

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeroporotos*

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

**AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)**

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 Pinto Martins - Fortaleza (SBFZ)**, obtidos a partir da realização de **866** 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.

# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| 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

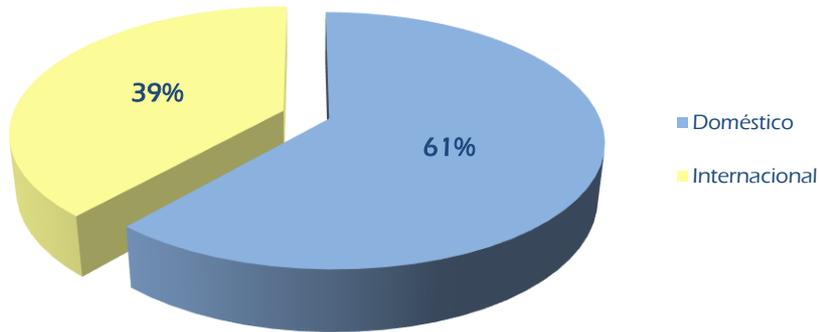


### 03 – Média por agrupamento de indicadores



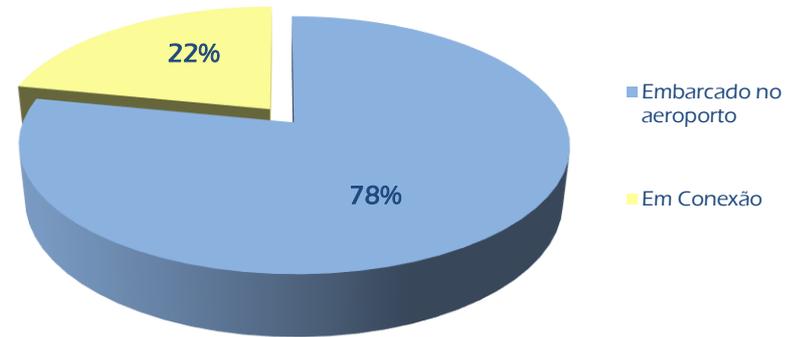
N: 866 Entrevistas/2° Trimestre 2018

04 – Tipo de voo



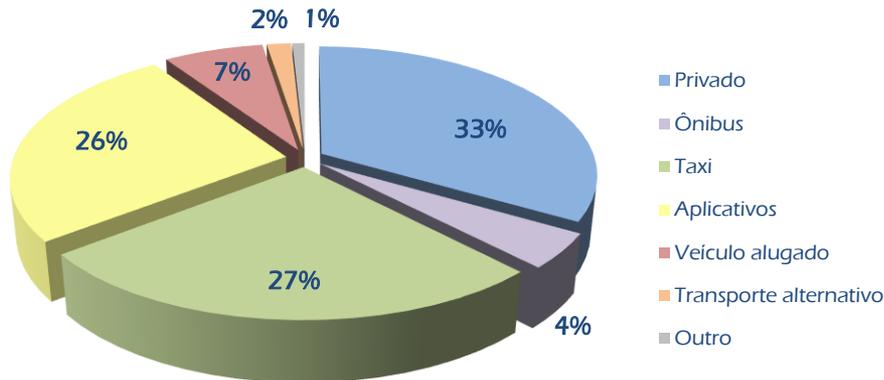
N: 866 Entrevistas/2º trimestre 2018

05 – Tipo de passageiro



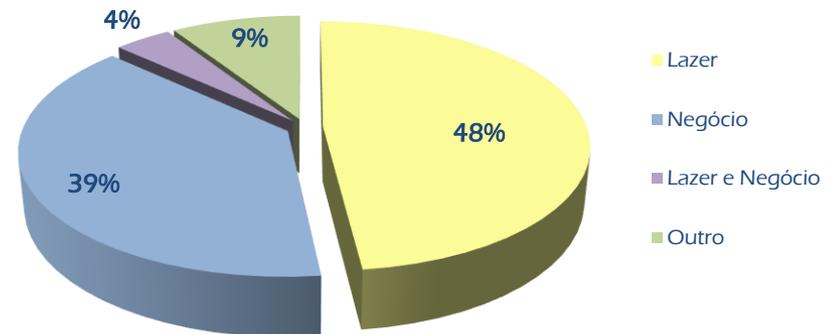
N: 412 Entrevistas/2º trimestre 2018

