

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeroporotos*

**3º Trimestre de 2019 | Julho a Setembro**

**AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)**

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE  
DESEMPENHO OPERACIONAL



**ANAC**  
AGÊNCIA NACIONAL DE  
AVIAÇÃO CIVIL



**ANVISA**  
AGÊNCIA NACIONAL DE  
VIGILÂNCIA SANITÁRIA



**DECEA**  
DEPARTAMENTO DE  
CONTROLE DO ESPAÇO  
AÉREO



**POLÍCIA FEDERAL**



**MINISTÉRIO DA  
ECONOMIA**



**Receita Federal**  
SECRETARIA ESPECIAL  
DA RECEITA FEDERAL  
DO BRASIL



**VIGIAGRO**  
VIGILÂNCIA  
AGROPECUÁRIA  
INTERNACIONAL

Neste anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)**, obtidos a partir da realização de 1205 entrevistas ao longo do 3º 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>

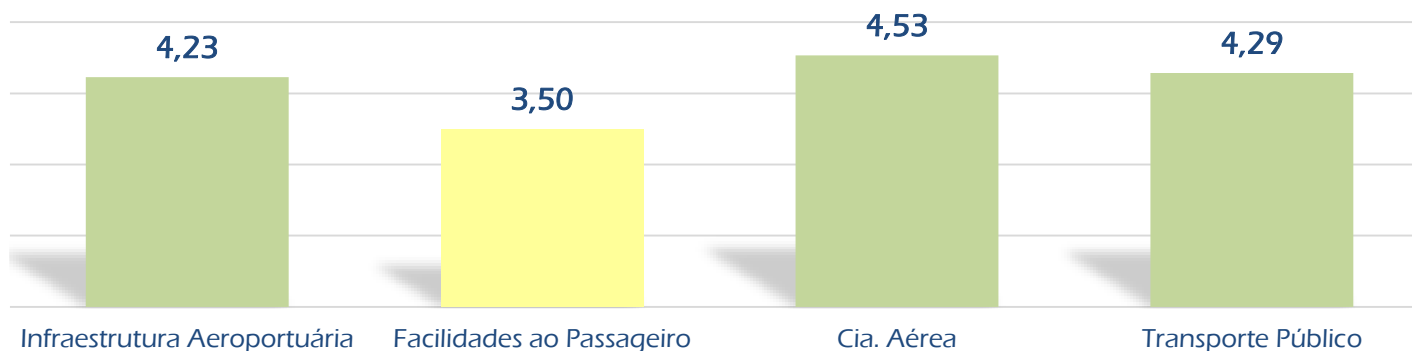
### 01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



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

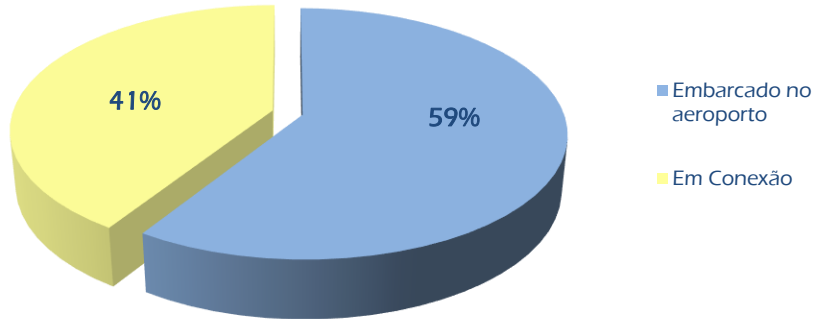


### 03 – Média por agrupamento de indicadores



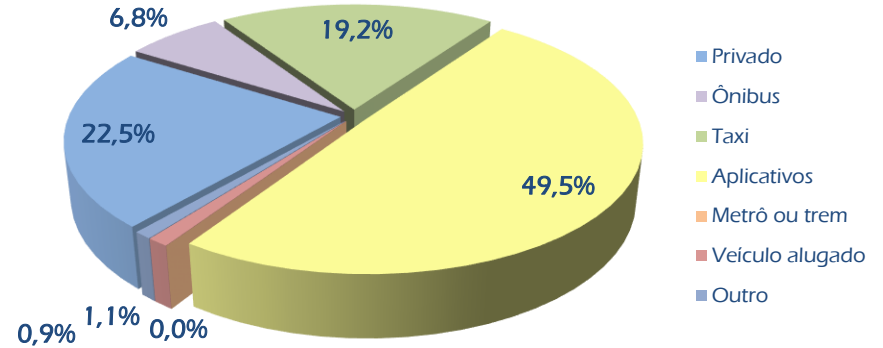
N: 1205 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

