

RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

2º TRIMESTRE de 2018 | abril a junho

**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



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 **1.666** 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



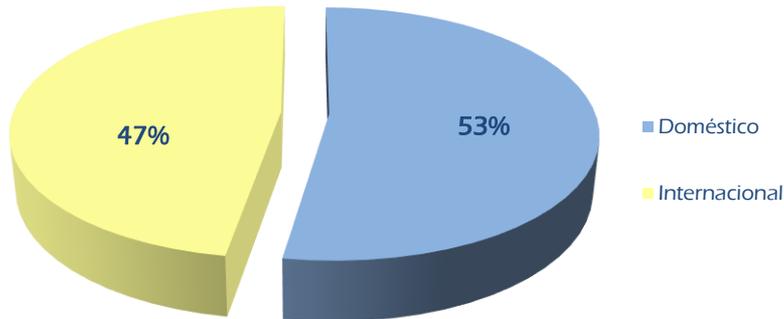
02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



03 – Média por agrupamento de indicadores

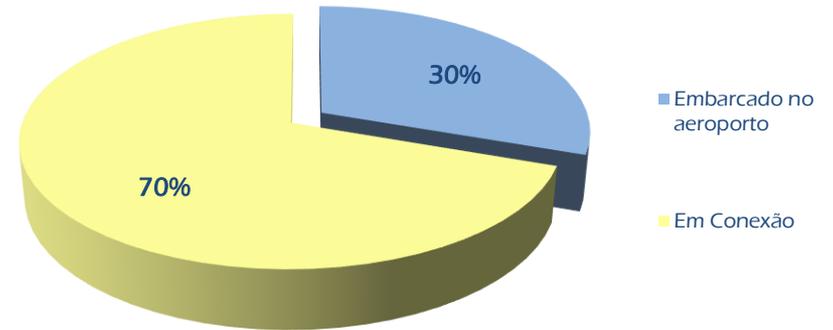


04 – Tipo de voo



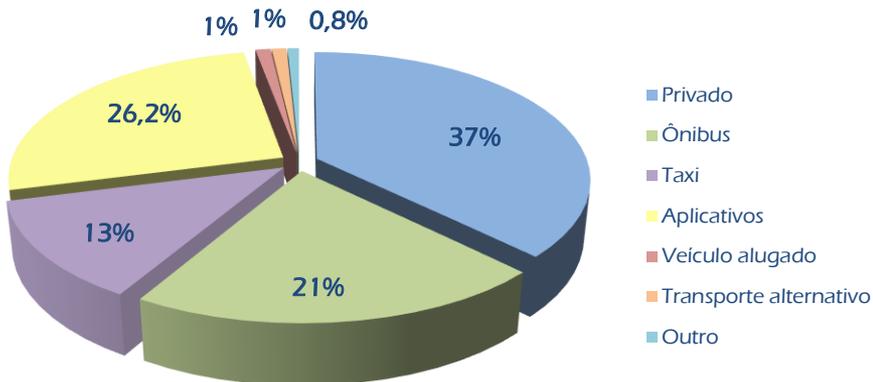
N: 1666 Entrevistas/2º trimestre 2018

05 – Tipo de passageiro



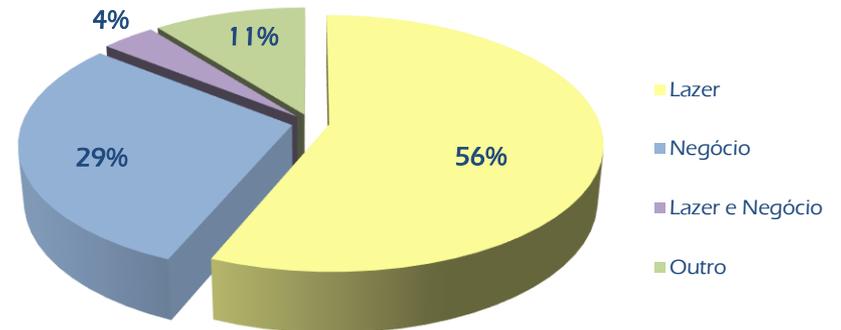
N: 824 Entrevistas/2º trimestre 2018

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



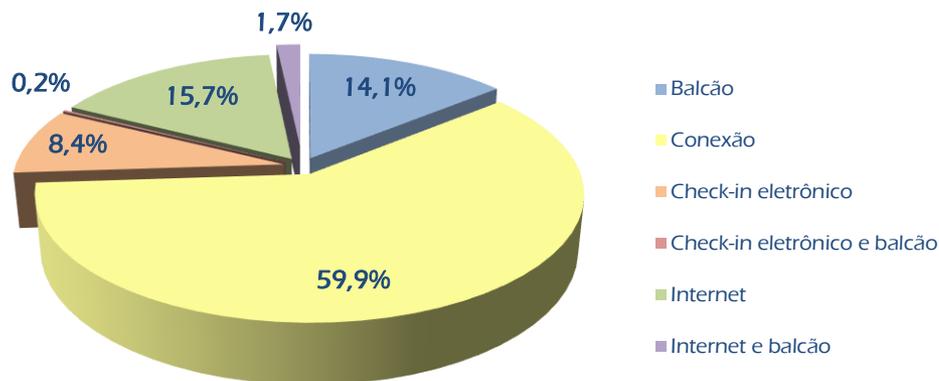
