

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

# Aeroporotos

**1º TRIMESTRE de 2018** | janeiro a março

**AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL  
(SBSG)**

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 de São Gonçalo do Amarante - Natal (SBSG)**, obtidos a partir da realização de 770 entrevistas ao longo do 1º trimestre de 2018.

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	<b>2</b>
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	<b>3</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	<b>7</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	<b>10</b>

## 01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



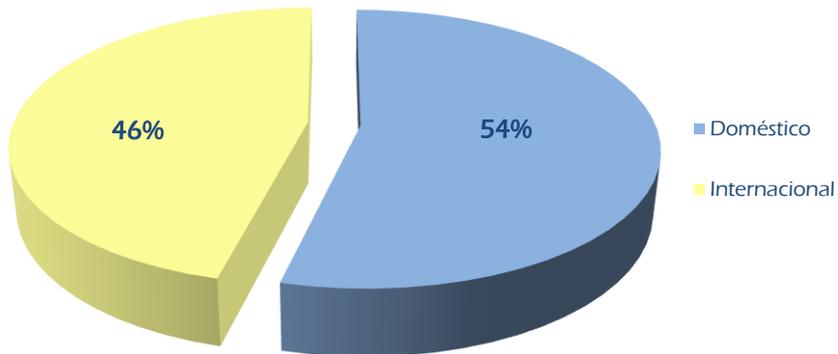
## 02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



## 03 – Média por agrupamento de indicadores

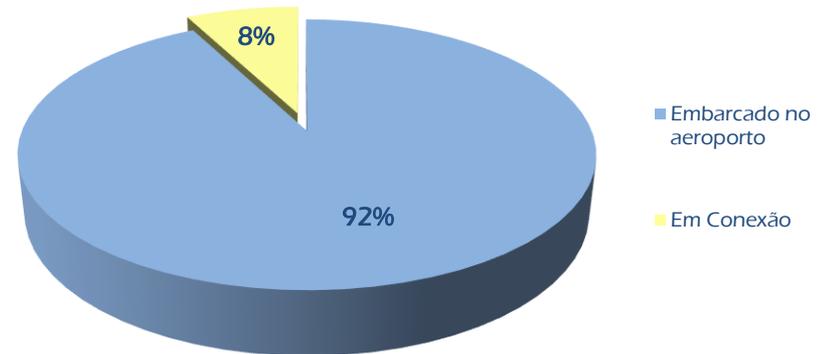


### 04 – Tipo de voo



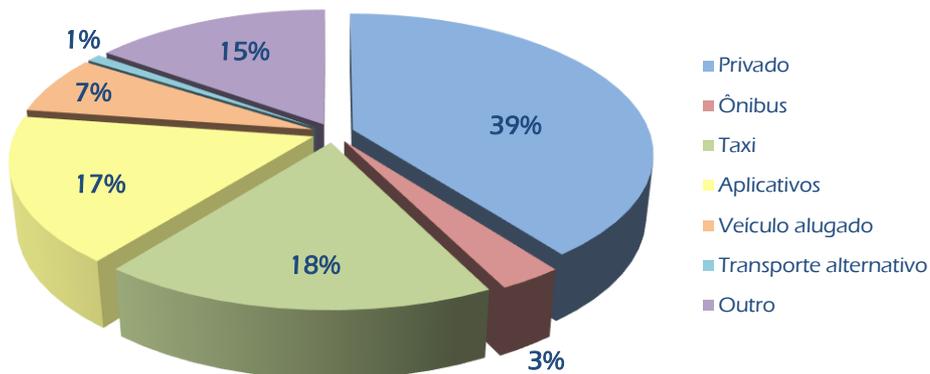
N: 770 Entrevistas/1º trimestre 2018

### 05 – Tipo de passageiro



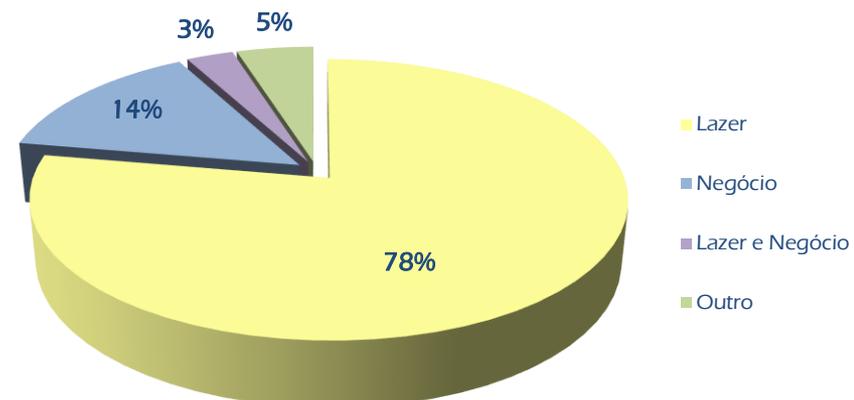
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