04 – Tipo de passageiro



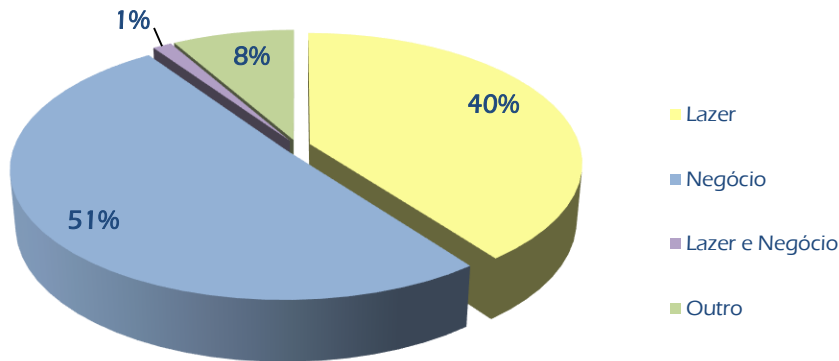
N: 927 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

05 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



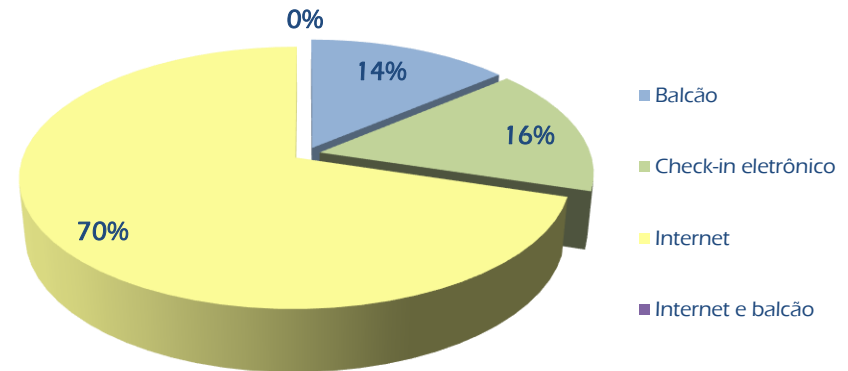
N: 548 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

06 – Motivo da viagem



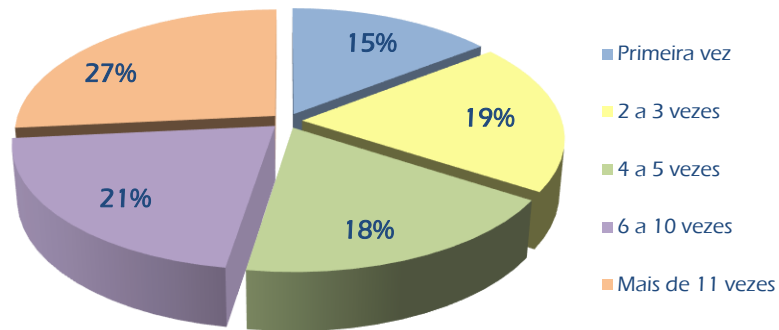
N: 927 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

07 – Forma de check-in



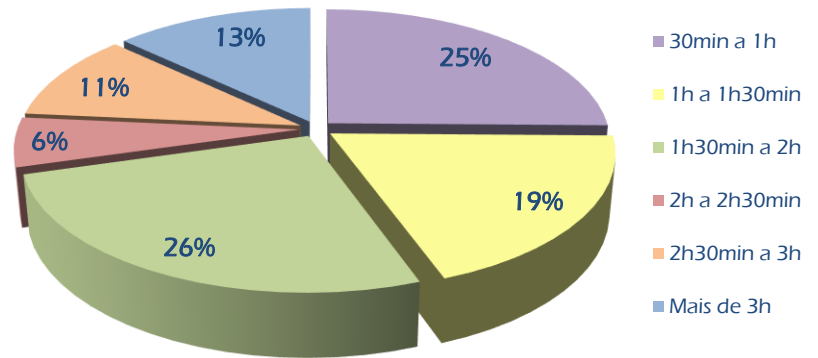
N: 548 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