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



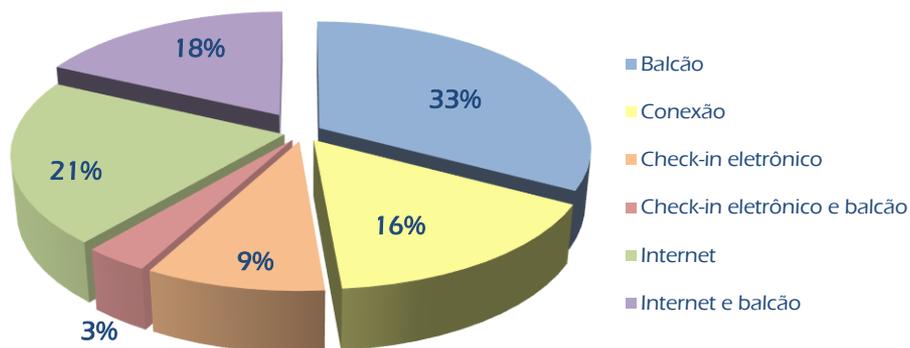
N: 479 Entrevistas/2º trimestre 2018

07 – Motivo da viagem



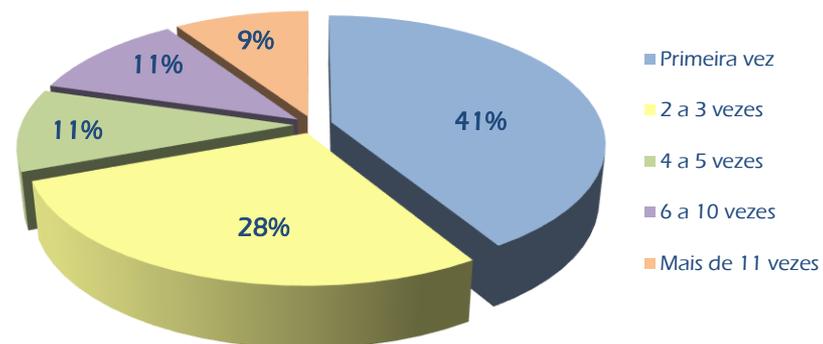
N: 569 Entrevistas/2º trimestre 2018

### 08 – Forma de check-in



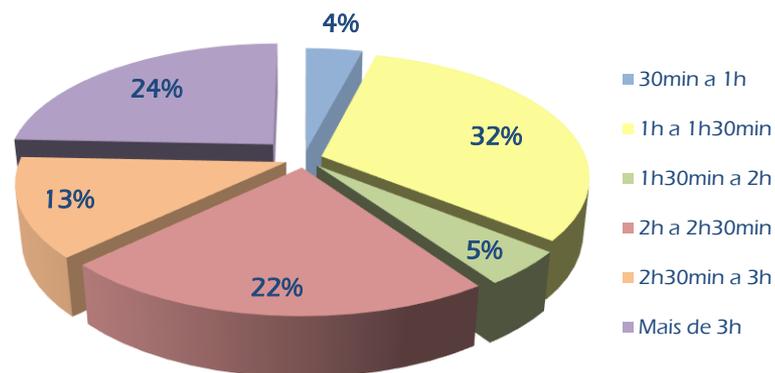
N: 569 Entrevistas/2º trimestre 2018

### 09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



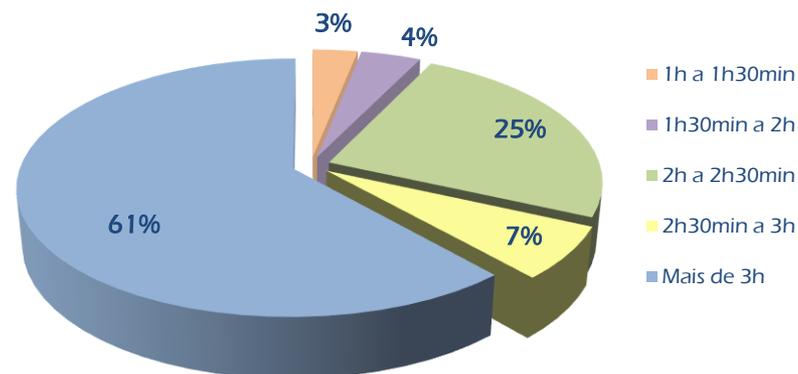
