

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

AeroporTos

2º TRIMESTRE de **2018** | abril a junho

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



INFRAMERICA

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,
DESENVOLVIMENTO 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 Internacional de São Gonçalo do Amarante - Natal (SBSG)**, obtidos a partir da realização de 724 entrevistas ao longo do 2º 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	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



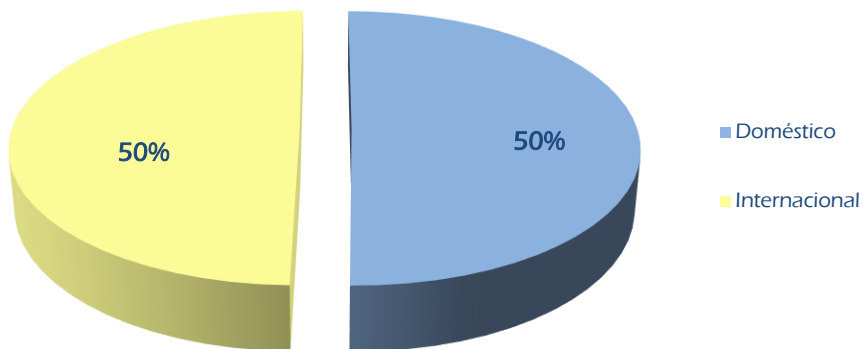
02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



