

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

# Aeropor~~to~~s

**1º TRIMESTRE** de **2019** | janeiro a março

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

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO

**GRU**AIRPORT 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 **1.633** entrevistas ao longo do 1º trimestre de 2019.

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

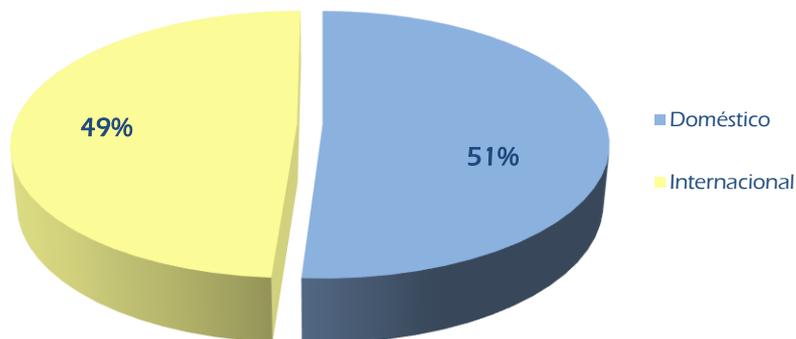


### 03 – Média por agrupamento de indicadores



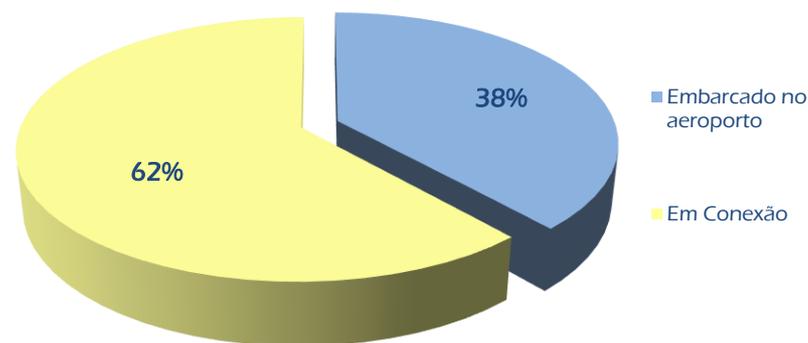
N: 1633 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 04 – Tipo de voo



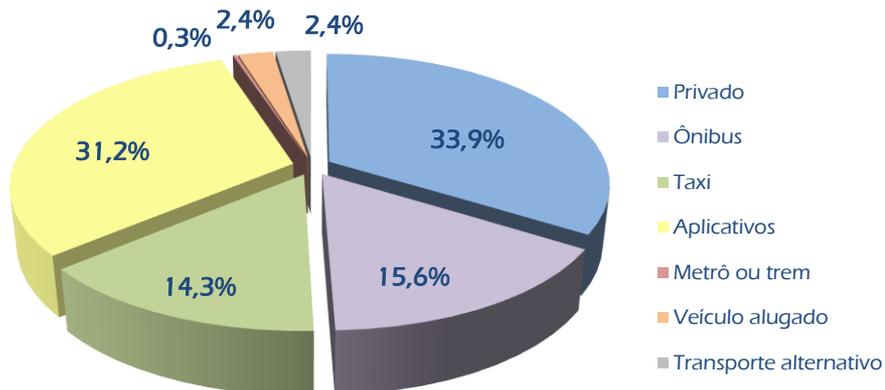
N: 1633 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 05 – Tipo de passageiro



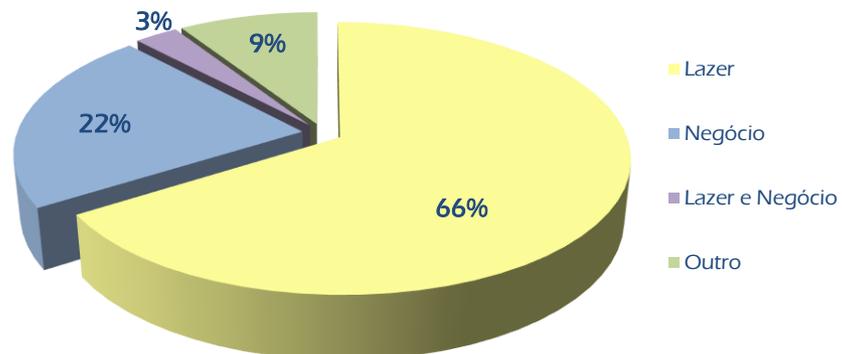
N: 984 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



