

RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

1º TRIMESTRE de 2018 | janeiro a março

AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL



Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE
DESEMPENHO OPERACIONAL



AGÊNCIA NACIONAL DE
AVIAÇÃO CIVIL



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

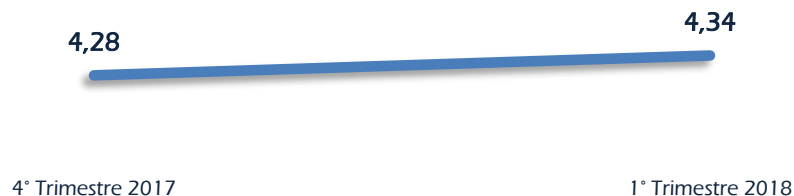
Neste anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **Aeroporto Internacional Zumbi dos Palmares - Maceió (SBMO)**, obtidos a partir da realização de **882** entrevistas ao longo do 1º trimestre de 2018. Este é o primeiro trimestre de divulgação dos resultados individuais deste aeroporto, o qual foi inserido na pesquisa em novembro de 2017.

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.

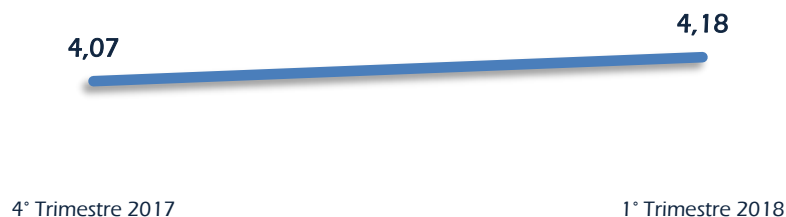
Í N D I C E

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*



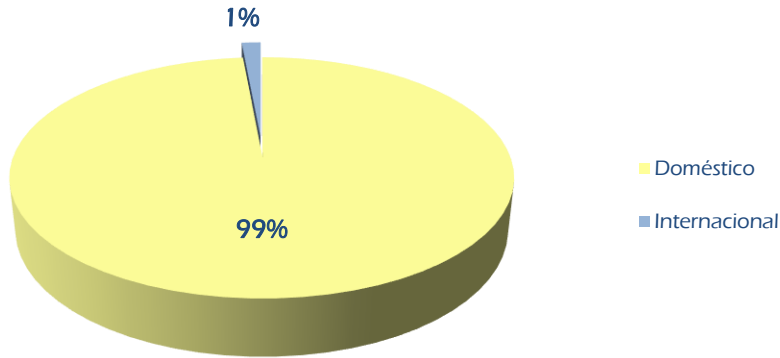
03 – Média por agrupamento de indicadores



N: 892 Entrevistas/1º Trimestre 2018

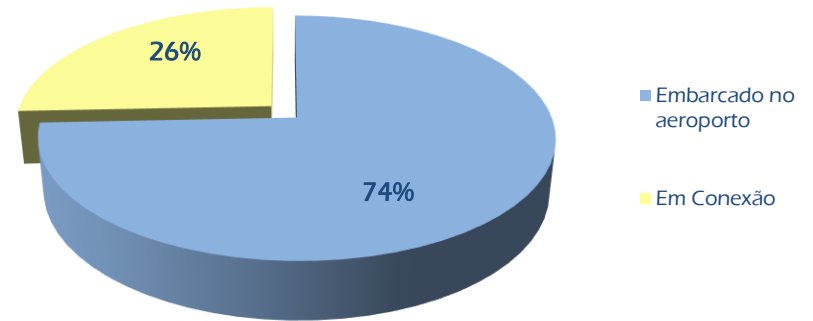
* - No 4º trimestre de 2017 a pesquisa neste aeroporto contemplou apenas os meses de novembro e dezembro.