N: 385 Entrevistas/2º trimestre 2018

07 – Motivo da viagem



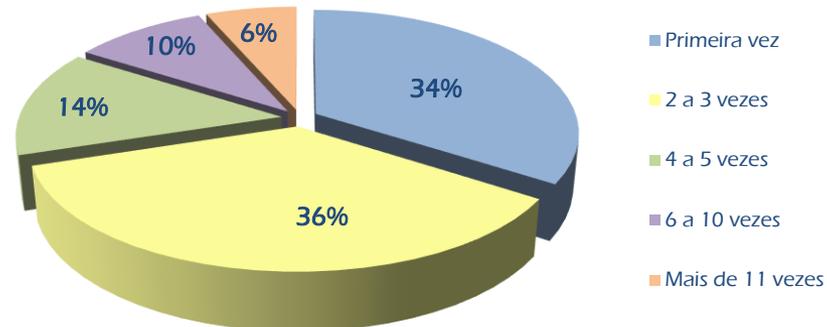
N: 959 Entrevistas/2º trimestre 2018

08 – Forma de check-in



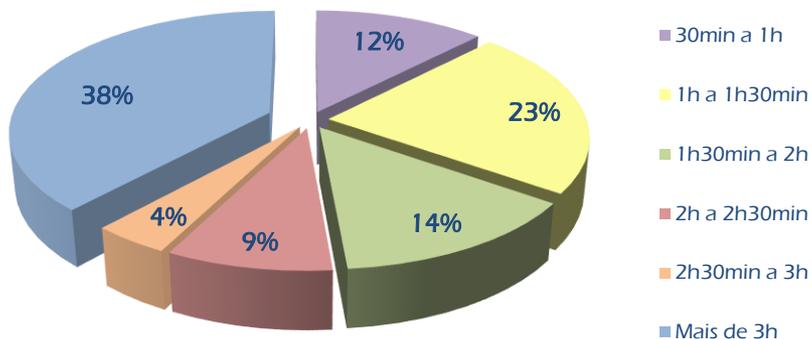
N: 959 Entrevistas/2º trimestre 2018

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



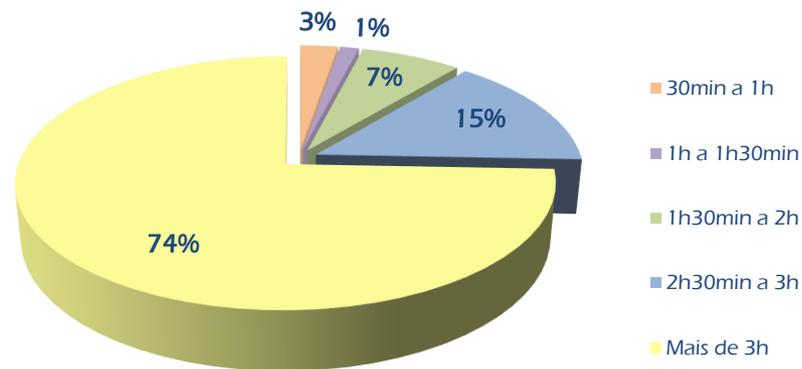
N: 959 Entrevistas/2º trimestre 2018