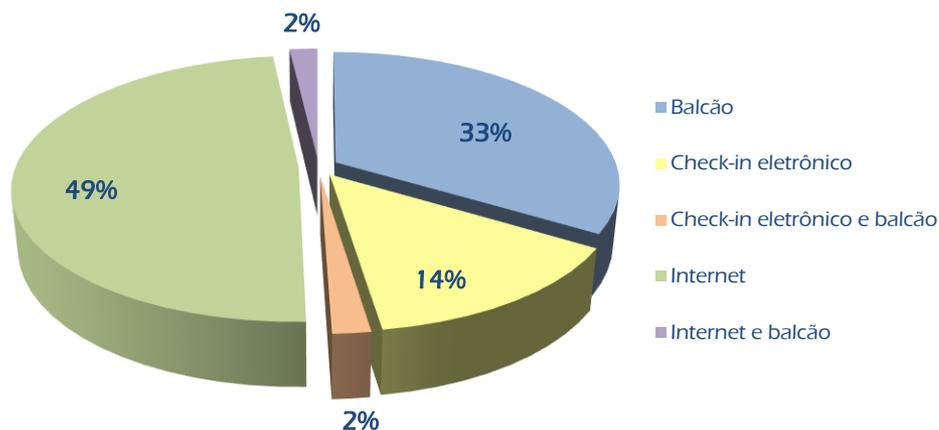
N: 378 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 07 – Motivo da viagem



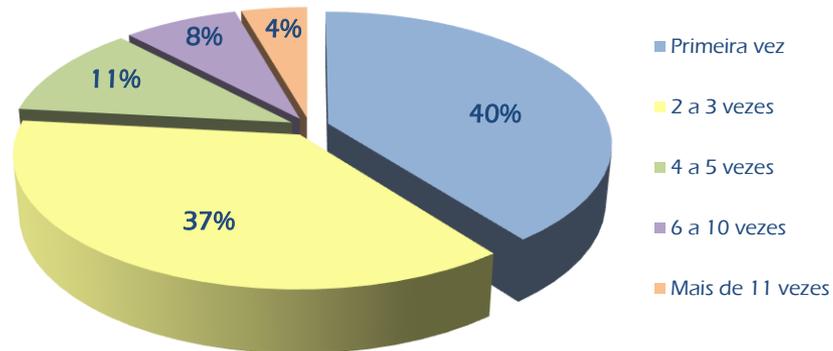
N: 984 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 08 – Forma de check-in



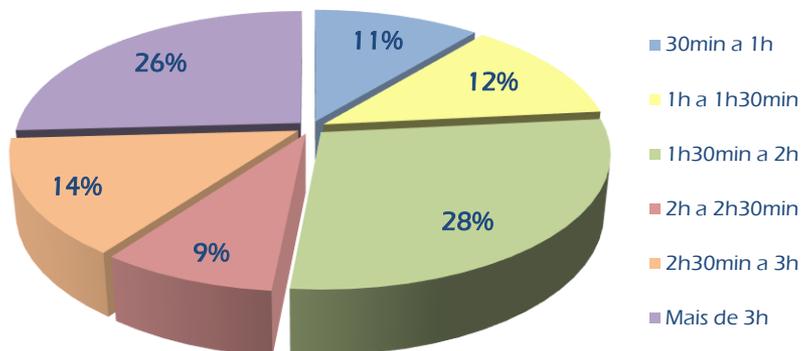
N: 378 Entrevistas/1º Trimestre/2019

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



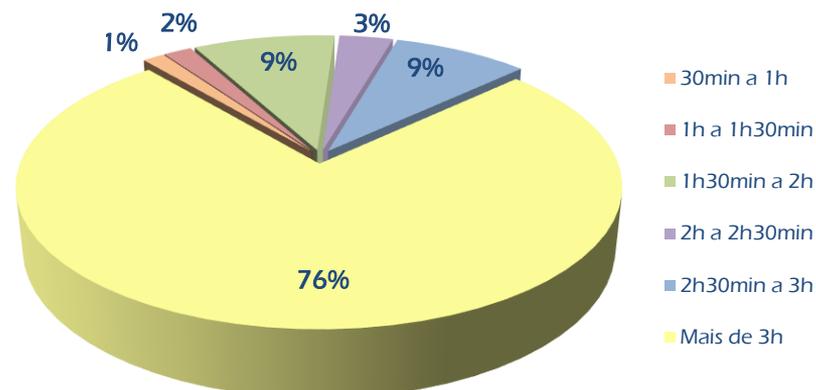
N: 984 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