03 – Média por agrupamento de indicadores

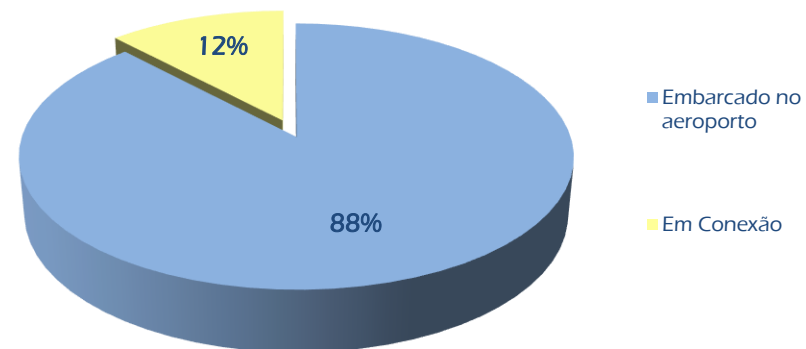


04 – Tipo de voo



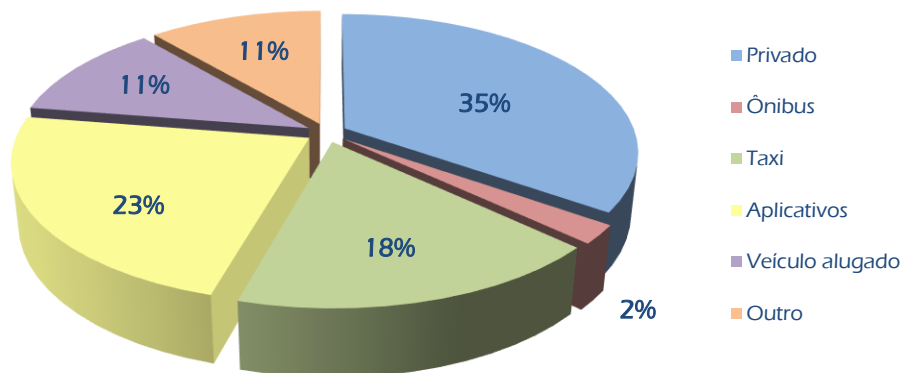
N: 724 Entrevistas/2º trimestre 2018

05 – Tipo de passageiro



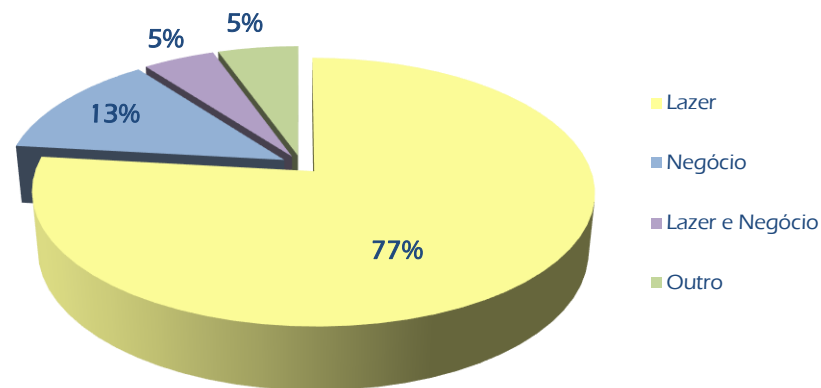
N: 240 Entrevistas/2º trimestre 2018

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento ao aeroporto



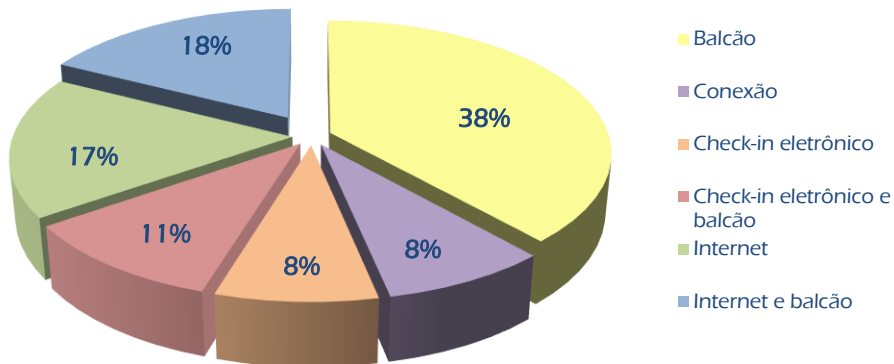
N: 320 Entrevistas/2º trimestre 2018

07 – Motivo da viagem