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



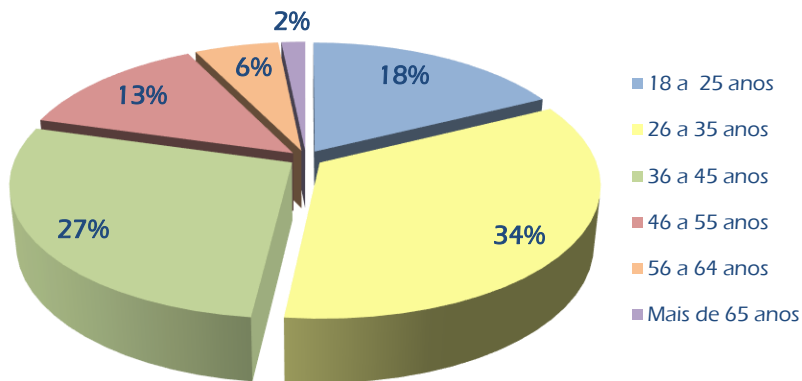
N: 927 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

### 09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



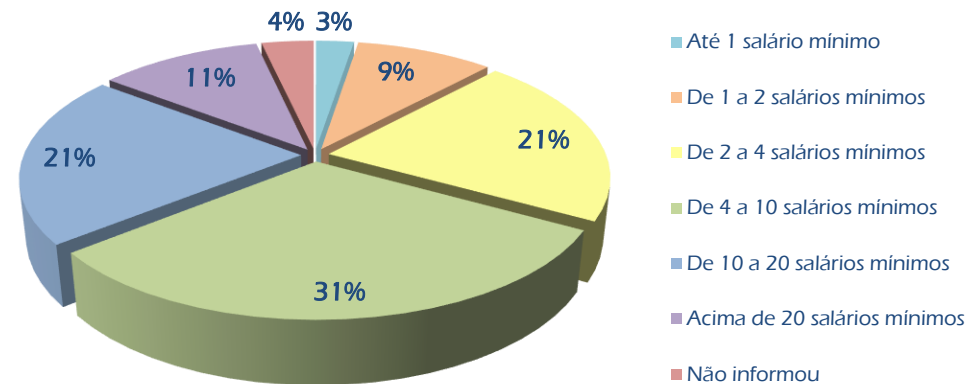
N: 927 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

### 10 – Idade do entrevistado



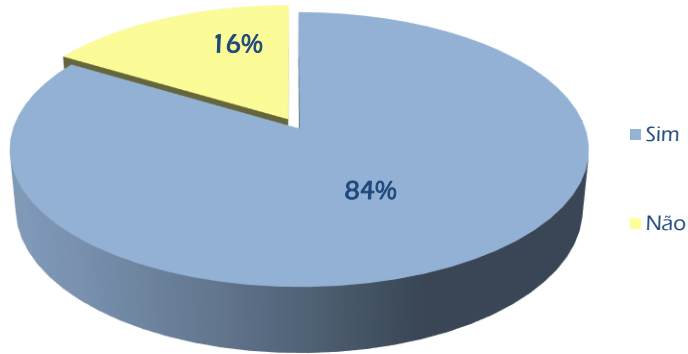
N: 927 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

### 11 – Renda do entrevistado



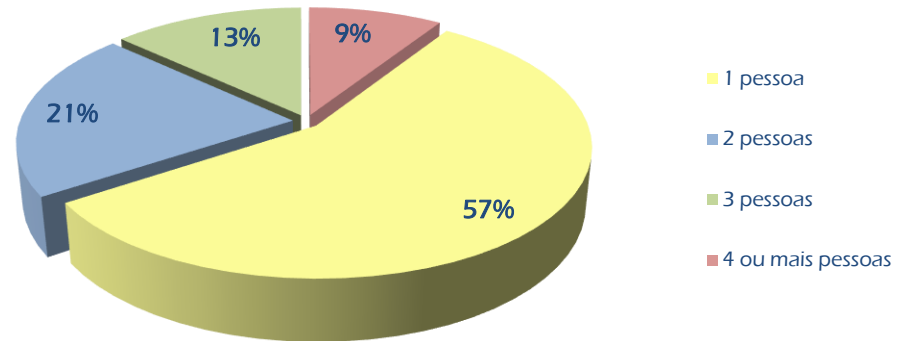
N: 927 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