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



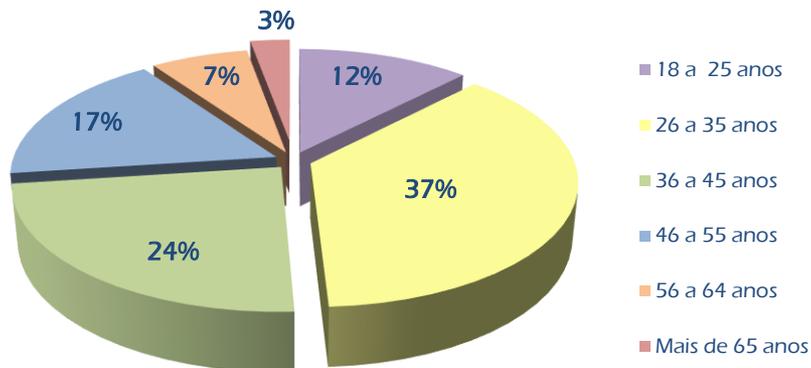
N: 506 Entrevistas/2º trimestre 2018

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



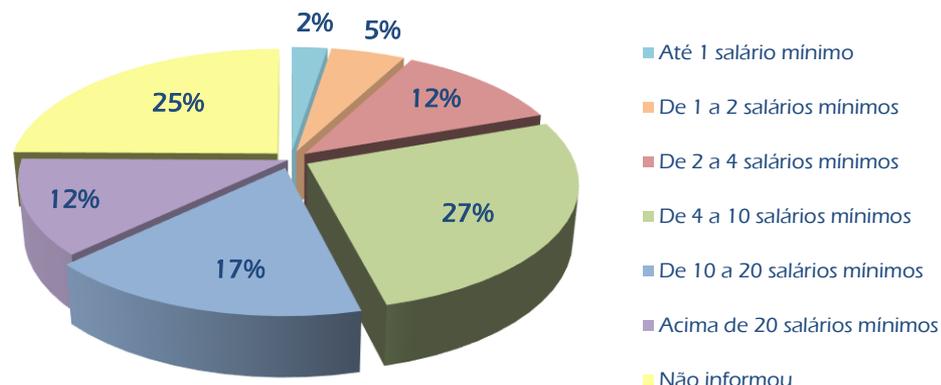
N: 453 Entrevistas/2º trimestre 2018

12 – Idade do entrevistado



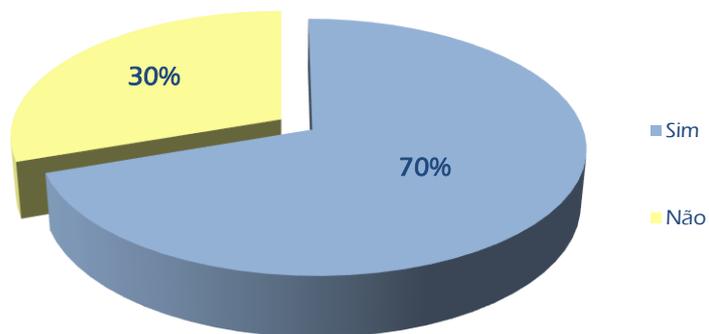
N: 959 Entrevistas/2º trimestre 2018