### 06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento ao aeroporto



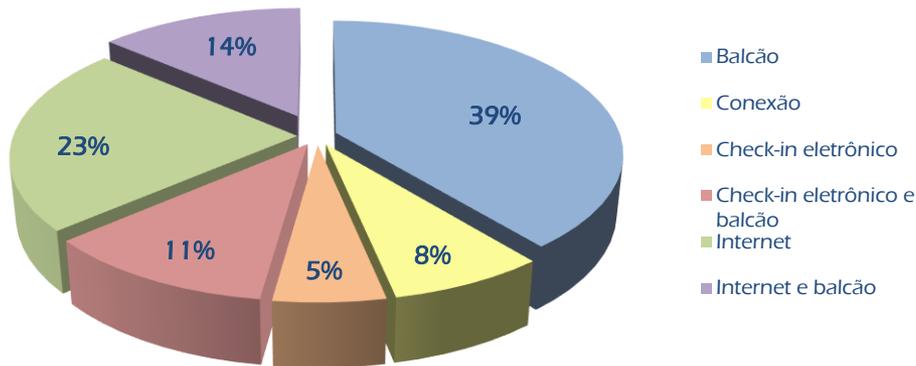
N: 340 Entrevistas/1º trimestre 2018

### 07 – Motivo da viagem



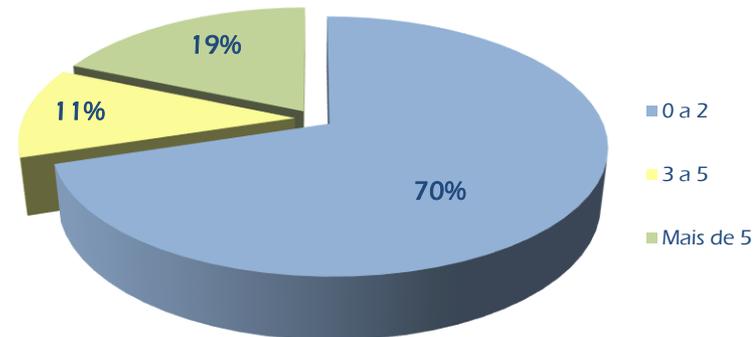
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

08 – Forma de check-in



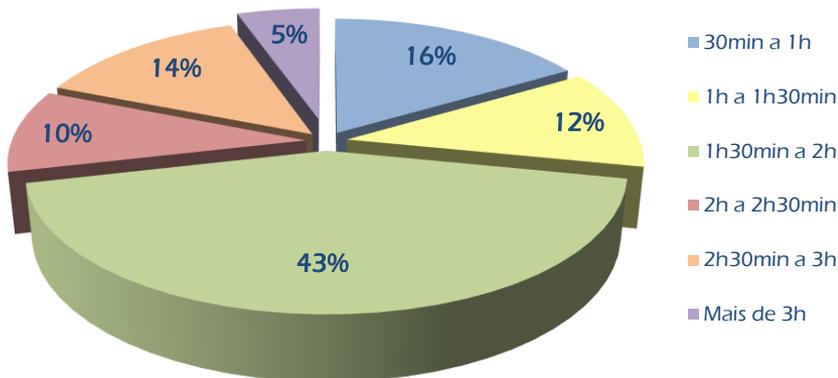
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