N: 569 Entrevistas/2º trimestre 2018

### 10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



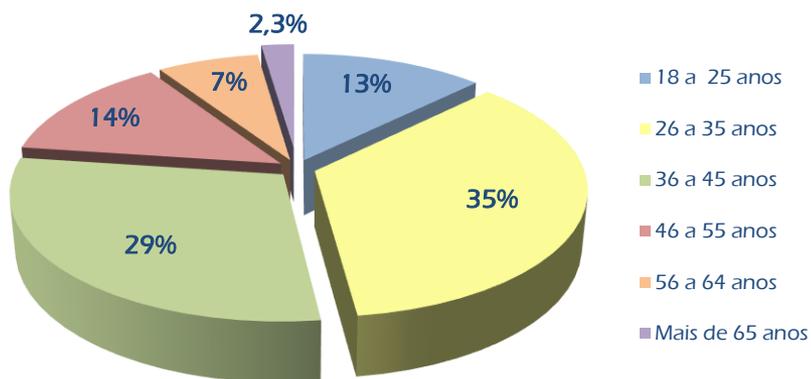
N: 374 Entrevistas/2º trimestre 2018

### 11 – Antecedência de chegada para voo internacional



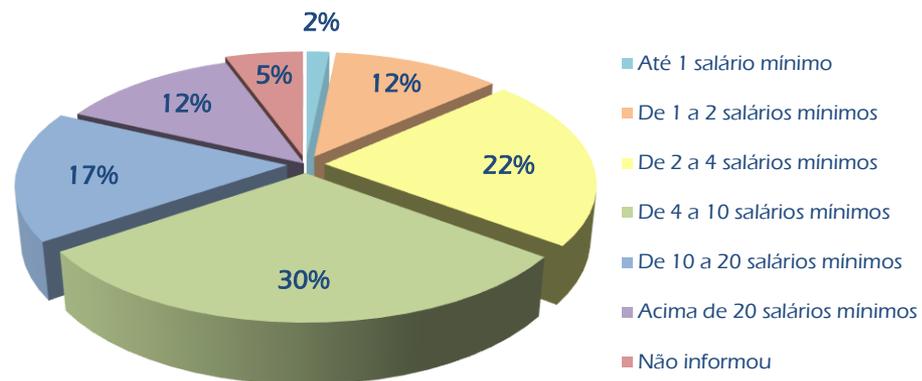
N: 195 Entrevistas/2º trimestre 2018

### 12 – Idade do entrevistado



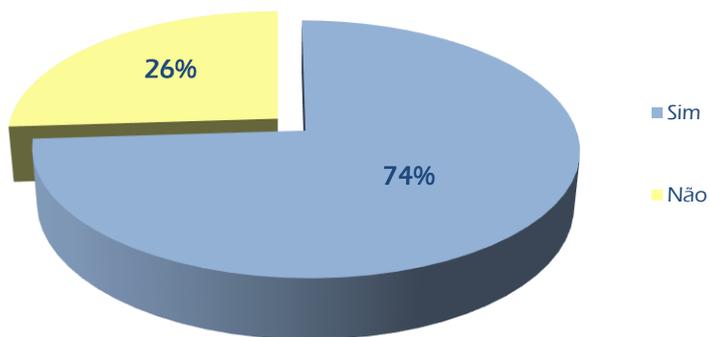