04 – Tipo de voo



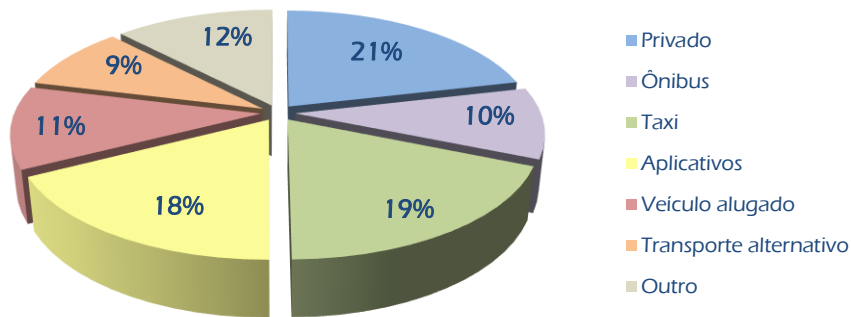
N: 892 Entrevistas/1º trimestre 2018

05 – Tipo de passageiro



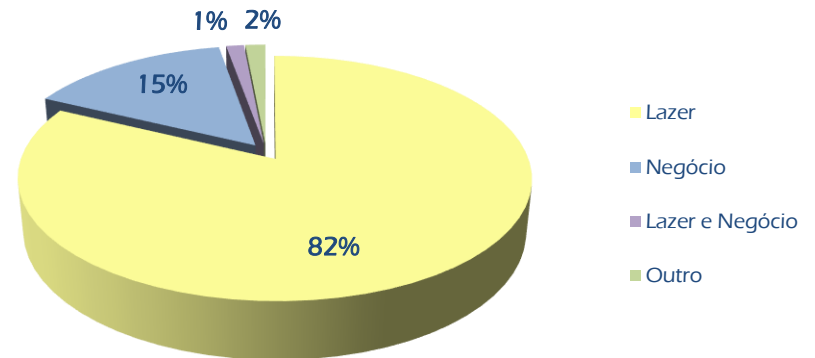
N: 604 Entrevistas/1º trimestre 2018

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



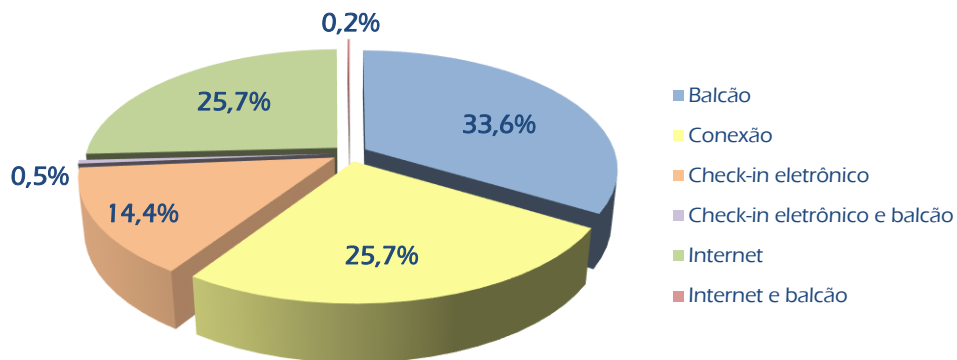
N: 449 Entrevistas/1º trimestre 2018

07 – Motivo da viagem