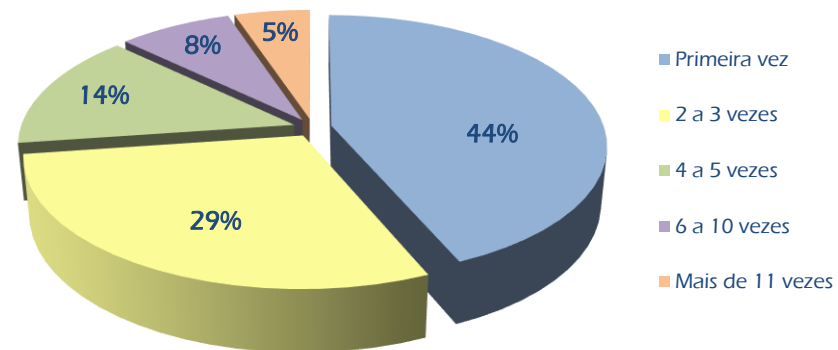
N: 349 Entrevistas/2º trimestre 2018

08 – Forma de check-in



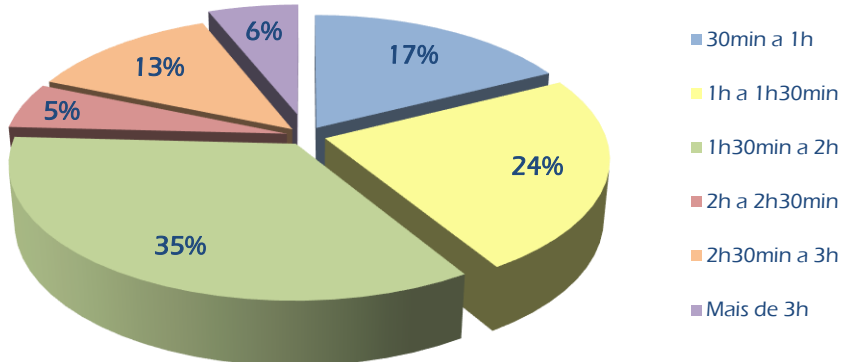
N: 349 Entrevistas/2º trimestre 2018

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



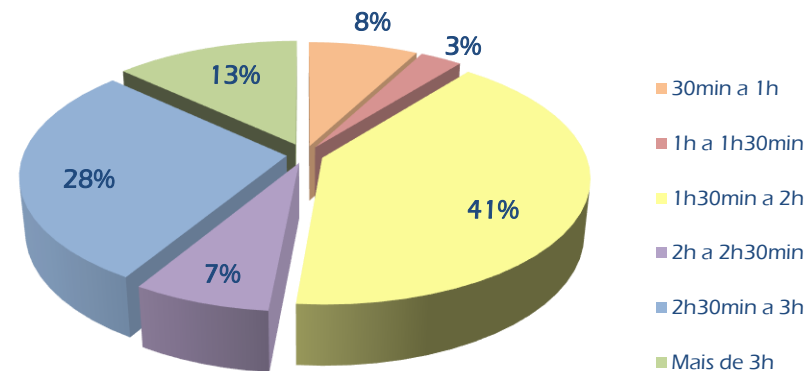
N: 349 Entrevistas/2º trimestre 2018

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



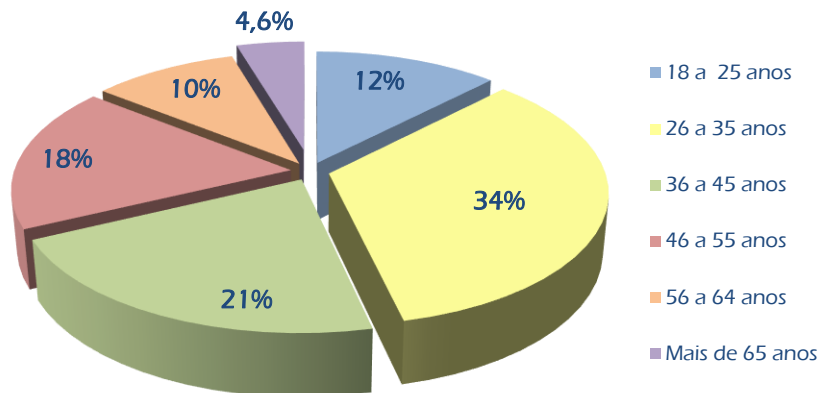
N: 182 Entrevistas/2º trimestre 2018

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