N: 569 Entrevistas/2º trimestre 2018

### 13 – Renda do entrevistado



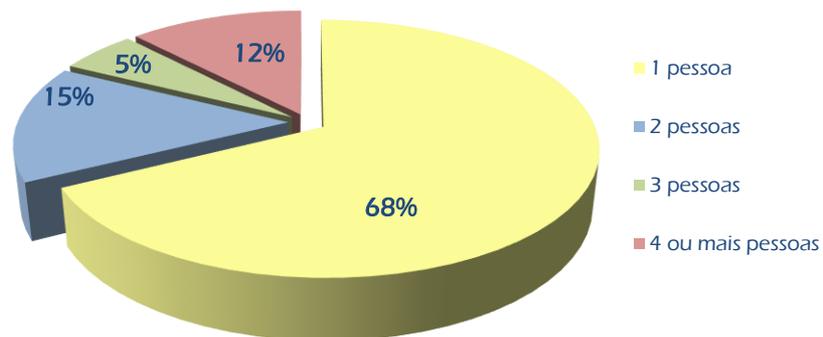
N: 569 Entrevistas/2º trimestre 2018

### 14 – Viajando sozinho



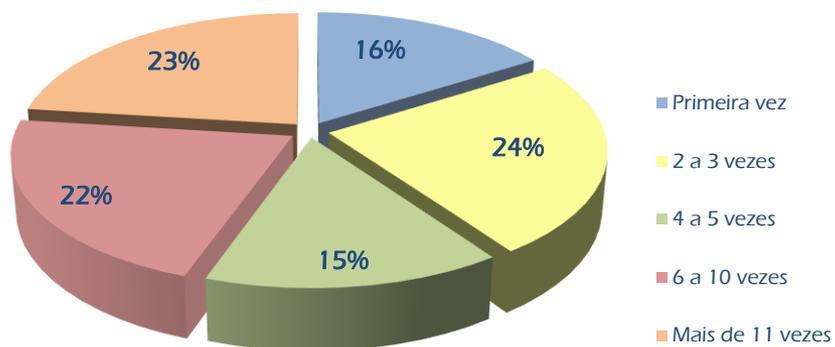
N: 569 Entrevistas/2º trimestre 2018

### 15 – Número de acompanhantes



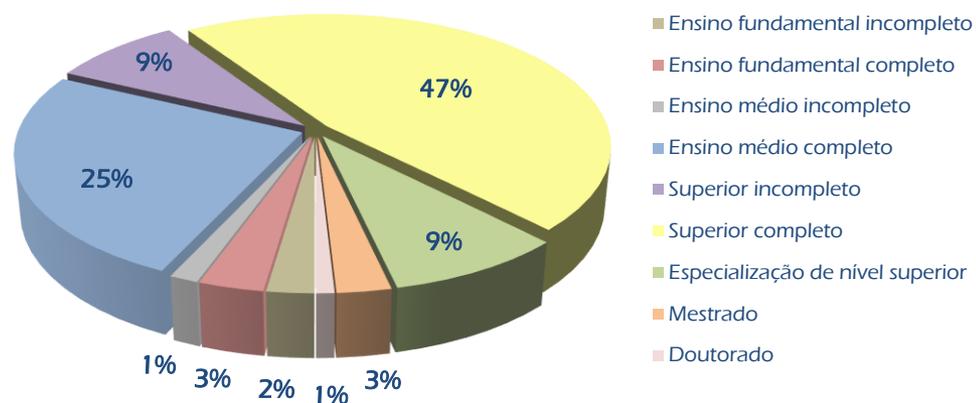
N: 148 Entrevistas/2º trimestre 2018

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