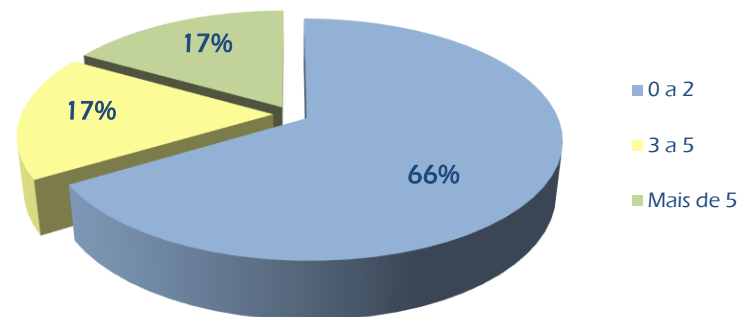
N: 604 Entrevistas/1º trimestre 2018

08 – Forma de check-in



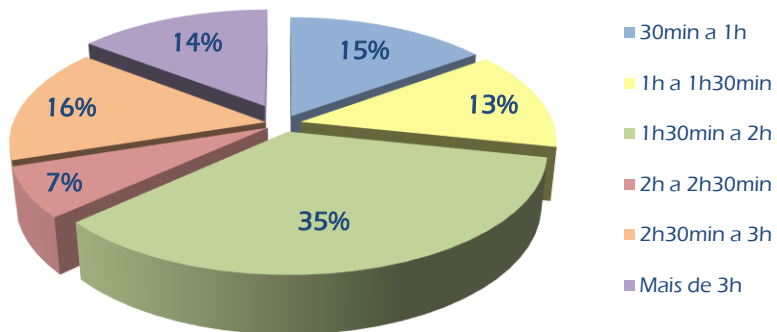
N: 604 Entrevistas/1º trimestre 2018

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



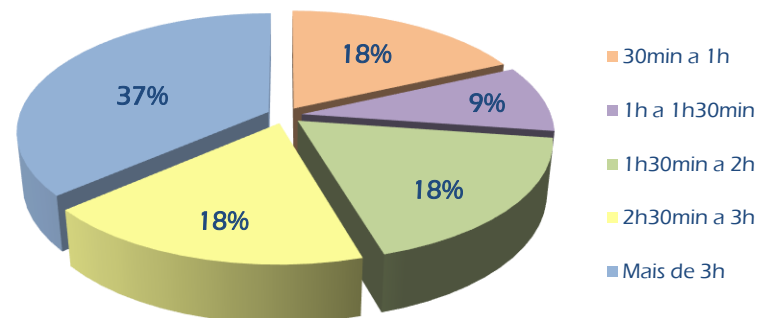
N: 604 Entrevistas/1º trimestre 2018

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