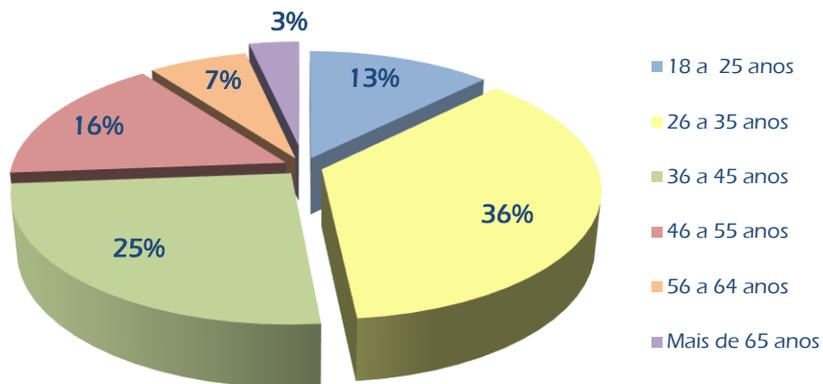
N: 483 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 11 – Antecedência de chegada para voo internacional



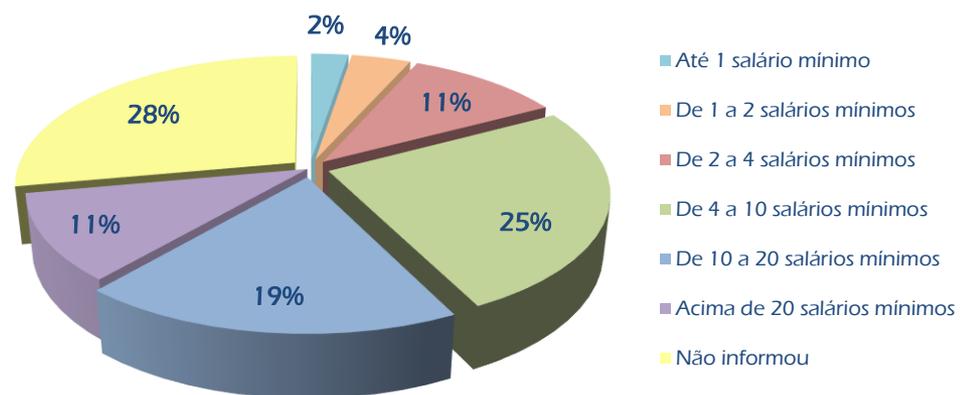
N: 501 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 12 – Idade do entrevistado



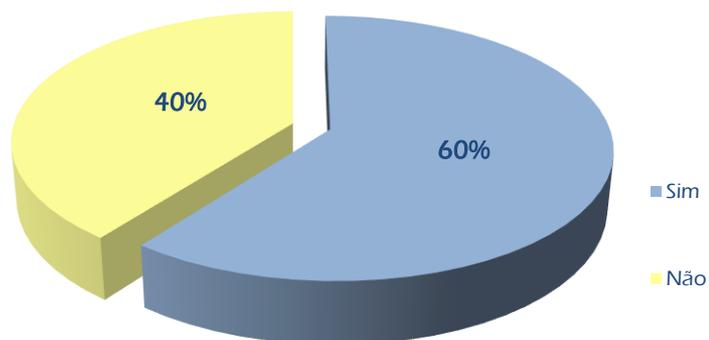
N: 984 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 13 – Renda do entrevistado



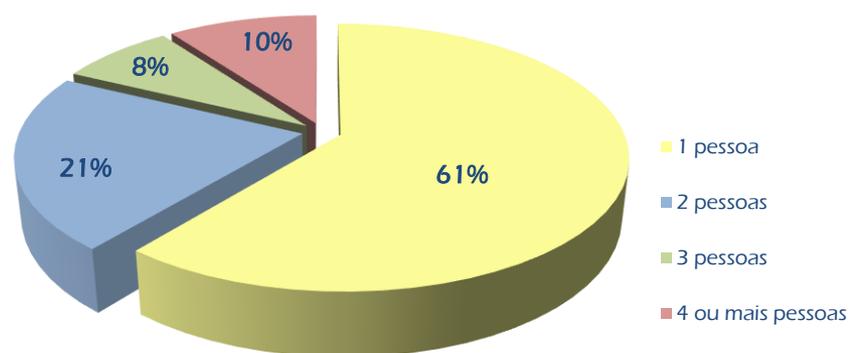
N: 984 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 14 – Viajando sozinho