13 – Renda do entrevistado



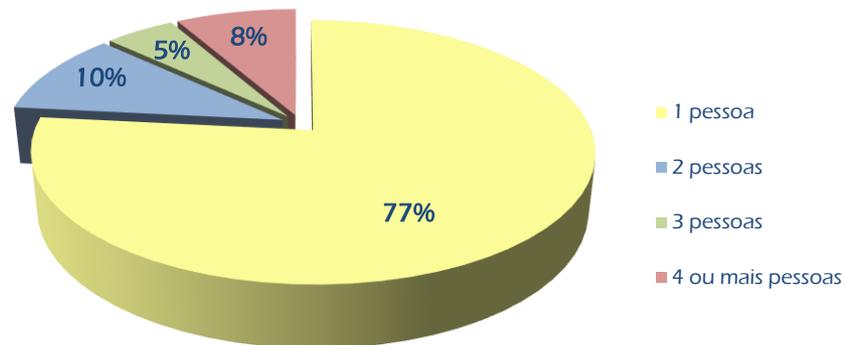
N: 959 Entrevistas/2º trimestre 2018

14 – Viajando sozinho



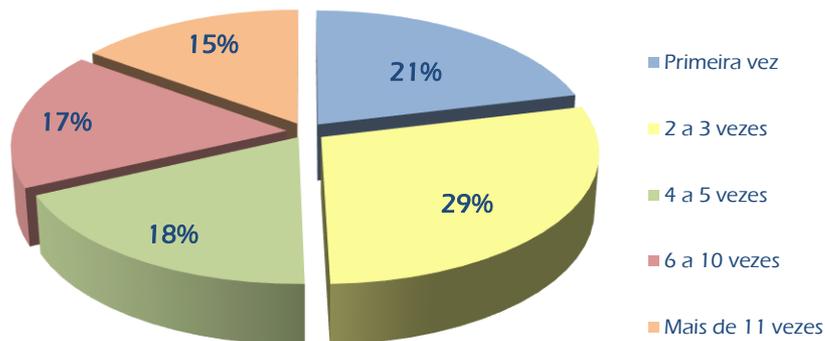
N: 959 Entrevistas/2º trimestre 2018

15 – Número de acompanhantes



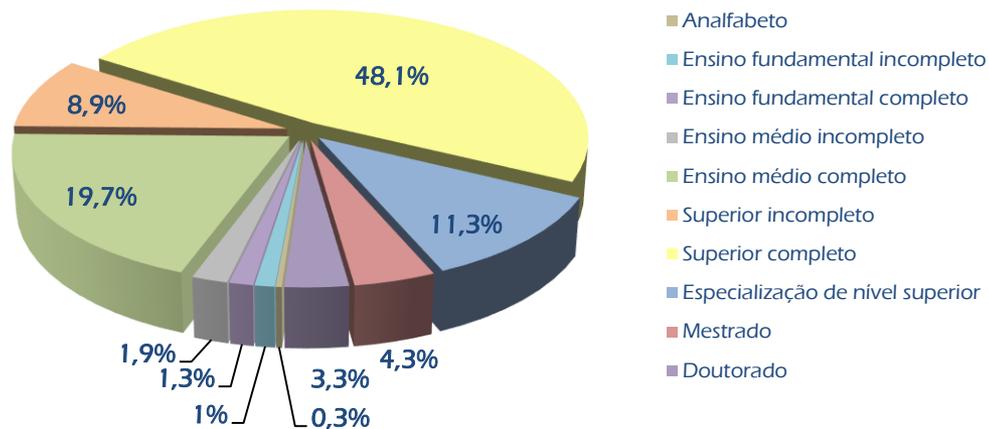
N: 291 Entrevistas/2º trimestre 2018

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