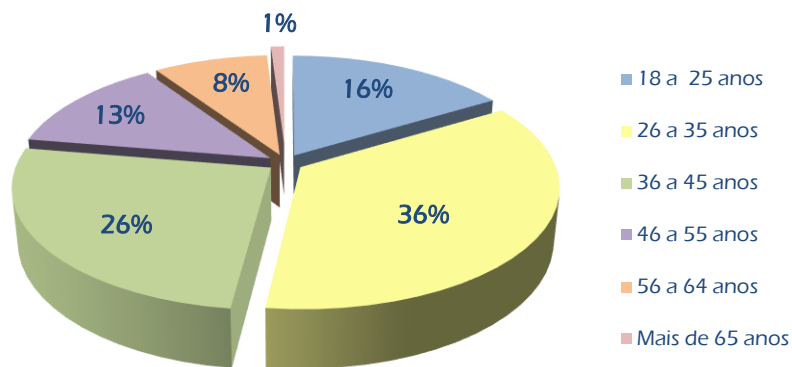
N: 593 Entrevistas/1º trimestre 2018

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



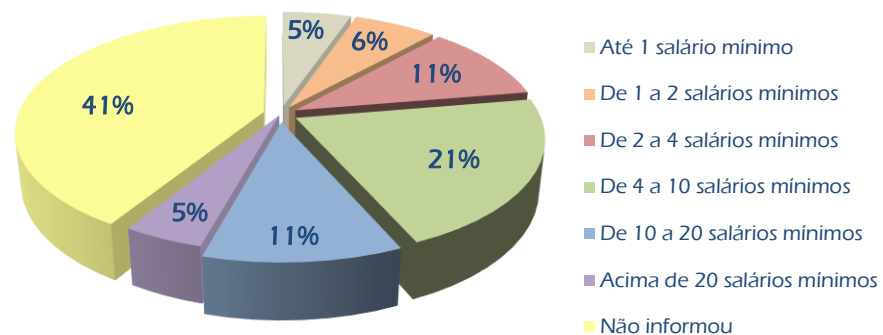
N: 11 Entrevistas/1º trimestre 2018

12 – Idade do entrevistado



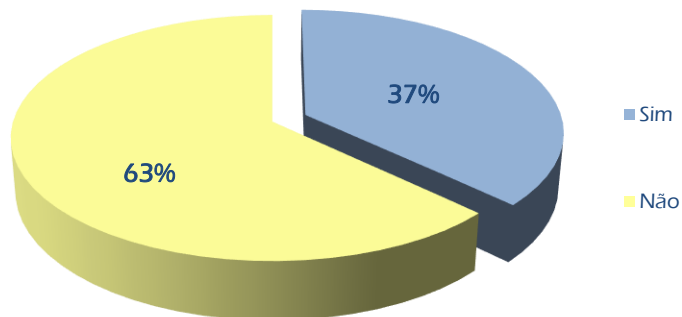
N: 604 Entrevistas/1º trimestre 2018

13 – Renda do entrevistado



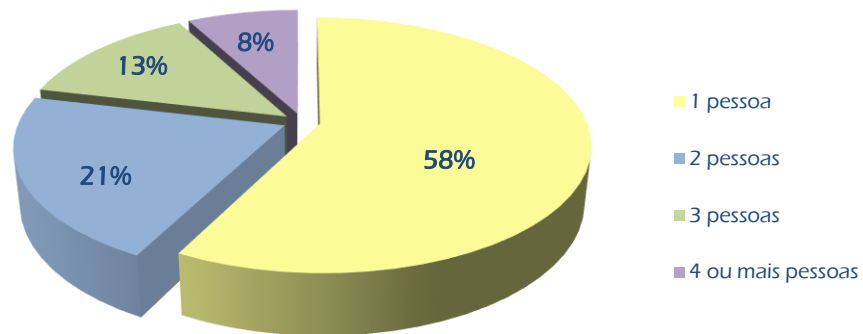