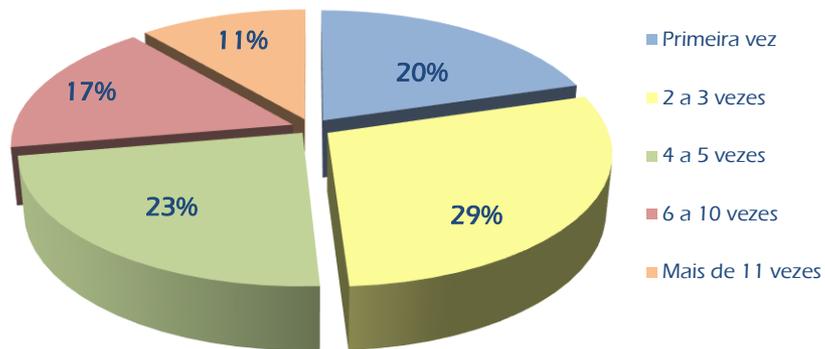
N: 984 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 15 – Número de acompanhantes



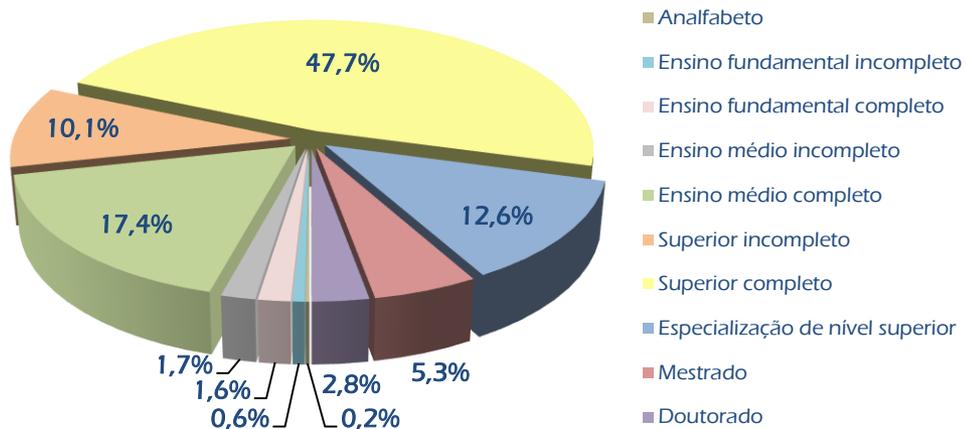
N: 389 Entrevistas/1º Trimestre/2019

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



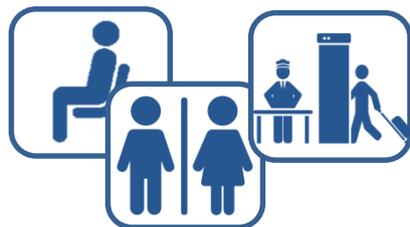
N: 984 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 17 – Escolaridade do entrevistado