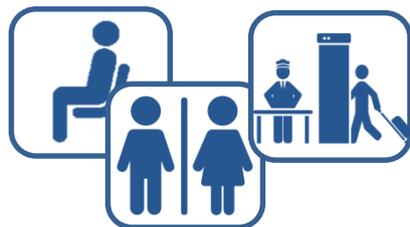
N: 959 Entrevistas/2º trimestre 2018

17 – Escolaridade do entrevistado

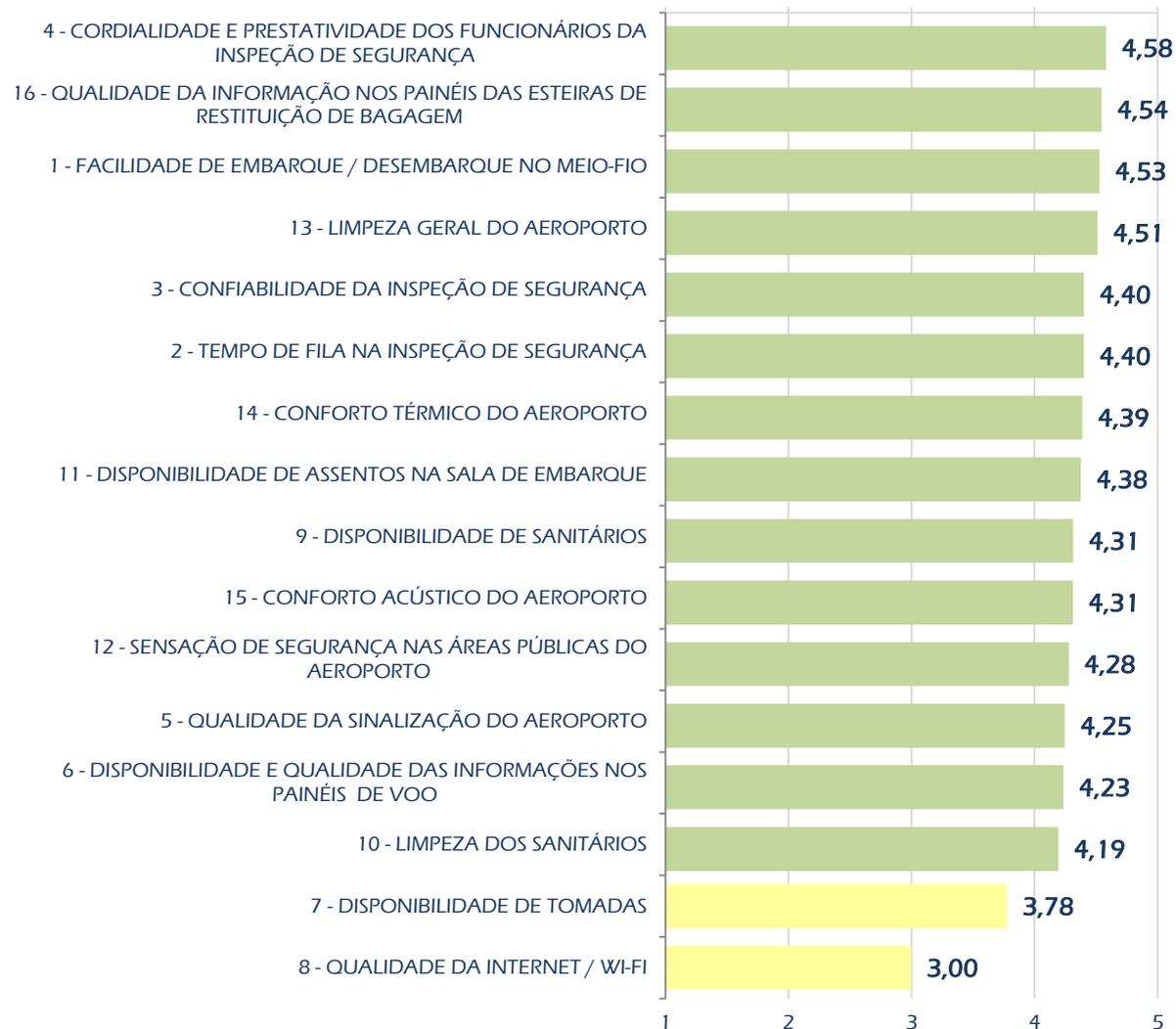


N: 959 Entrevistas/2º trimestre 2018

18 – Média geral dos indicadores

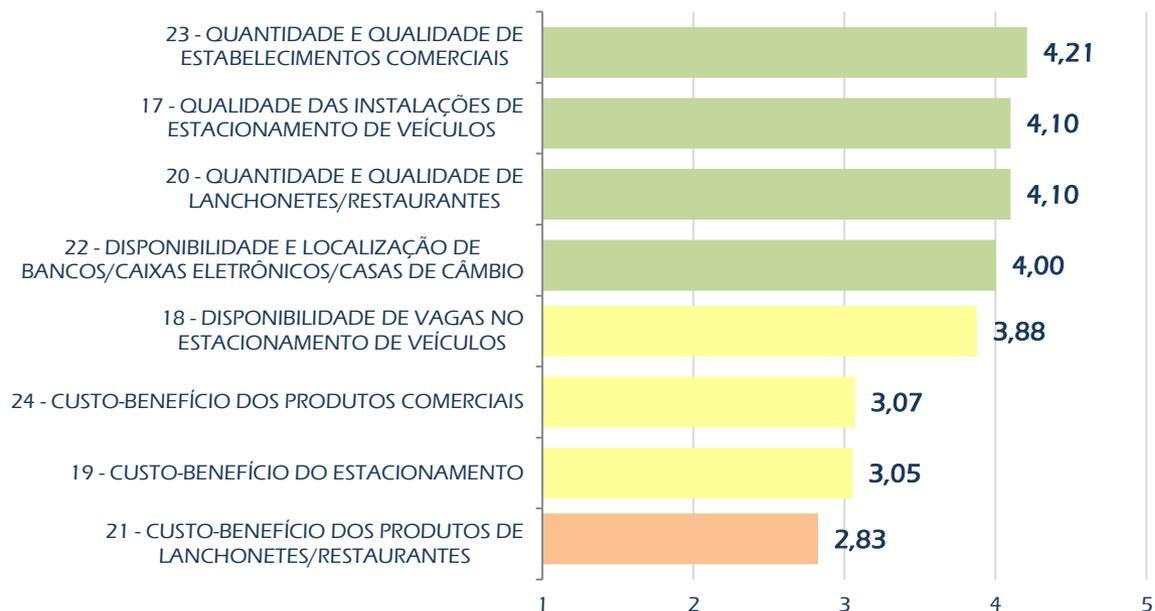


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

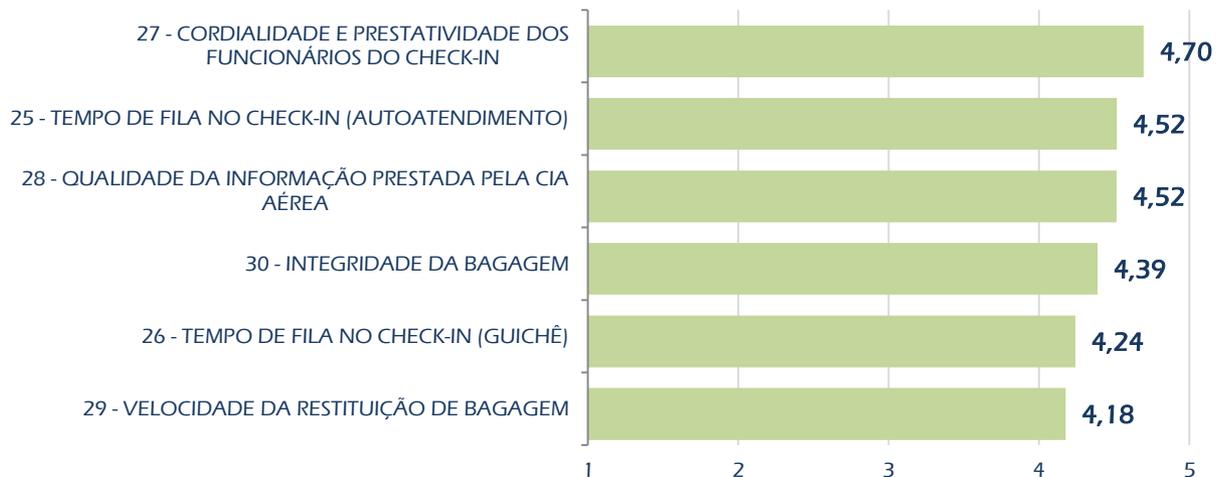




FACILIDADES AO PASSAGEIRO