N: 604 Entrevistas/1º trimestre 2018

14 – Viajando sozinho



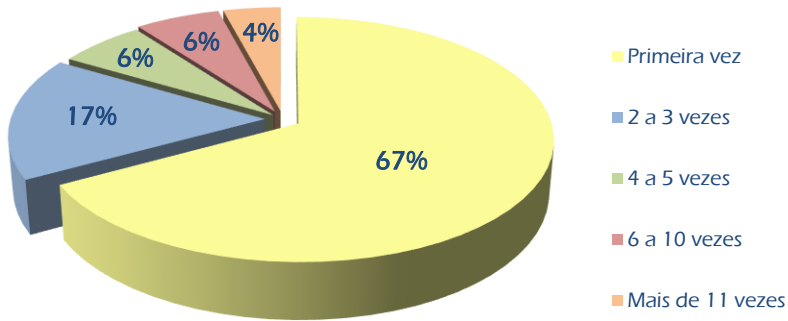
N: 604 Entrevistas/1º trimestre 2018

15 – Número de acompanhantes



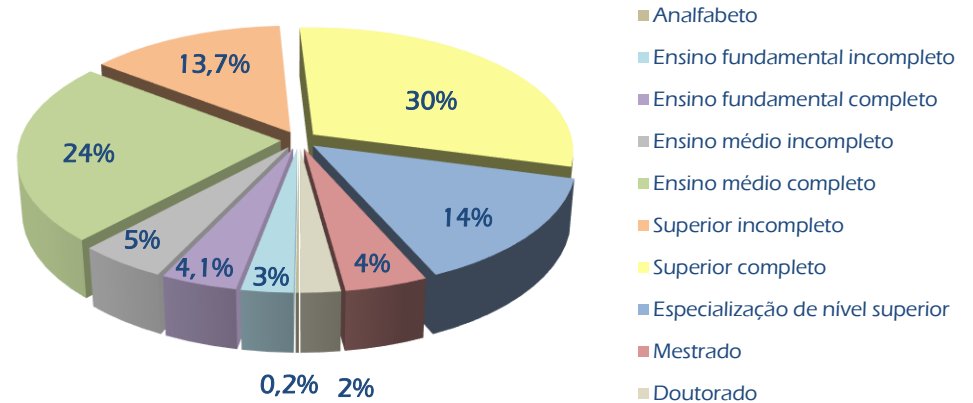
N: 380 Entrevistas/1º trimestre 2018

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



N: 604 Entrevistas/1º trimestre 2018