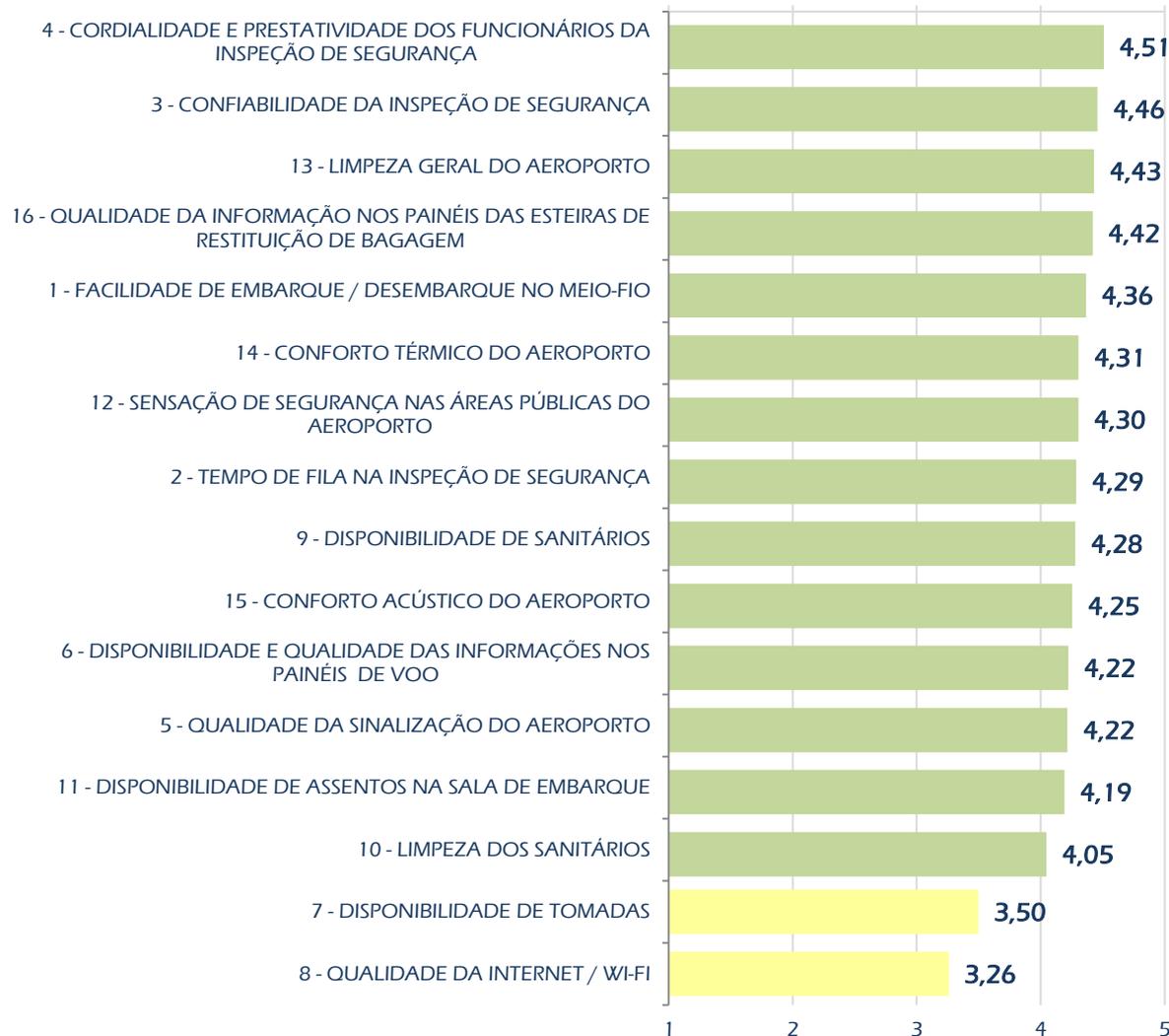


N: 984 Entrevistas/1º Trimestre/2019

## 18 – Média geral dos indicadores

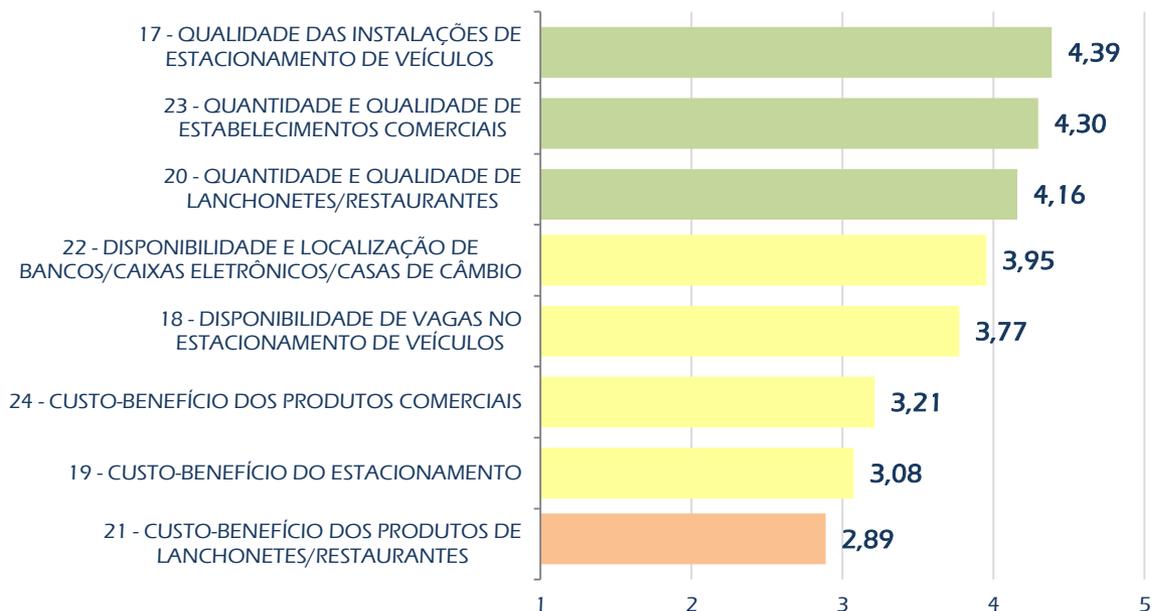


### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

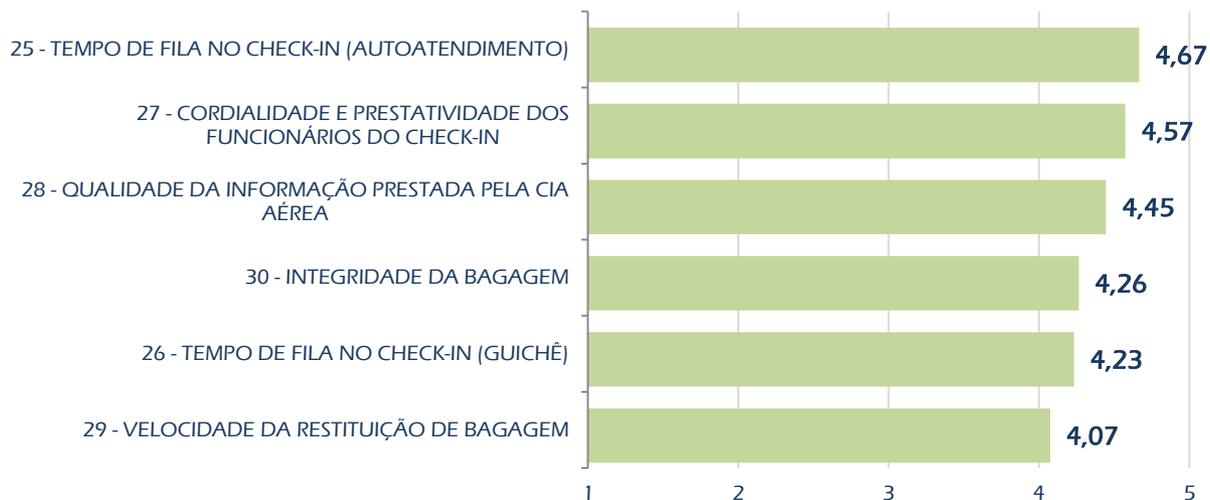




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO

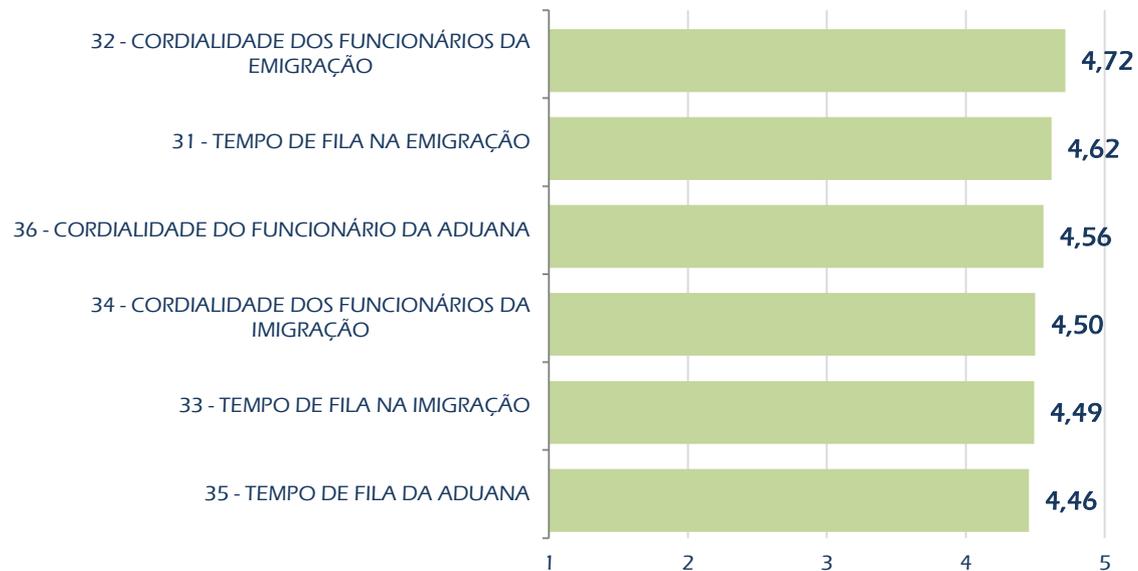