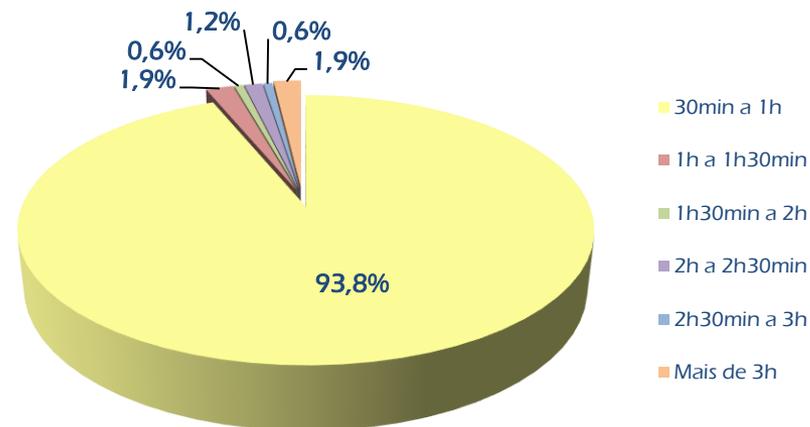
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



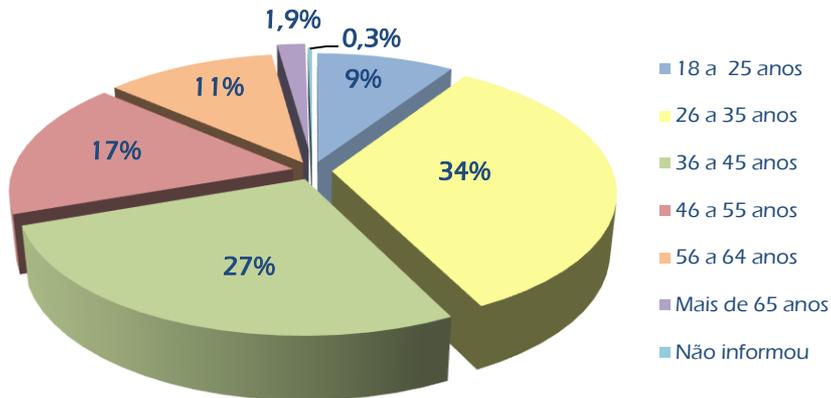
N: 206 Entrevistas/1º trimestre 2018

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



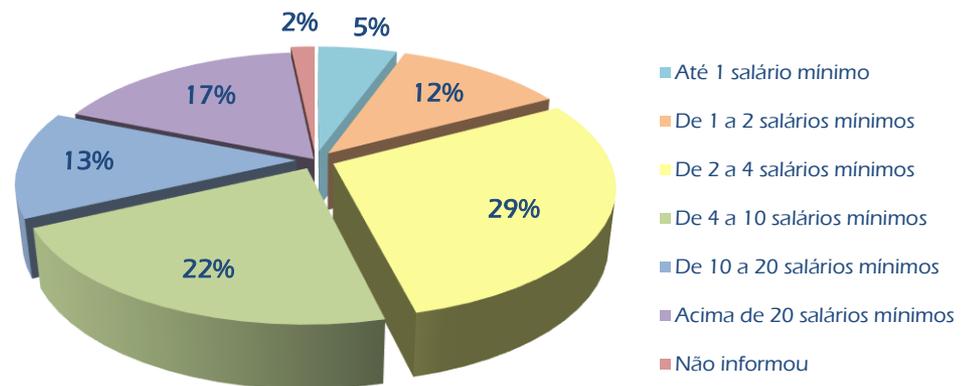
N: 162 Entrevistas/1º trimestre 2018

### 12 – Idade do entrevistado



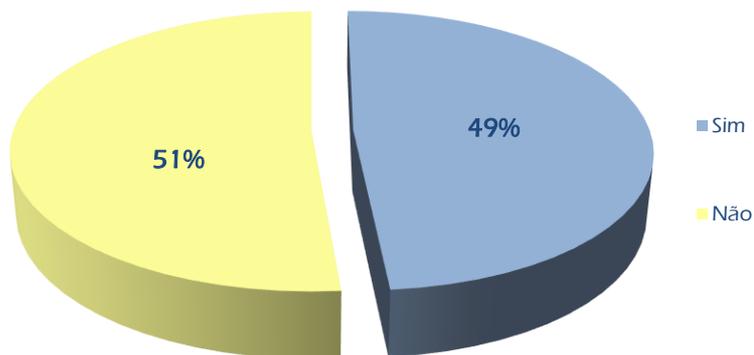
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