12 – Viajando sozinho



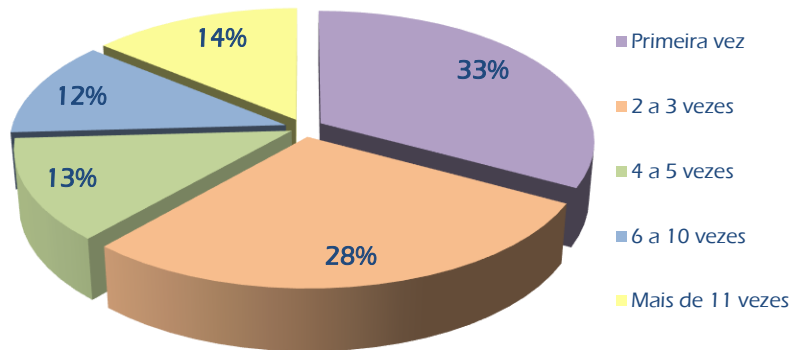
N: 927 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

13 – Número de acompanhantes



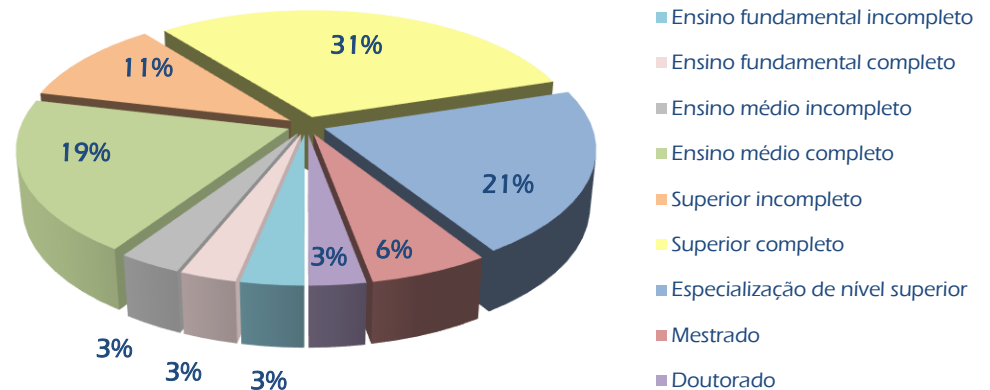
N: 152 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

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



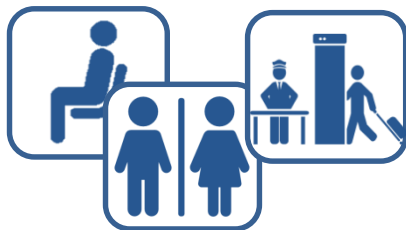
N: 927 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