## CIA. AÉREAS

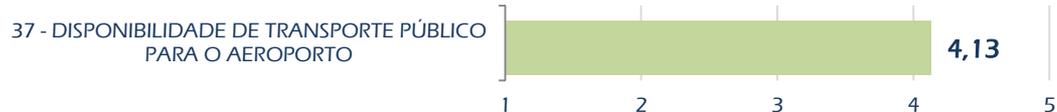




## ÓRGÃOS PÚBLICOS



## TRANSPORTE PÚBLICO

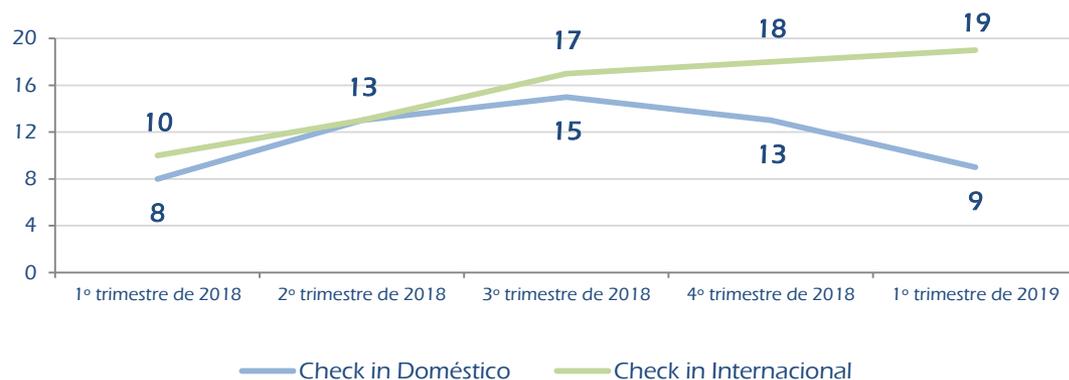
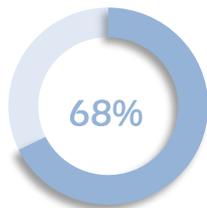




### 19 – Check-in

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

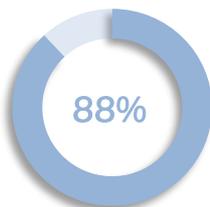
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