### 13 – Renda do entrevistado



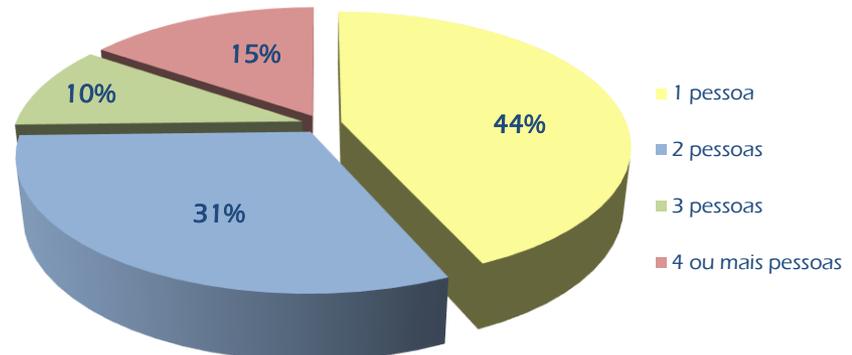
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

### 14 – Viajando sozinho



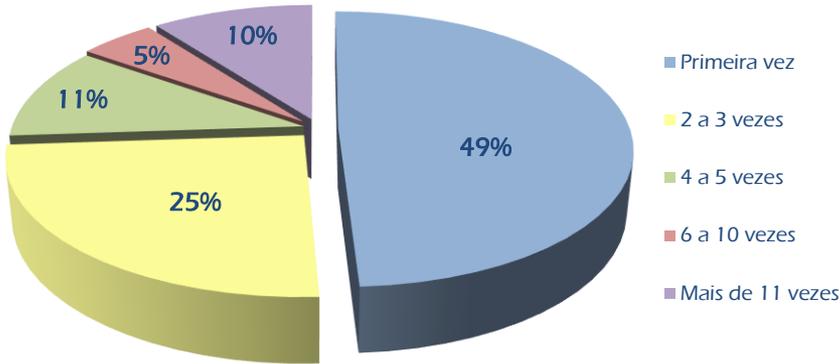
N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