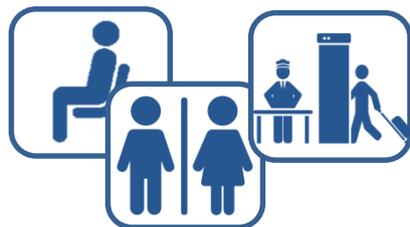
N: 569 Entrevistas/2º trimestre 2018

### 17 - Escolaridade do entrevistado

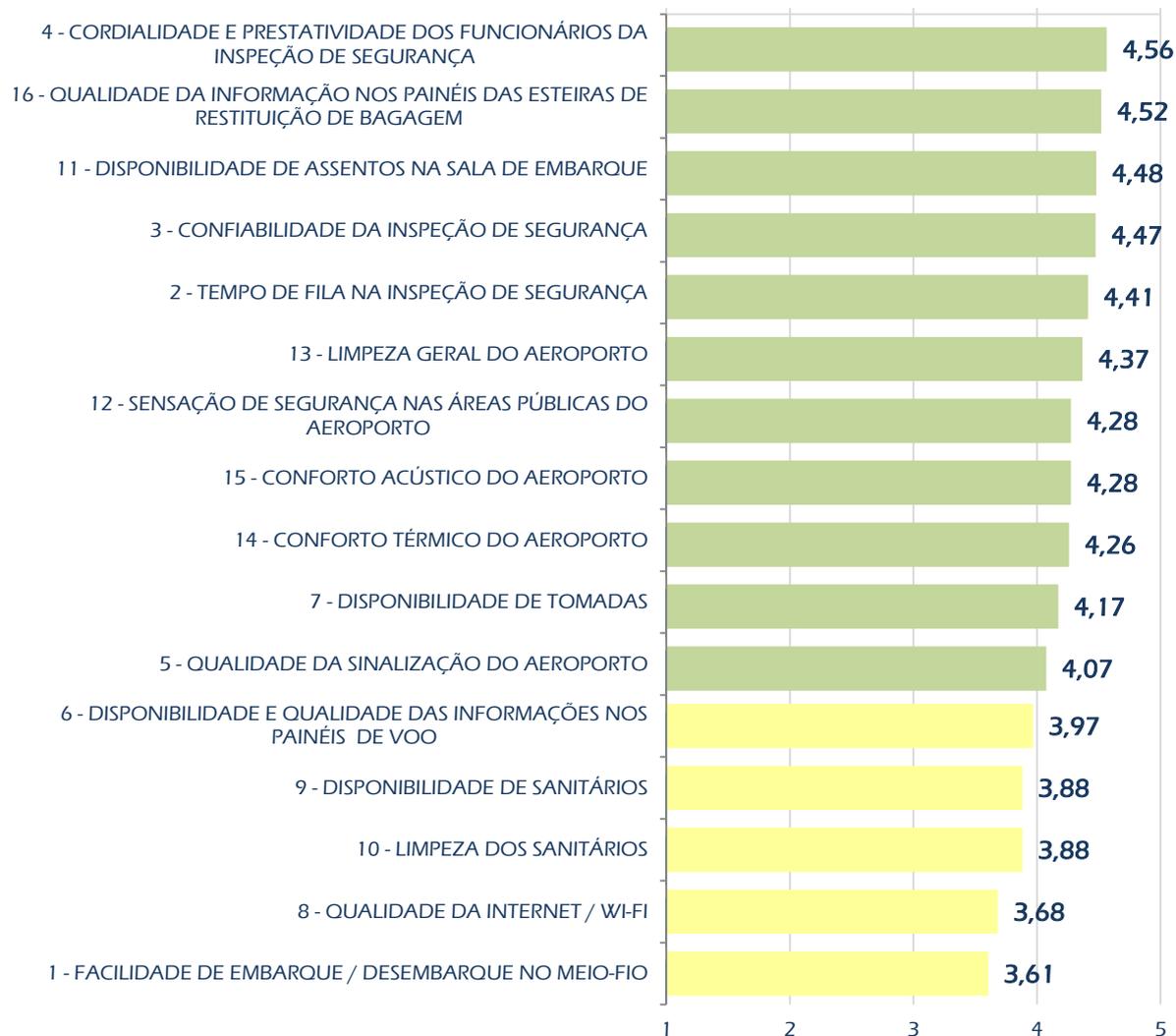


N: 569 Entrevistas/2º trimestre 2018

## 18 – Média geral dos indicadores



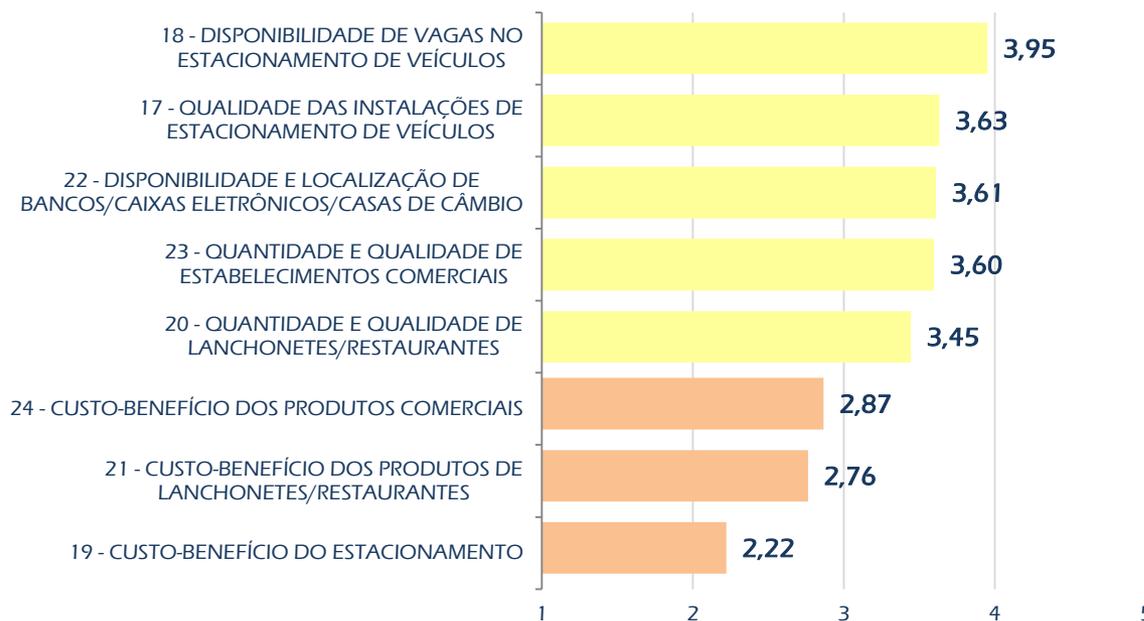
### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



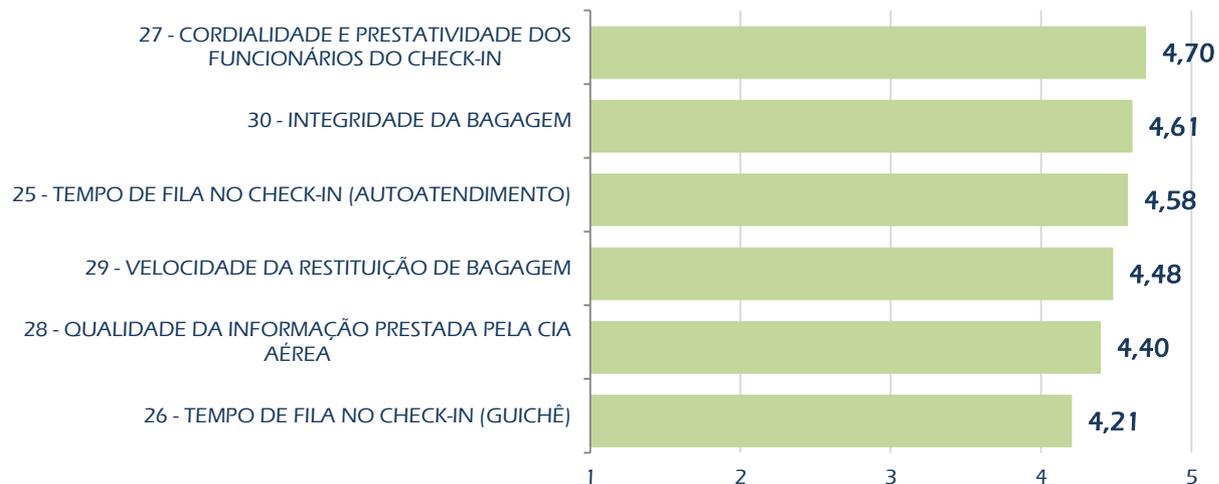
## AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