### 20 – Inspeção de segurança

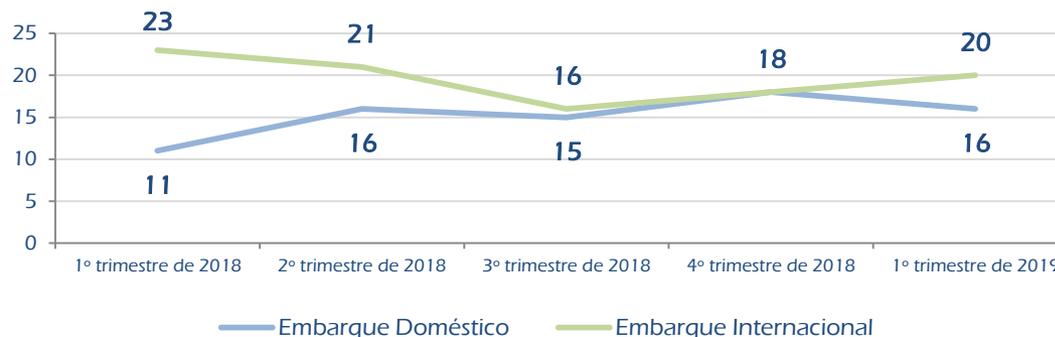
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



### 21 – Embarque

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

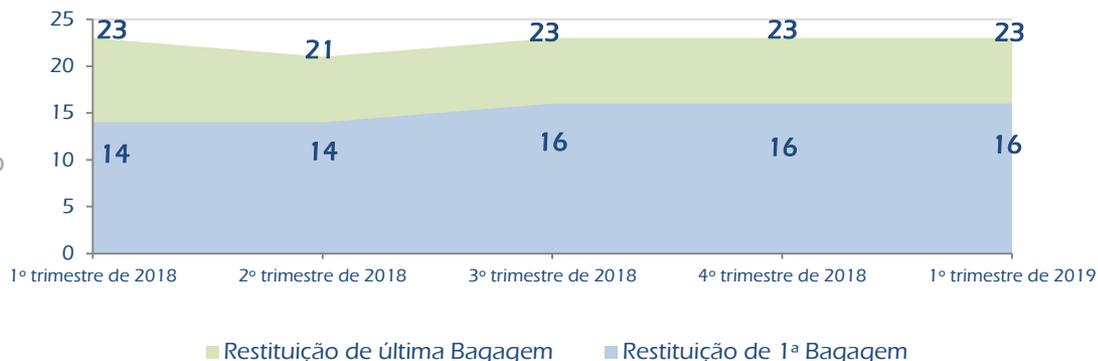


\* - Em relação ao trimestre em referência



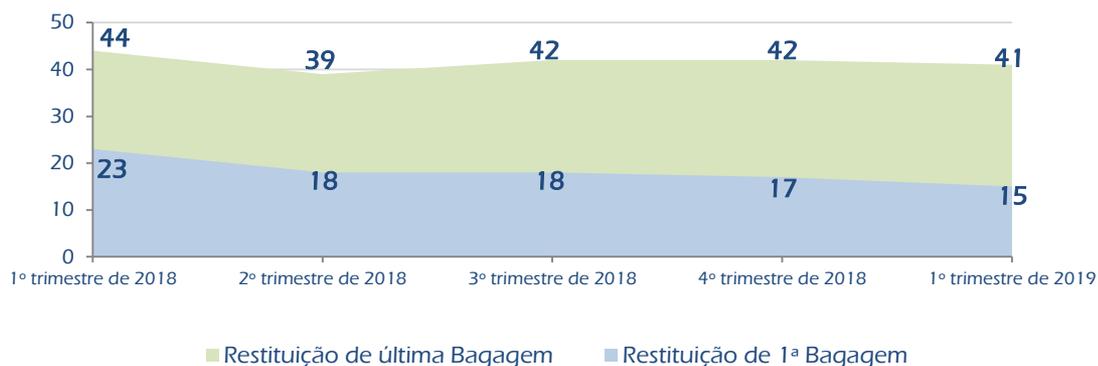
## 22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



