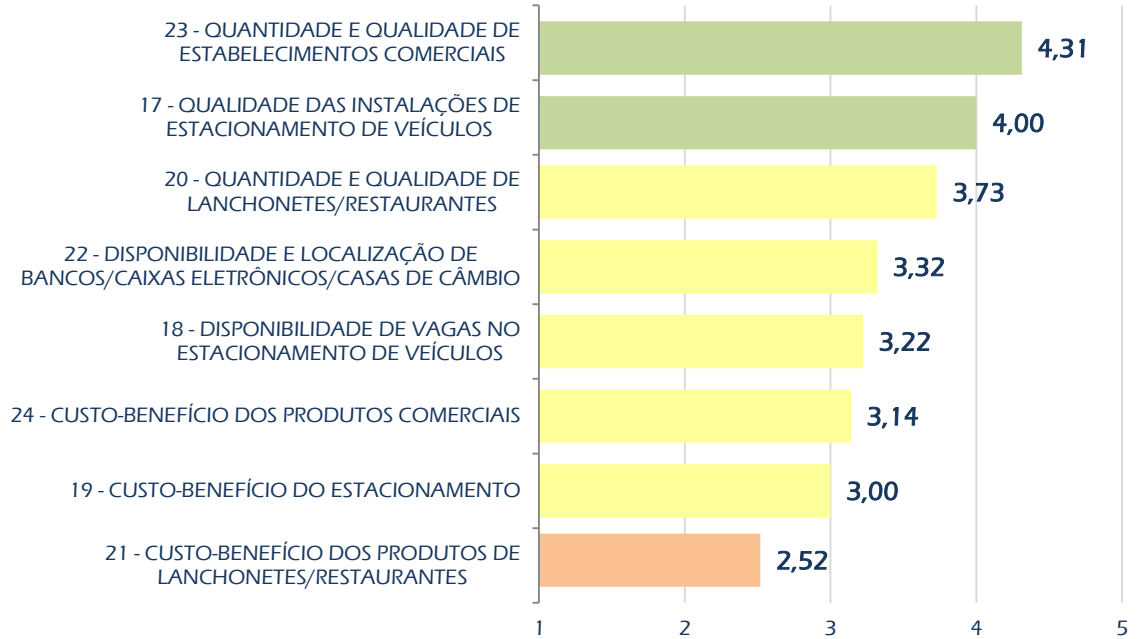


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

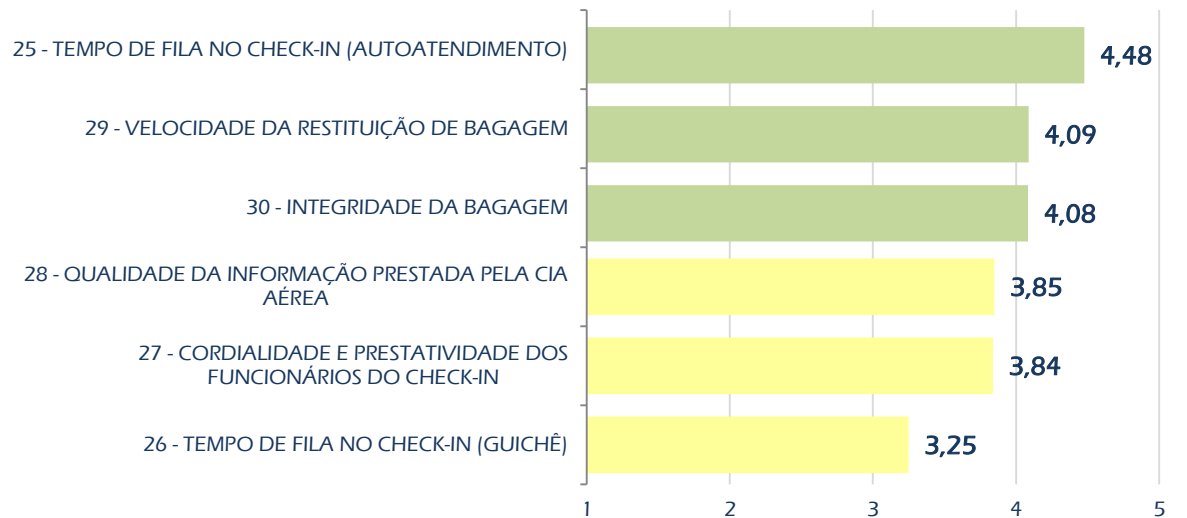




FACILIDADES AO PASSAGEIRO



CIA. AÉREAS





TRANSPORTE
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO
PARA O AEROPORTO