### FACILIDADES AO PASSAGEIRO

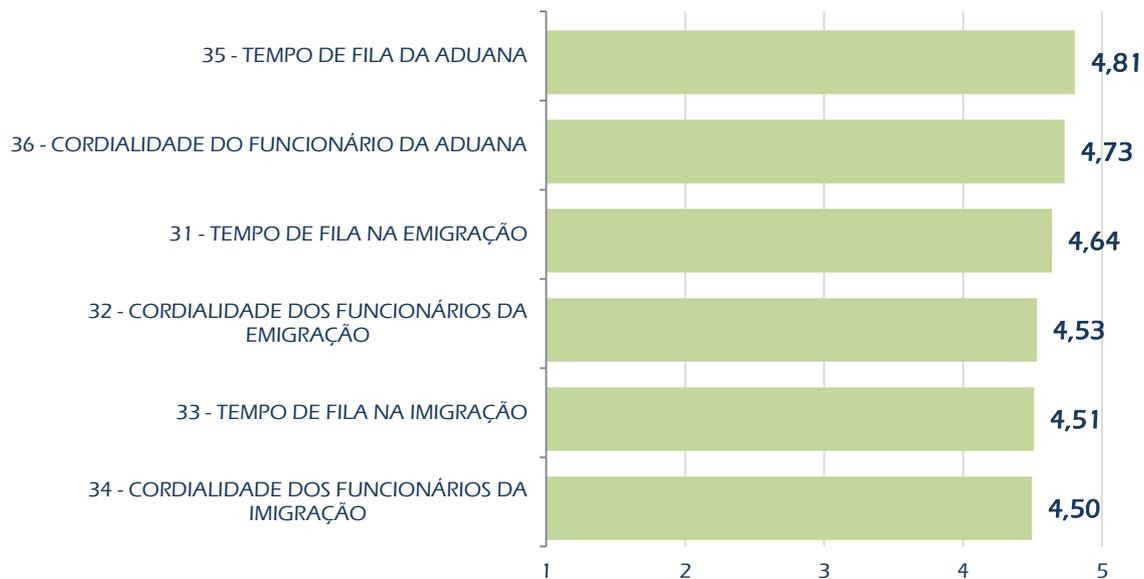


### CIA. AÉREAS





## ÓRGÃOS PÚBLICOS



## TRANSPORTE PÚBLICO



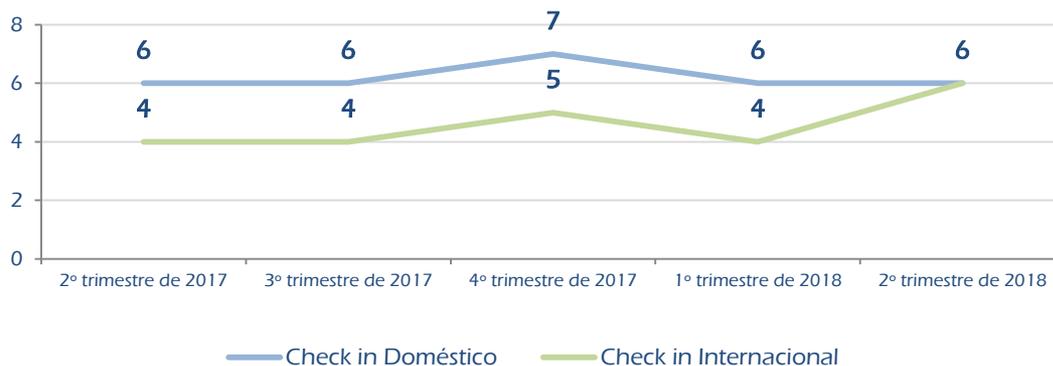
# AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