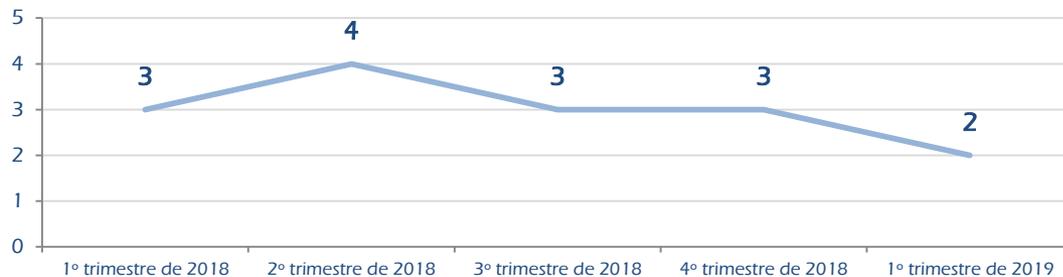


## 24 – Emigração

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

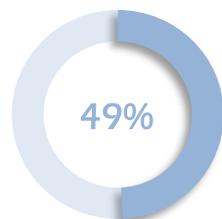


Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*

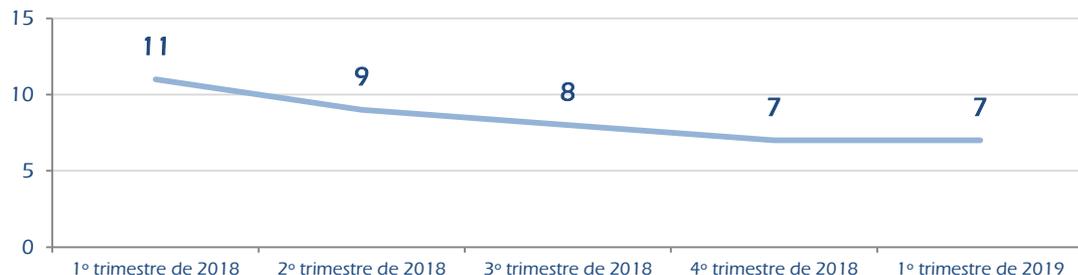


## 25 – Imigração

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

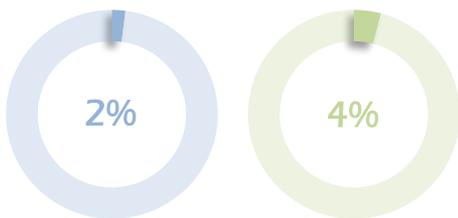


Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*

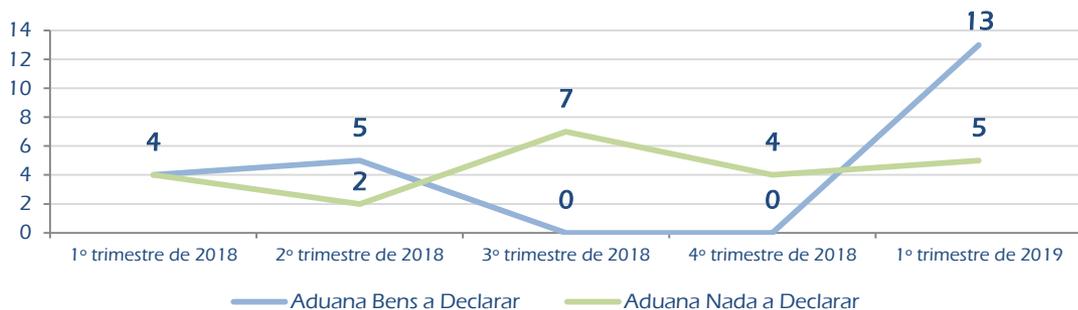


## 26 – Aduana

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  
*Aeropor~~to~~s*

1º TRIMESTRE de 2019

janeiro a março

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

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil

Departamento de Planejamento e Gestão

Coordenação-Geral de Segurança da Aviação Civil e Desempenho Aeroportuário

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA