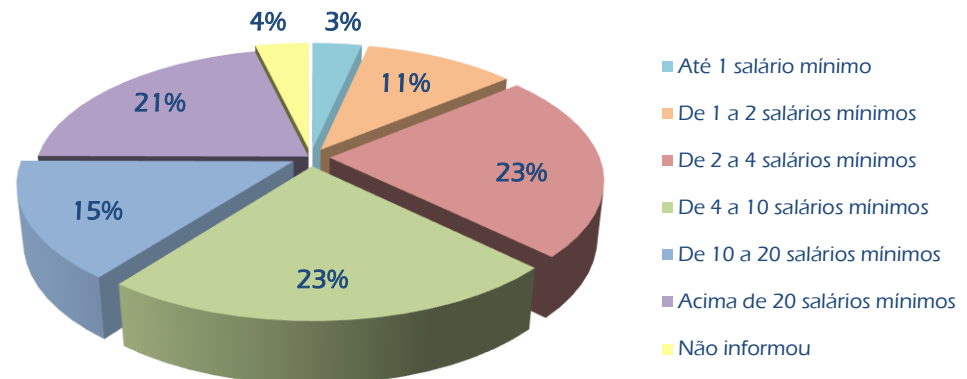
N: 167 Entrevistas/2º trimestre 2018

12 – Idade do entrevistado



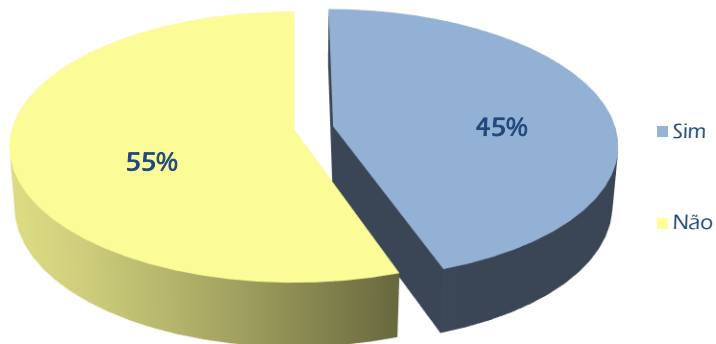
N: 349 Entrevistas/2º trimestre 2018

13 – Renda do entrevistado



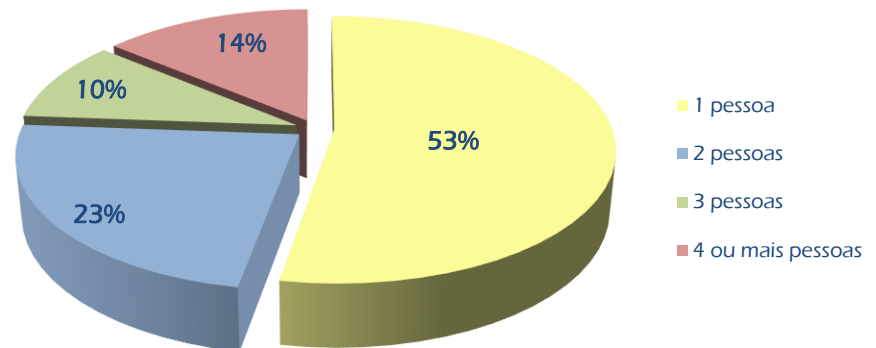
N: 349 Entrevistas/2º trimestre 2018

14 – Viajando sozinho



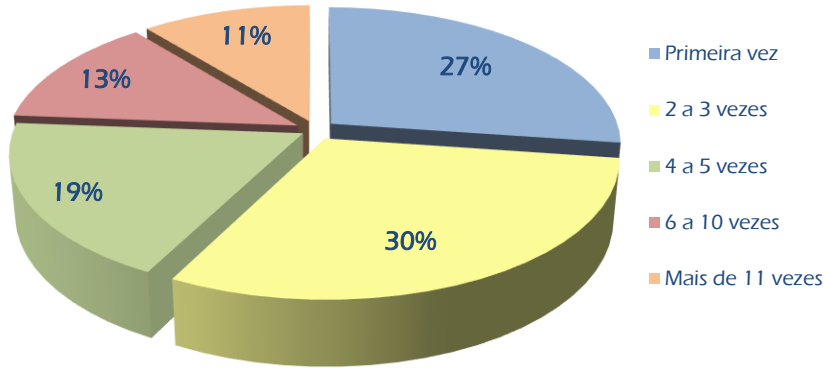
N: 349 Entrevistas/2º trimestre 2018

15 – Número de acompanhantes



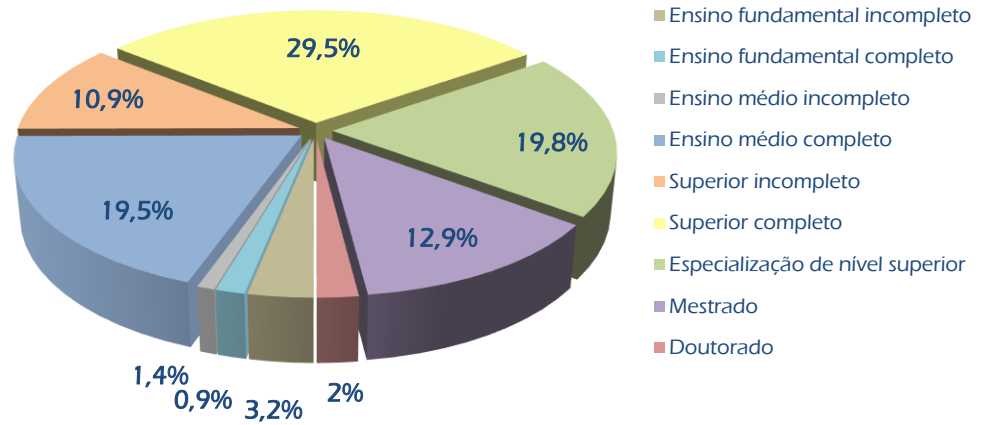