## 19 – Check-in

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

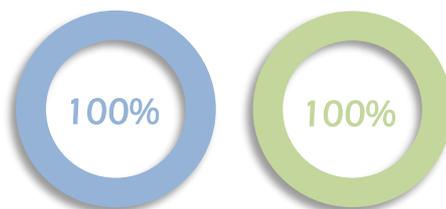
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 20 – Inspeção de segurança

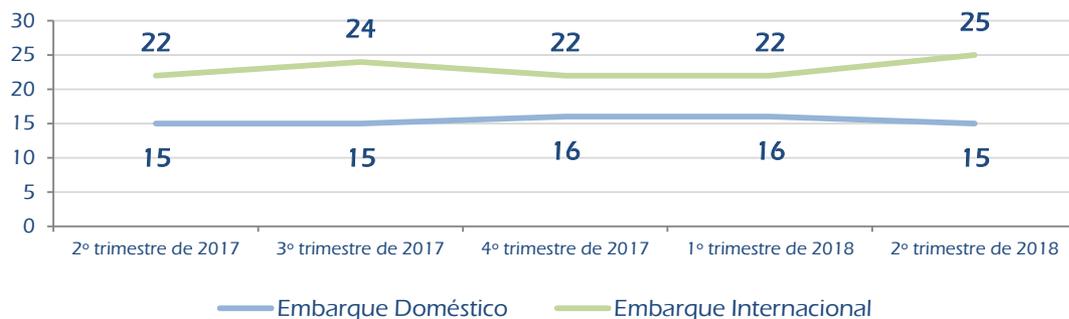
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

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)



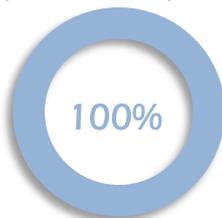
# AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)



## 24 – Emigração

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

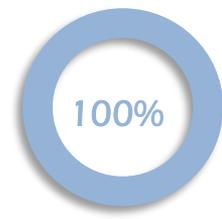
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 25 – Imigração

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

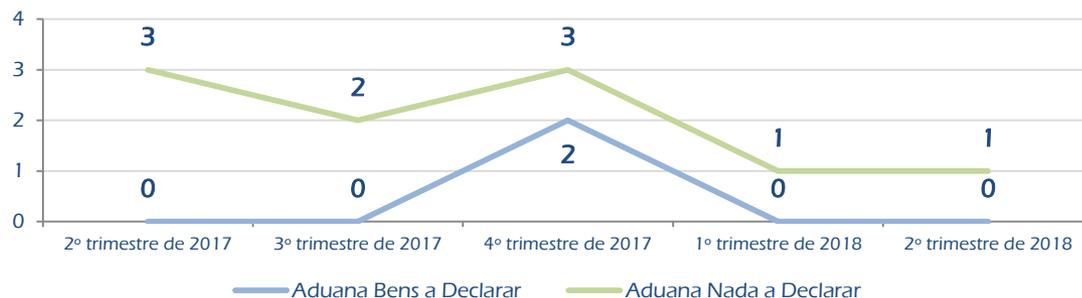
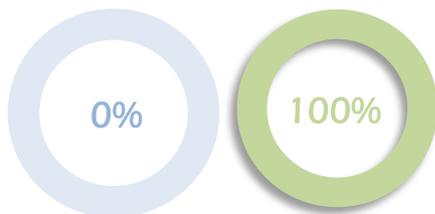
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 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*  
2º TRIMESTRE de 2018  
abril a junho

AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS - FORTALEZA (SBFZ)

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)