### 15 – Número de acompanhantes



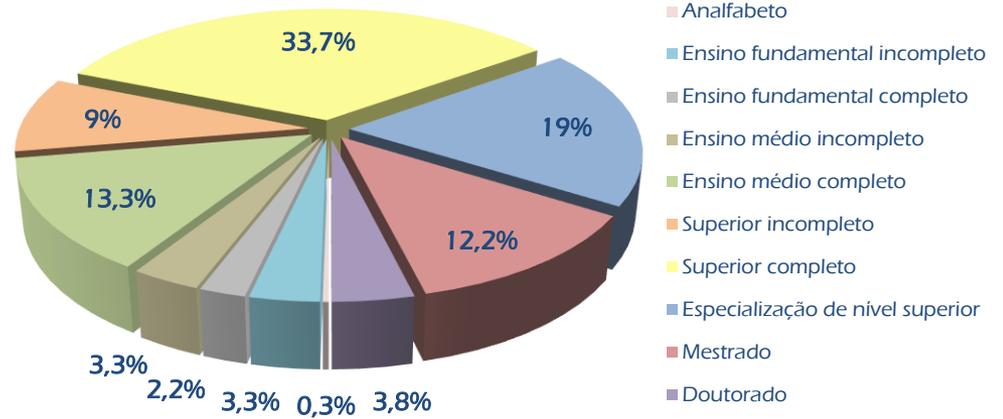
N: 189 Entrevistas/1º trimestre 2018

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



N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

### 17 - Escolaridade do entrevistado

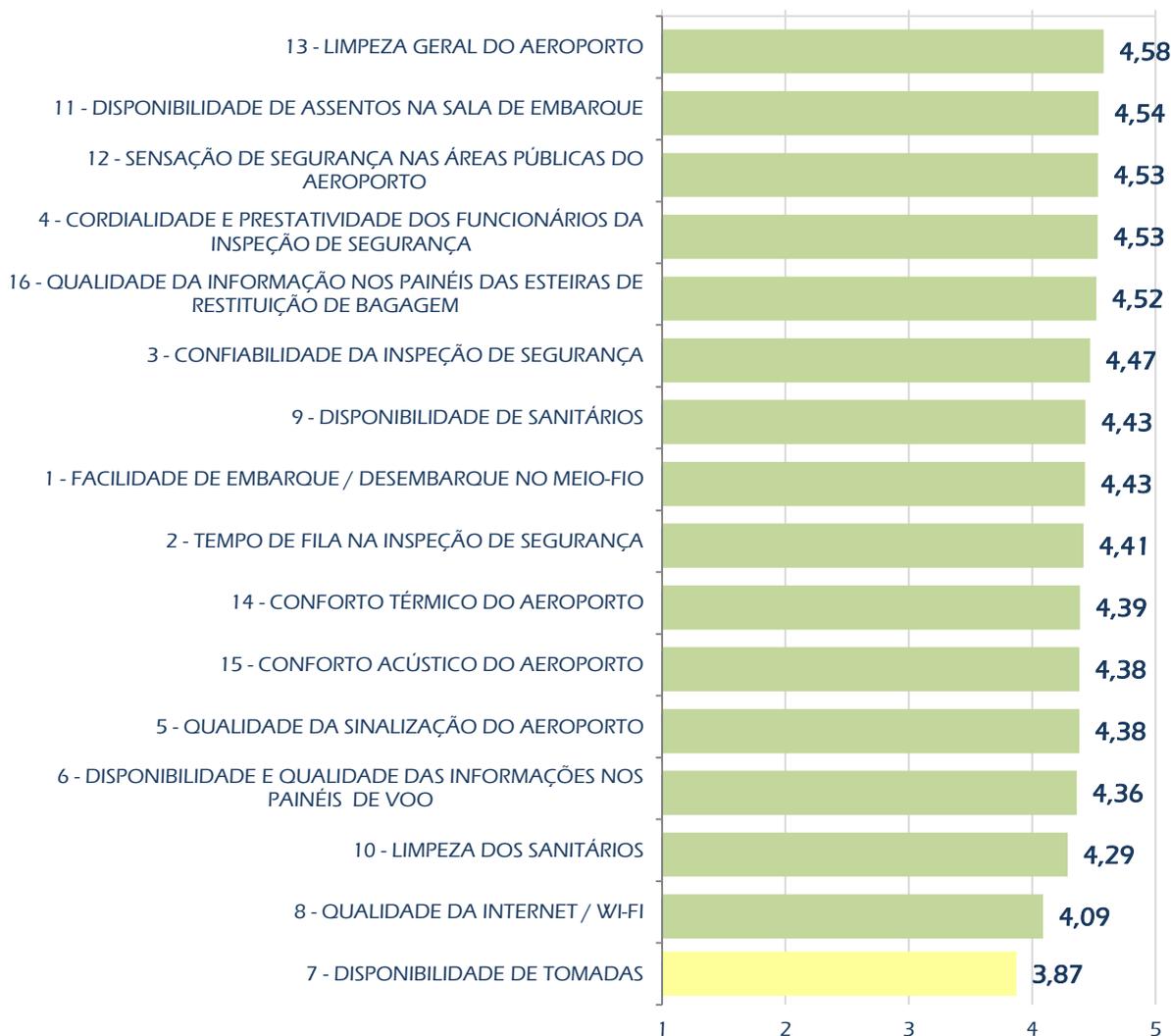


N: 368 Entrevistas/1º trimestre 2018

## 18 – Média geral dos indicadores

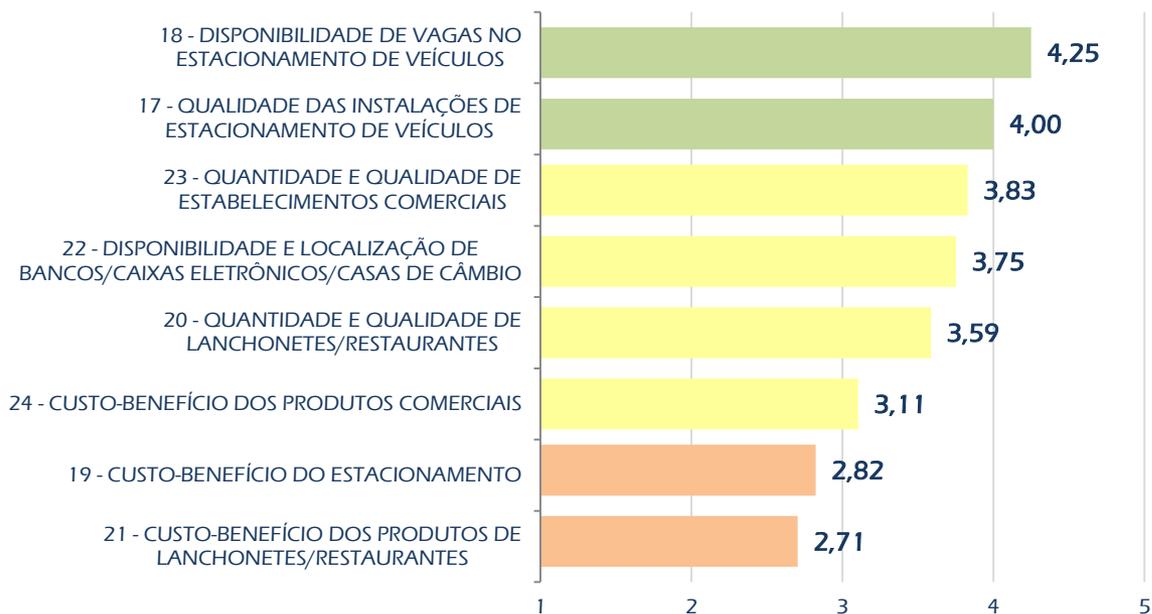


### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

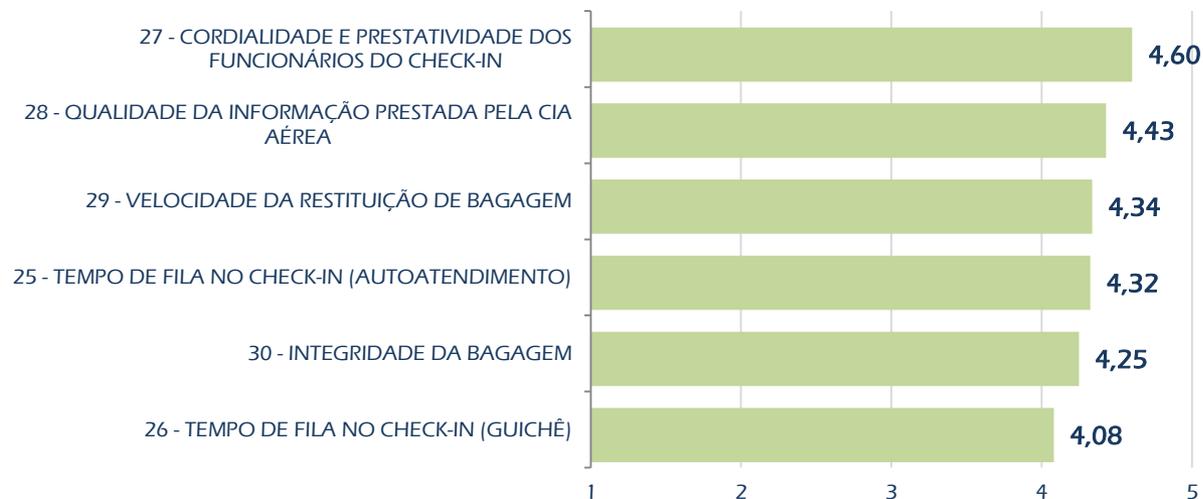