N: 193 Entrevistas/2º trimestre 2018

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



N: 349 Entrevistas/2º trimestre 2018

17 - Escolaridade do entrevistado

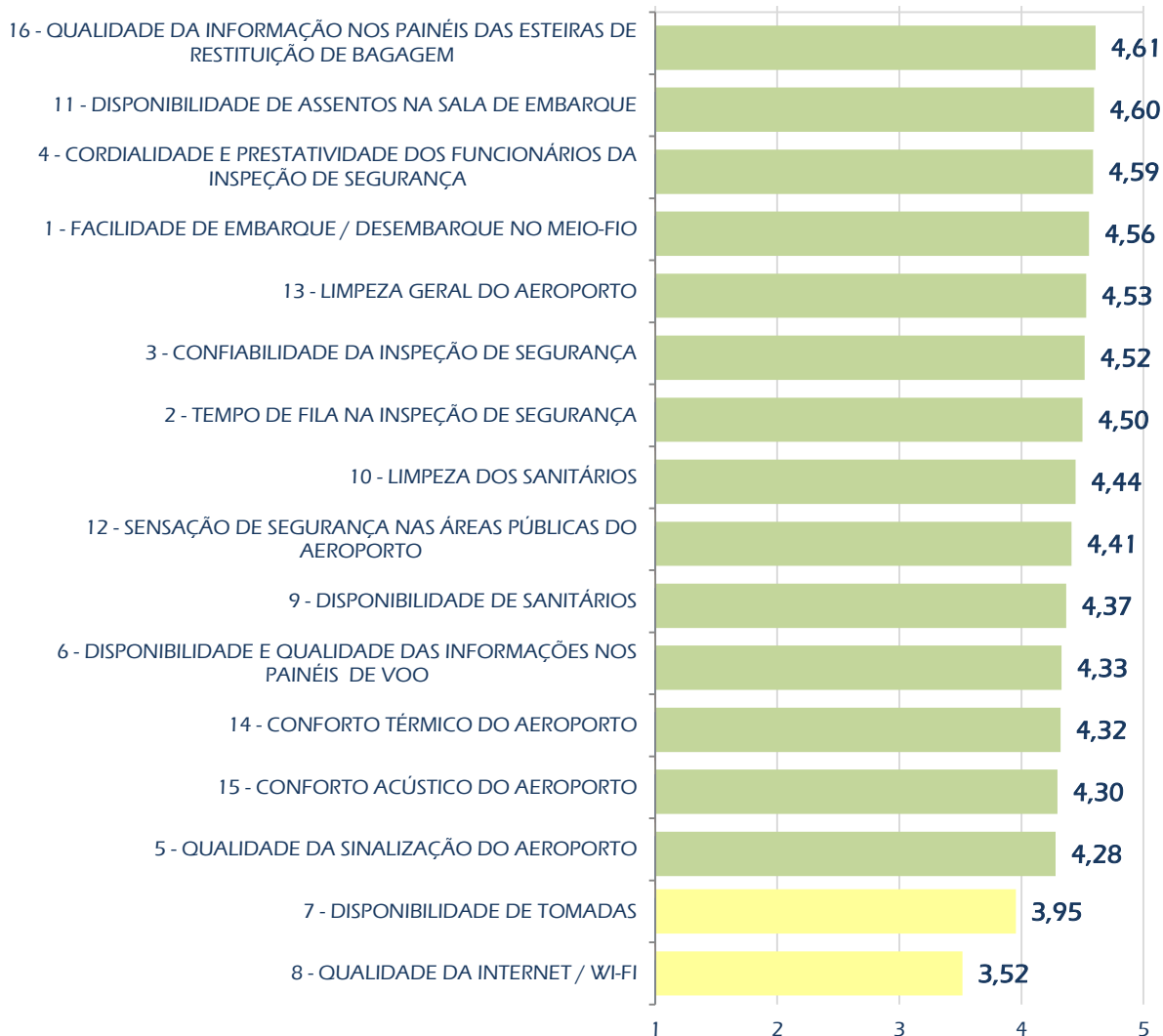


N: 349 Entrevistas/2º trimestre 2018

18 – Média geral dos indicadores



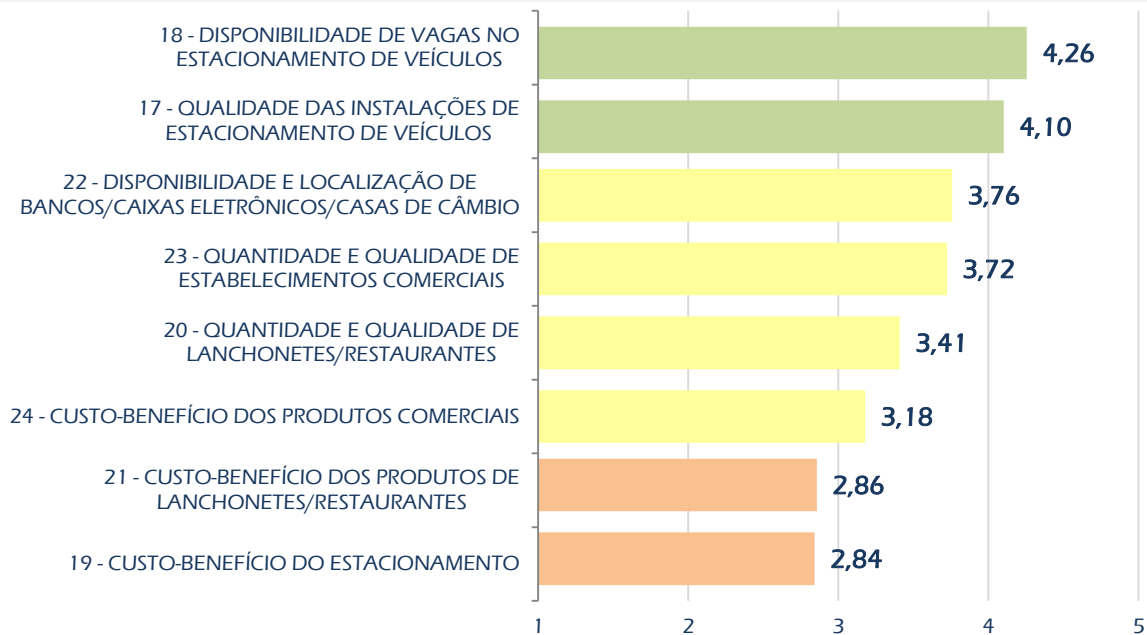
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



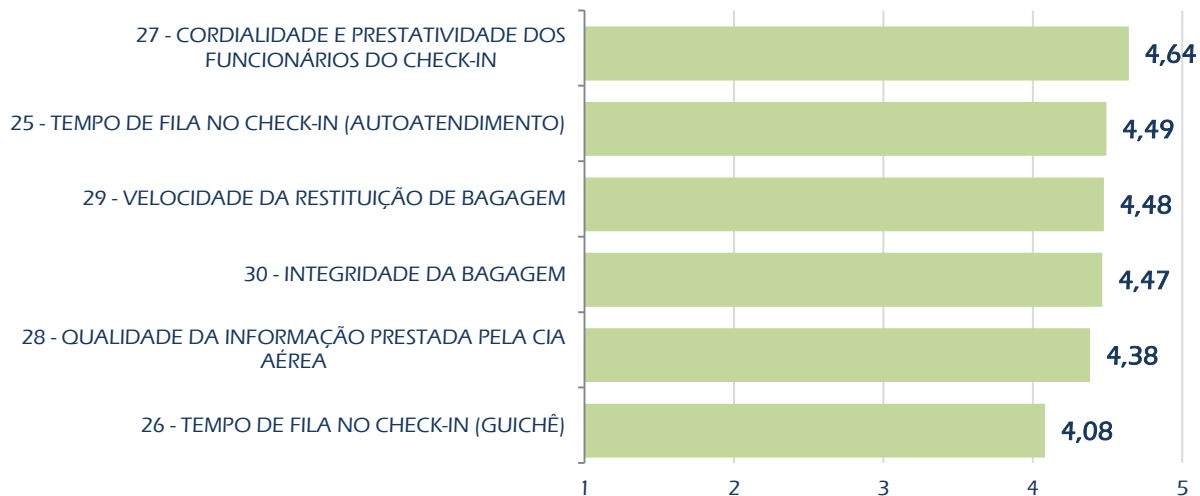
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



FACILIDADES AO PASSAGEIRO



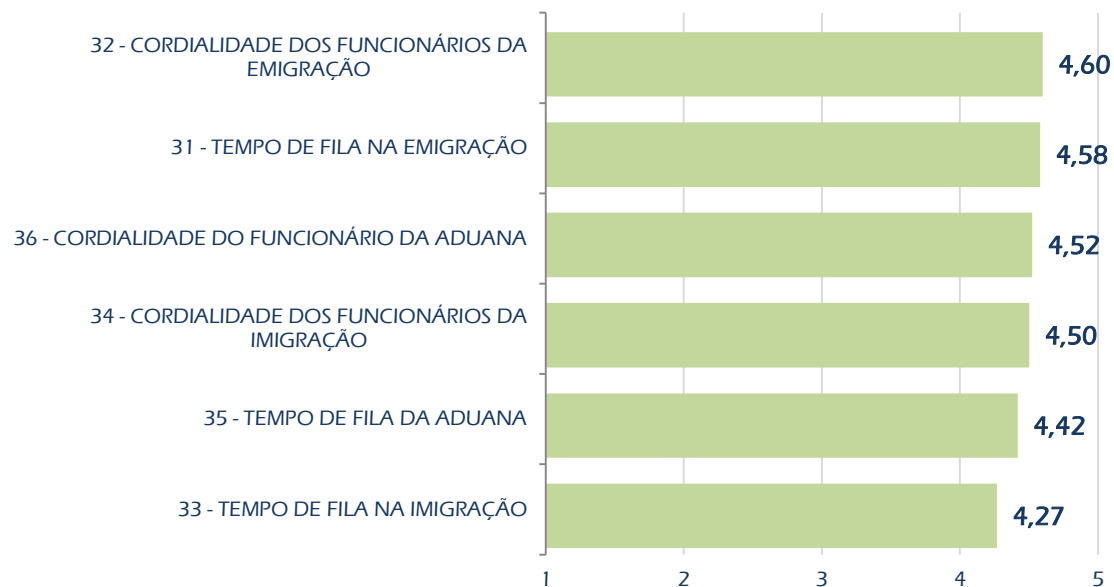
CIA. AÉREAS



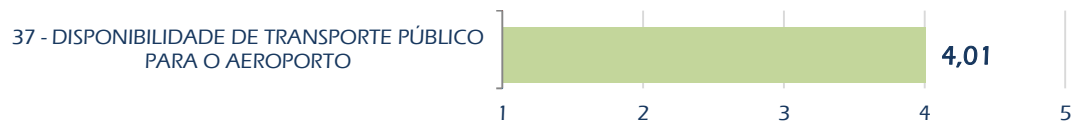
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO



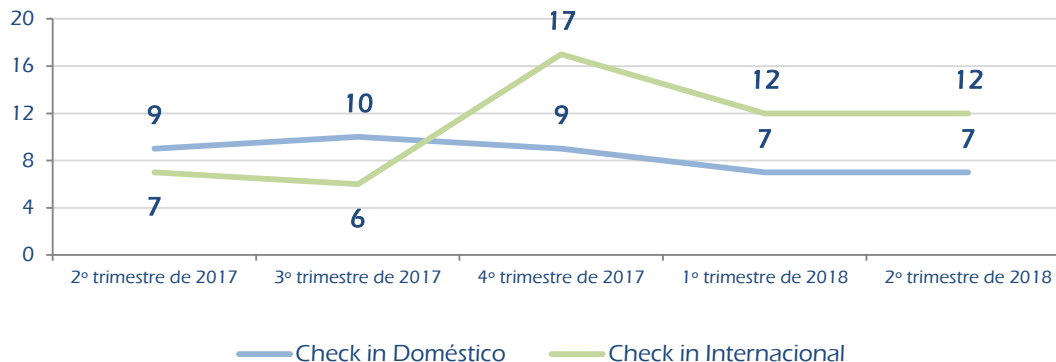
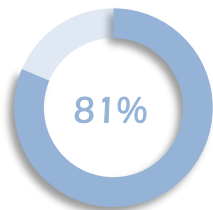
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