15 - Escolaridade do entrevistado

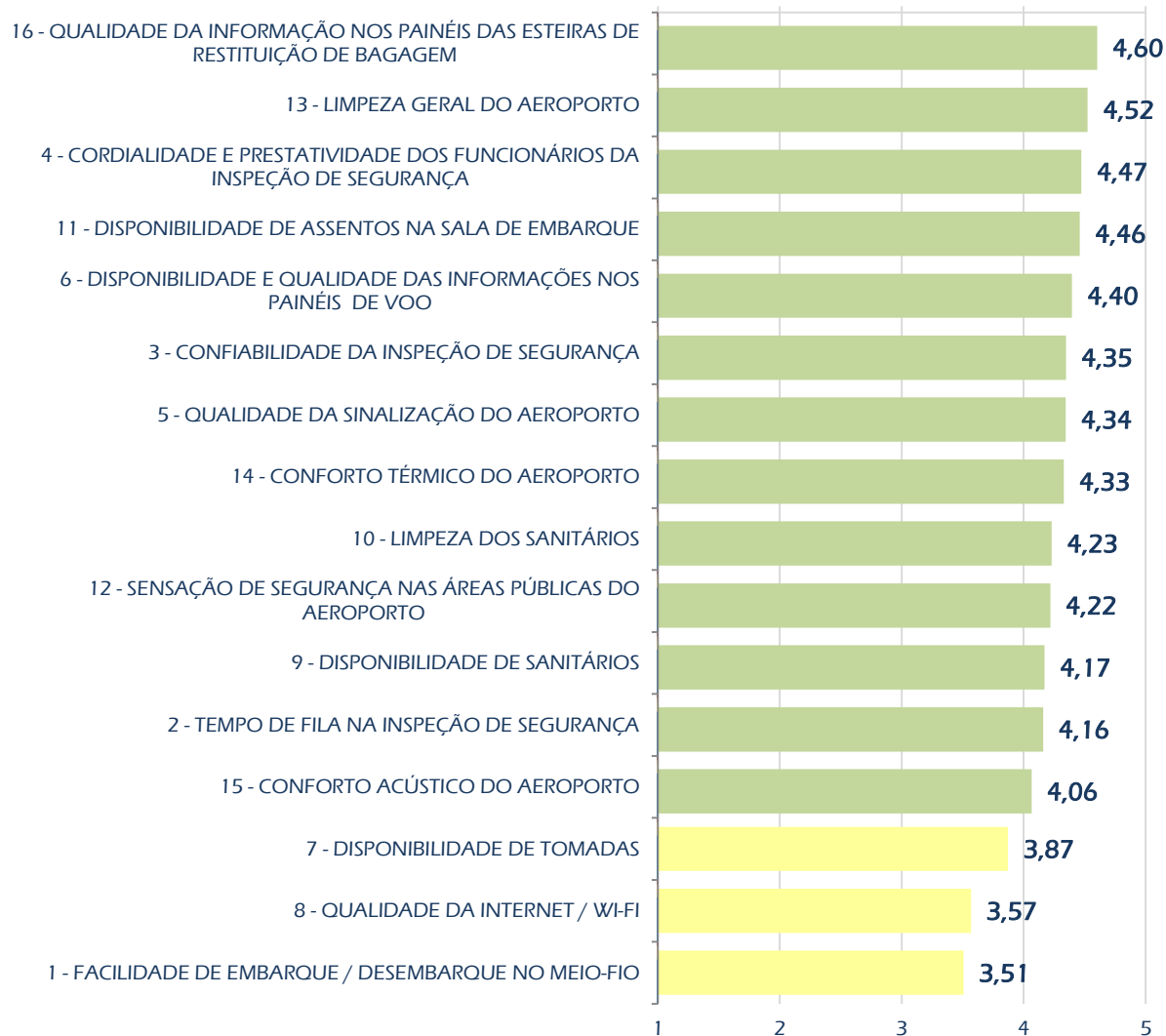


N: 927 Entrevistas/3º Trimestre de 2019

## 16 – Média geral dos indicadores



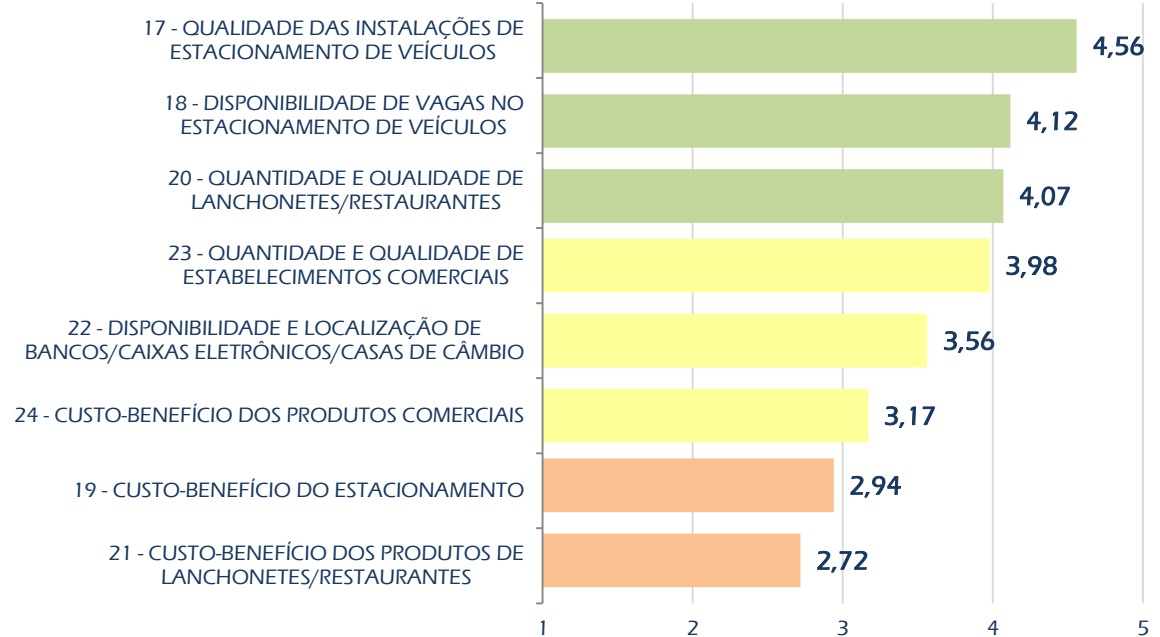
### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