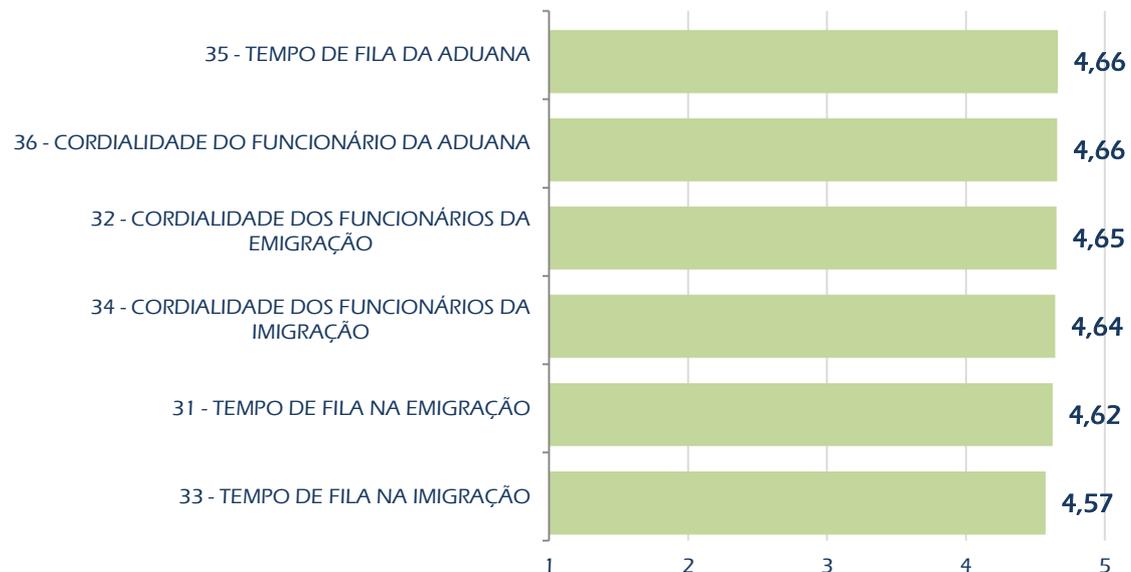


CIAS. AÉREAS





ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO

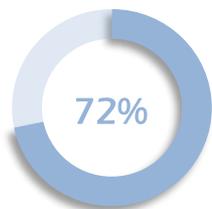




19 – Check-in

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

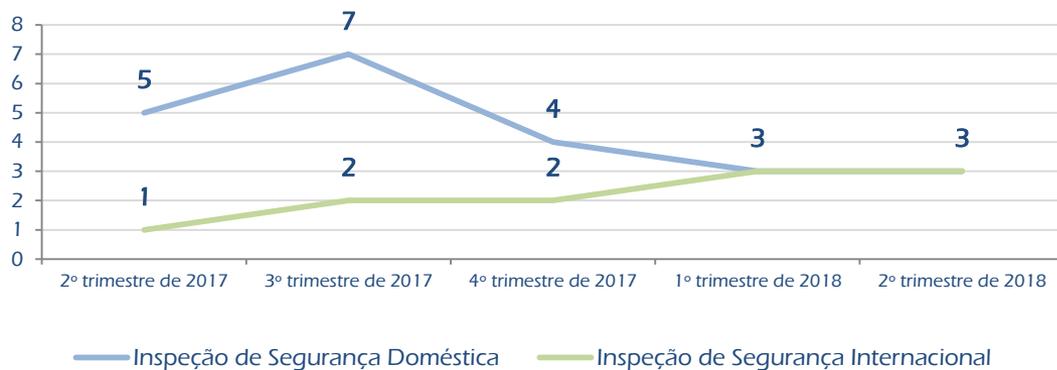
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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)