19 – Check-in

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

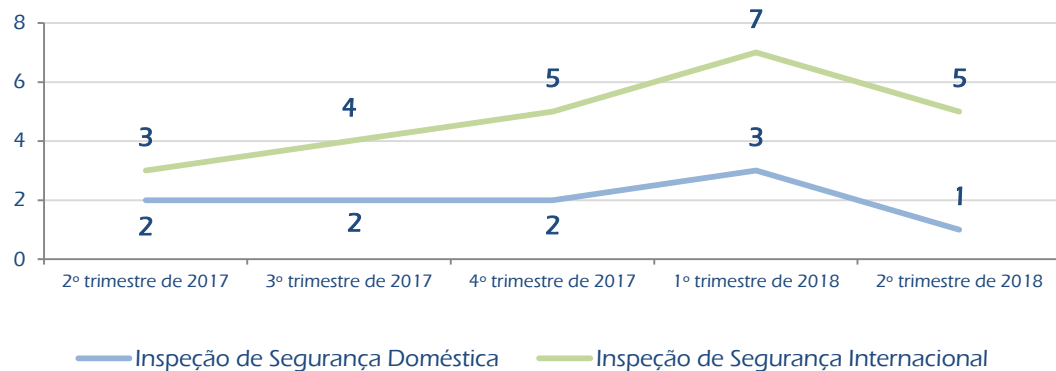
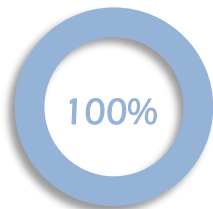
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

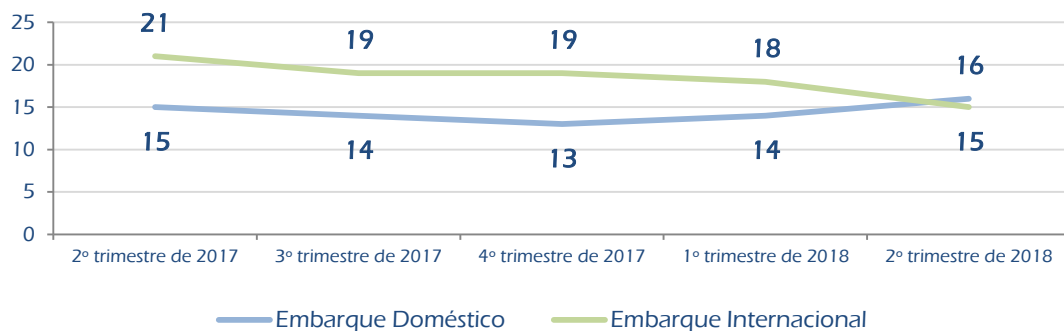
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