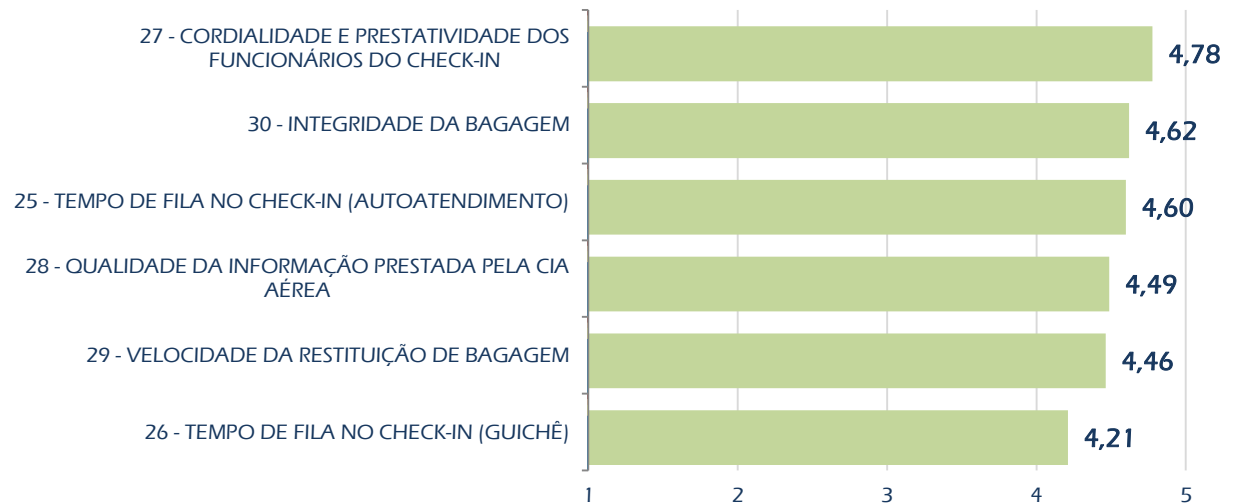




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



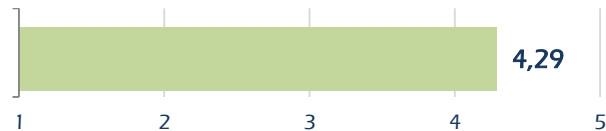
## CIA. AÉREAS





TRANSPORTE  
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO  
PARA O AEROPORTO



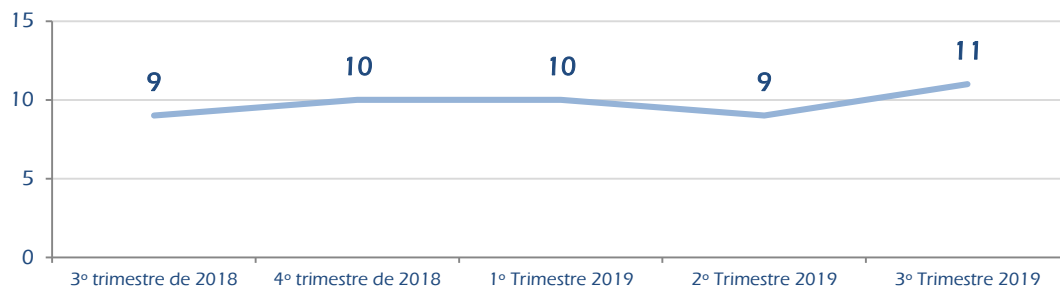
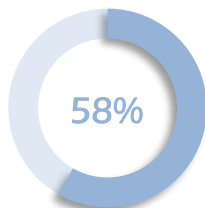
# AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