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



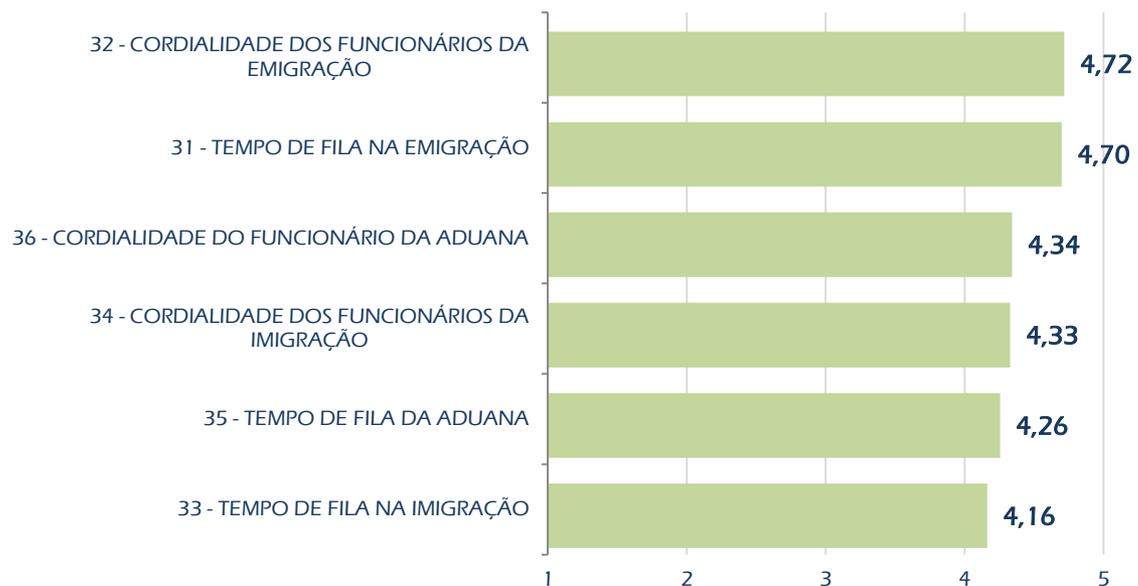
## CIA. AÉREAS



# AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



## ÓRGÃOS PÚBLICOS



## TRANSPORTE PÚBLICO



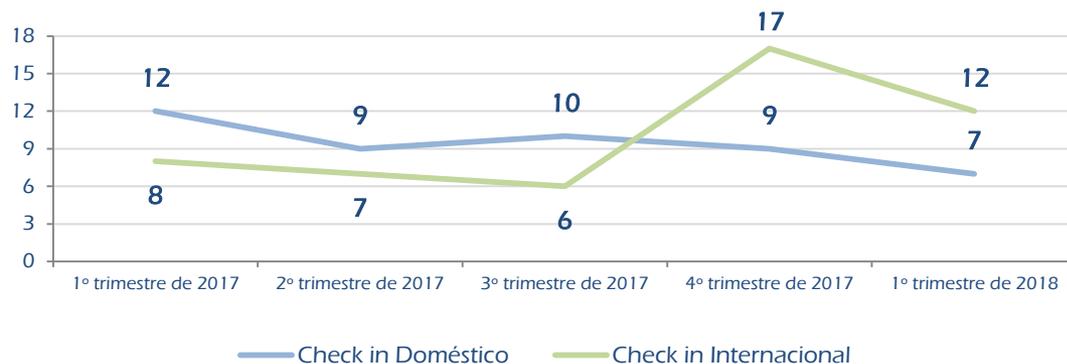
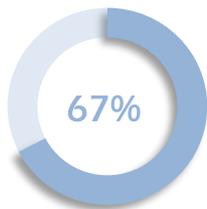
# AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



## 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



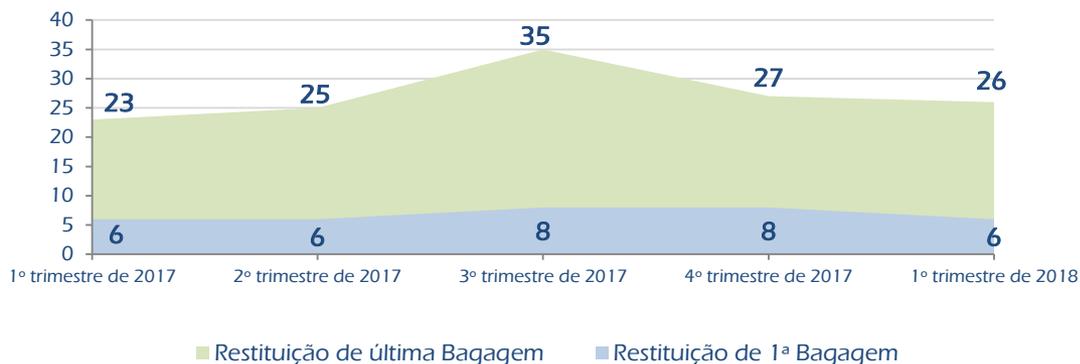
## 22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



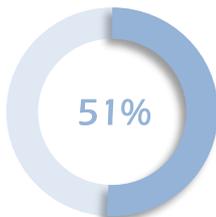
# AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



## 24 – Emigração

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

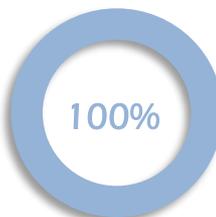
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 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*  
1º TRIMESTRE de 2018  
janeiro a março

AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL  
(SBSG)

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](http://www.aviacao.gov.br)