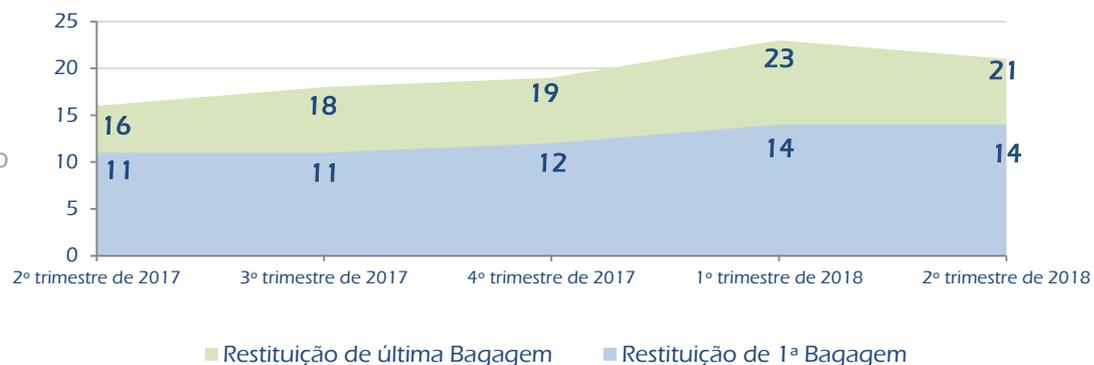


* - Em relação ao trimestre em referência



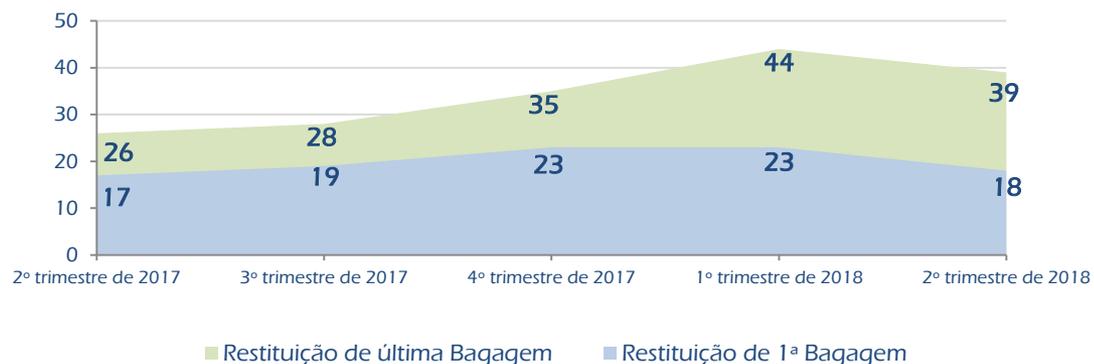
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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

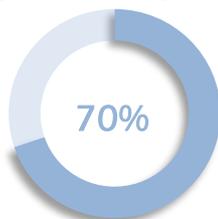
Tempo médio para chegada das malas do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)



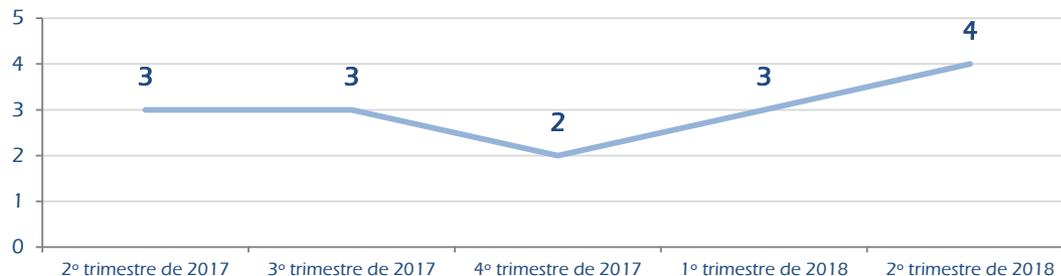


24 – Emigração

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

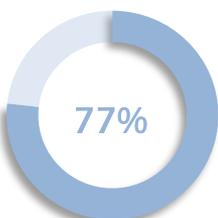


Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

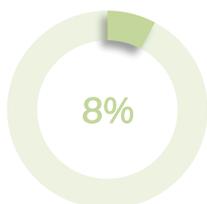
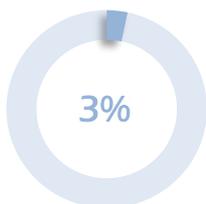


Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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
2º TRIMESTRE de 2018
abril a junho

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

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