## 17 – Check-in

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

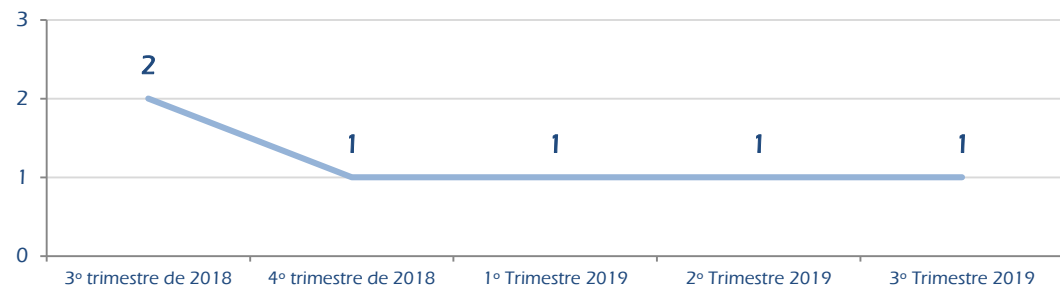
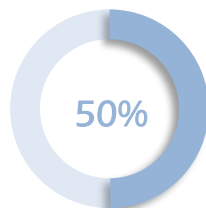
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 18 – Inspeção de segurança

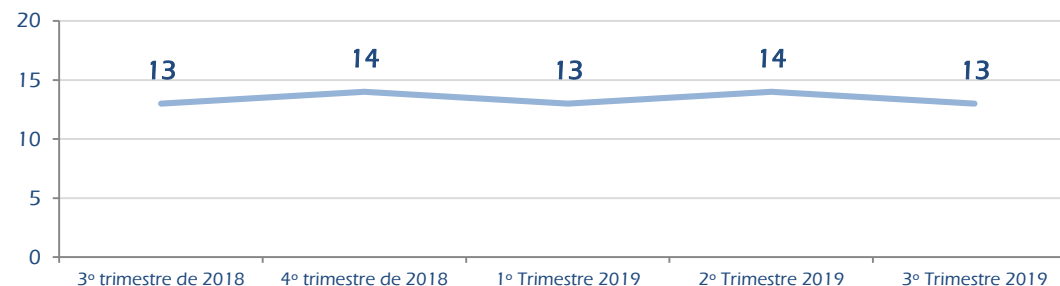
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 19 – Embarque

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

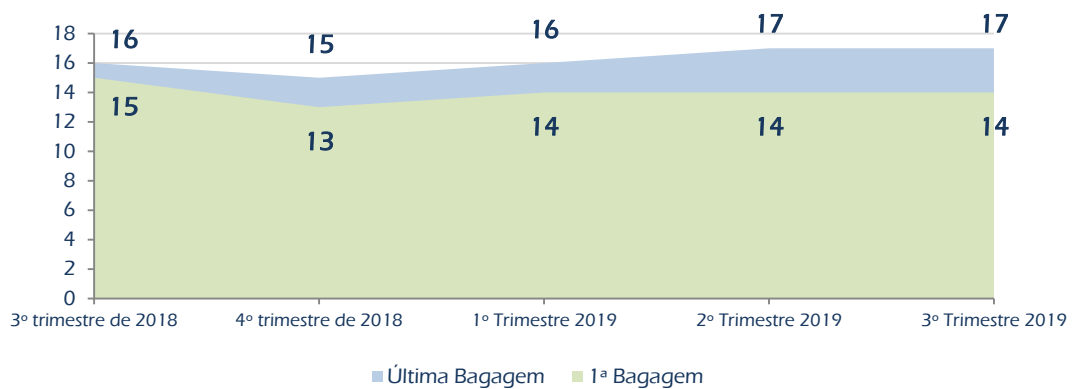


\* - Em relação ao trimestre em referência



## 20 – 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)



RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS  
*Aeropor~~to~~s*

3º Trimestre de 2019  
Julho a Setembro

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil  
Departamento de Planejamento e Gestão  
Coordenação Geral de Facilitação e Desempenho Operacional

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA