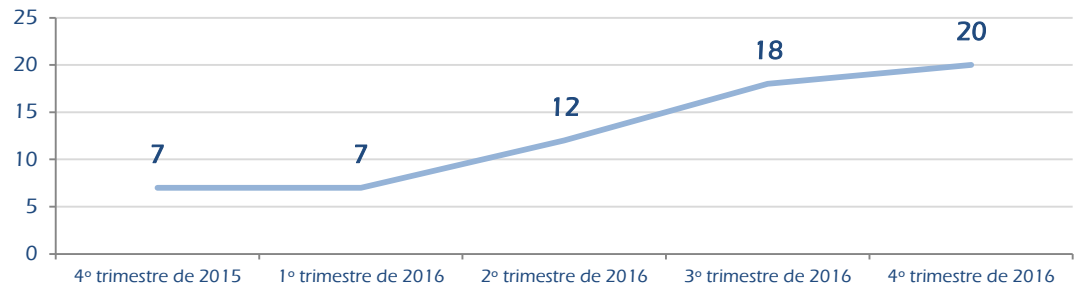
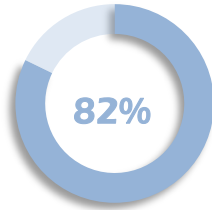
AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



17 – Check-in

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

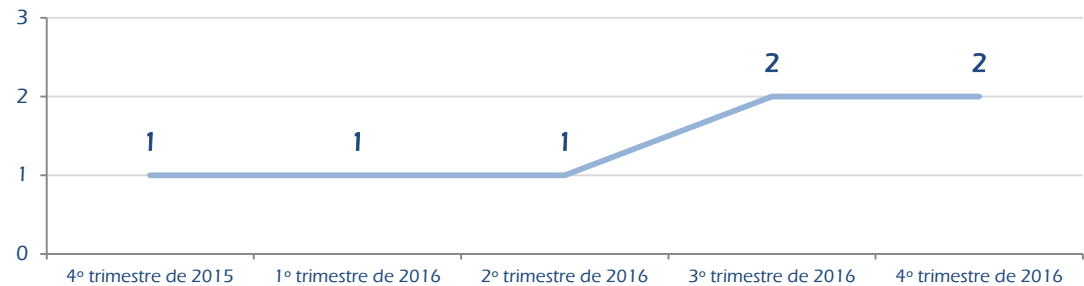
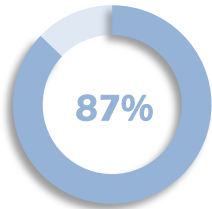
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



18 – Inspeção de segurança

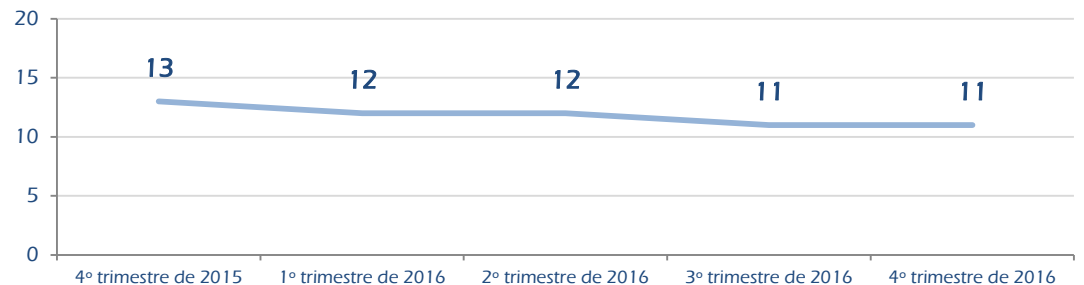
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



19 – Embarque

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

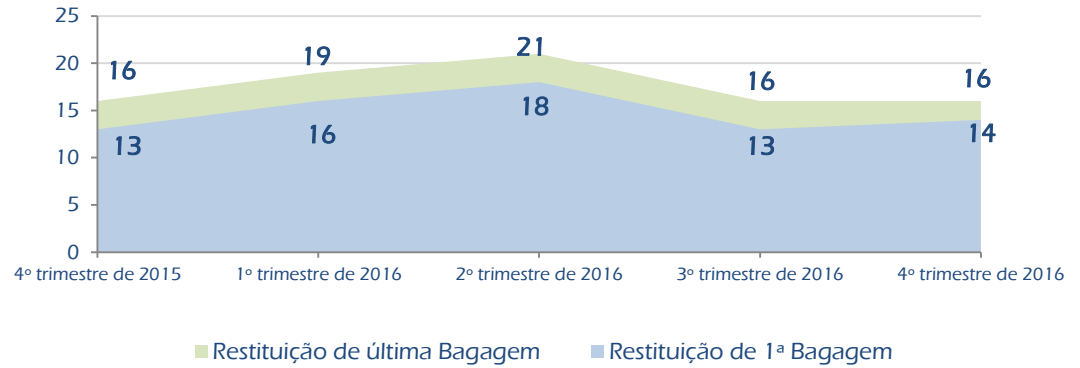


* - Em relação ao trimestre em referência



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
Aeroportos
4º TRIMESTRE de 2016
outubro a dezembro

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

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