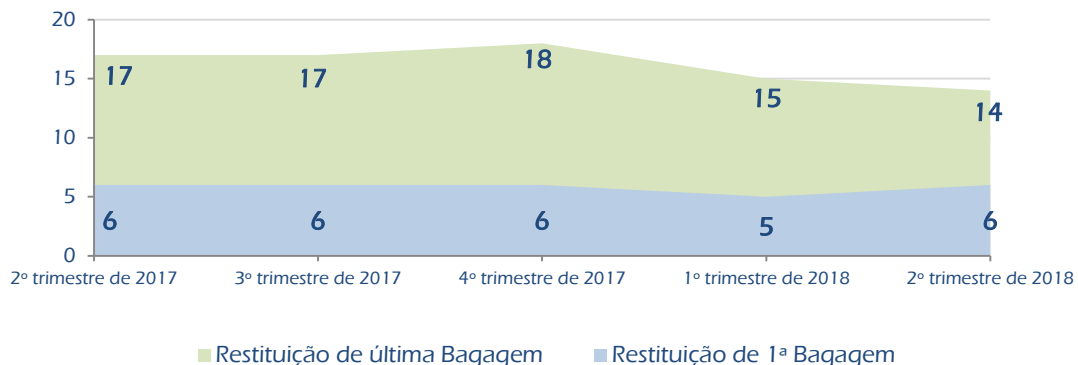


* - Em relação ao trimestre em referência



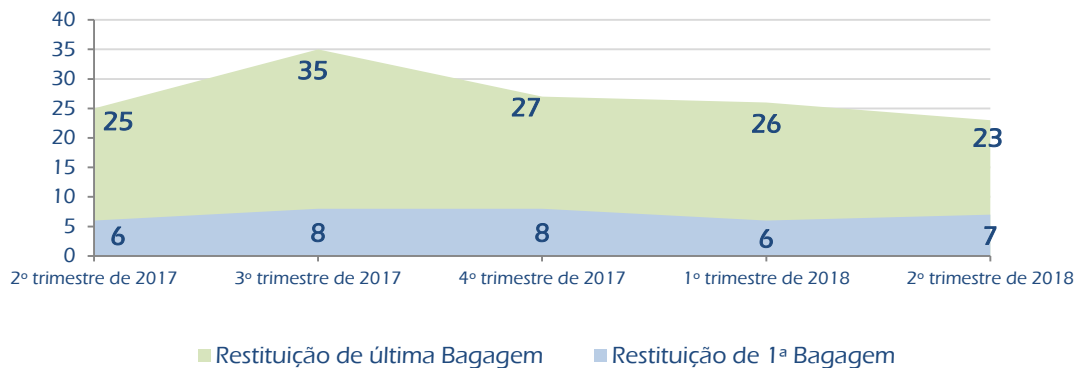
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



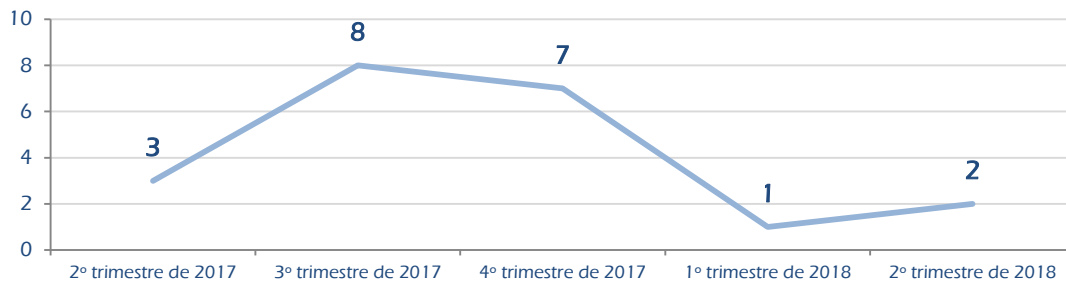
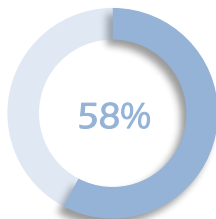
AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE - NATAL (SBSG)



24 – Emigração

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

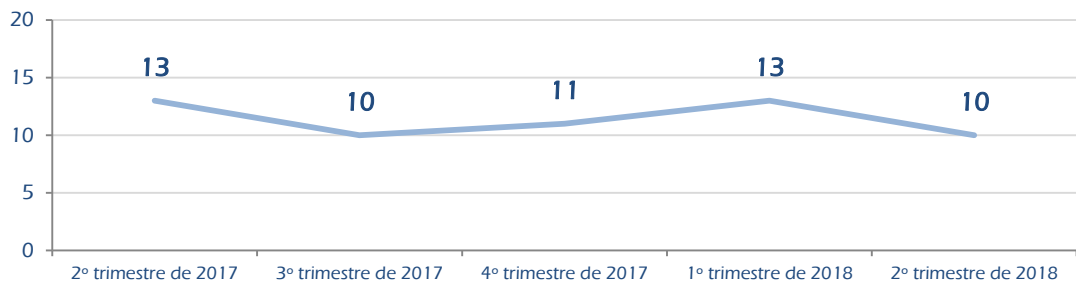
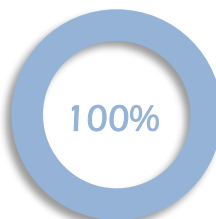
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

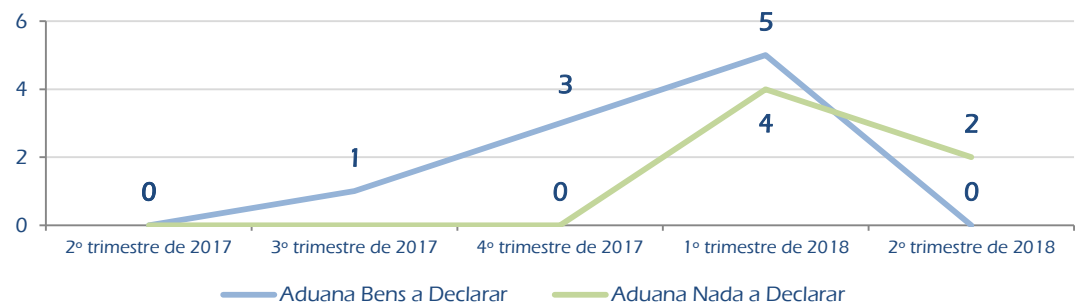
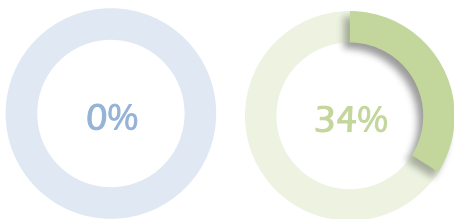
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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
Aeropor~~to~~s
2º TRIMESTRE de 2018
abril a junho

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