17 – Escolaridade do entrevistado

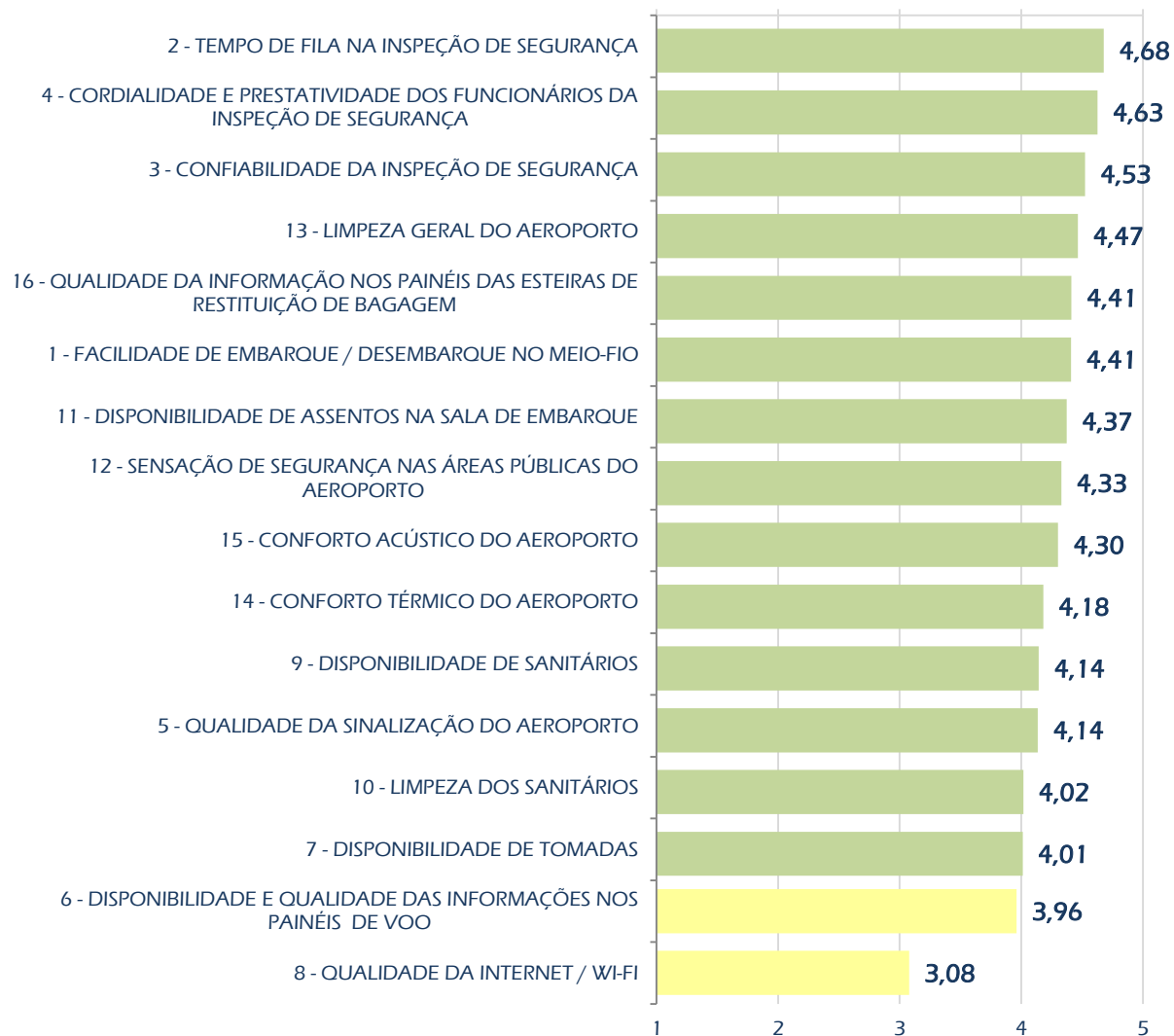


N: 604 Entrevistas/1º trimestre 2018

18 – Média geral dos indicadores



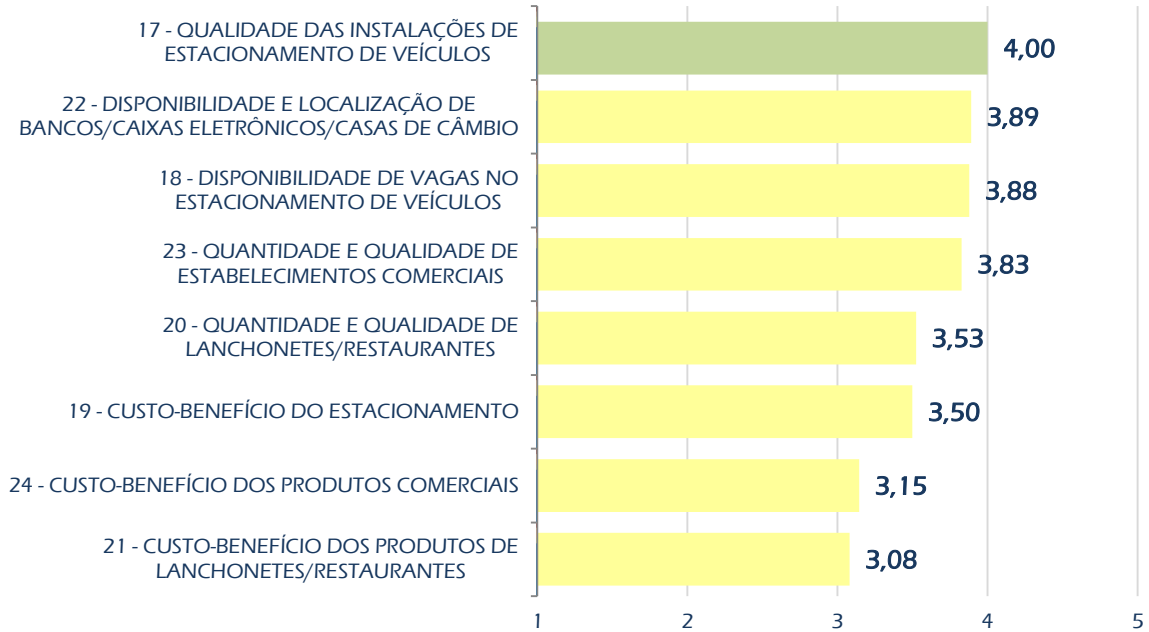
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



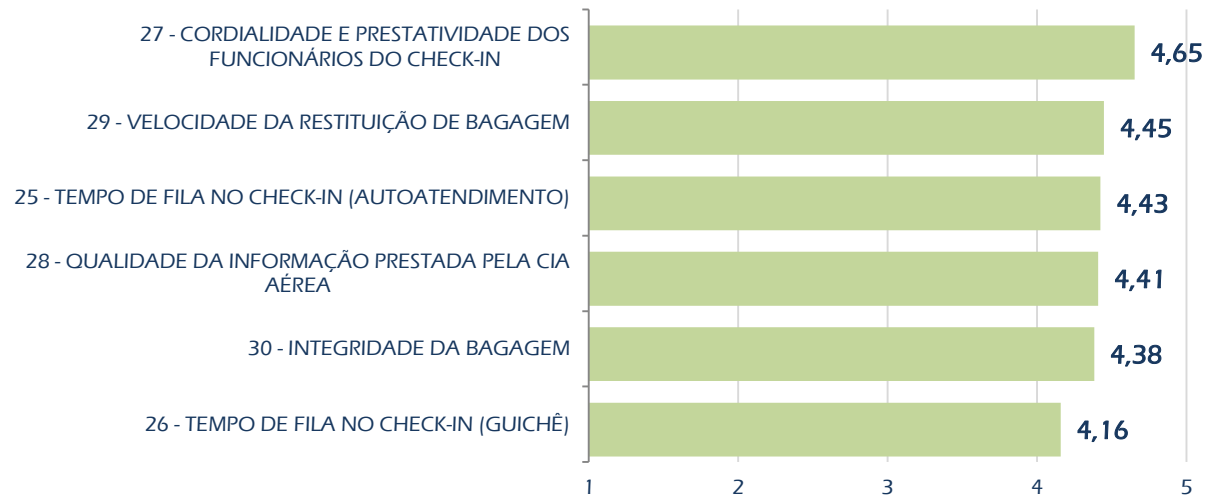
AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)



FACILIDADES AO PASSAGEIRO



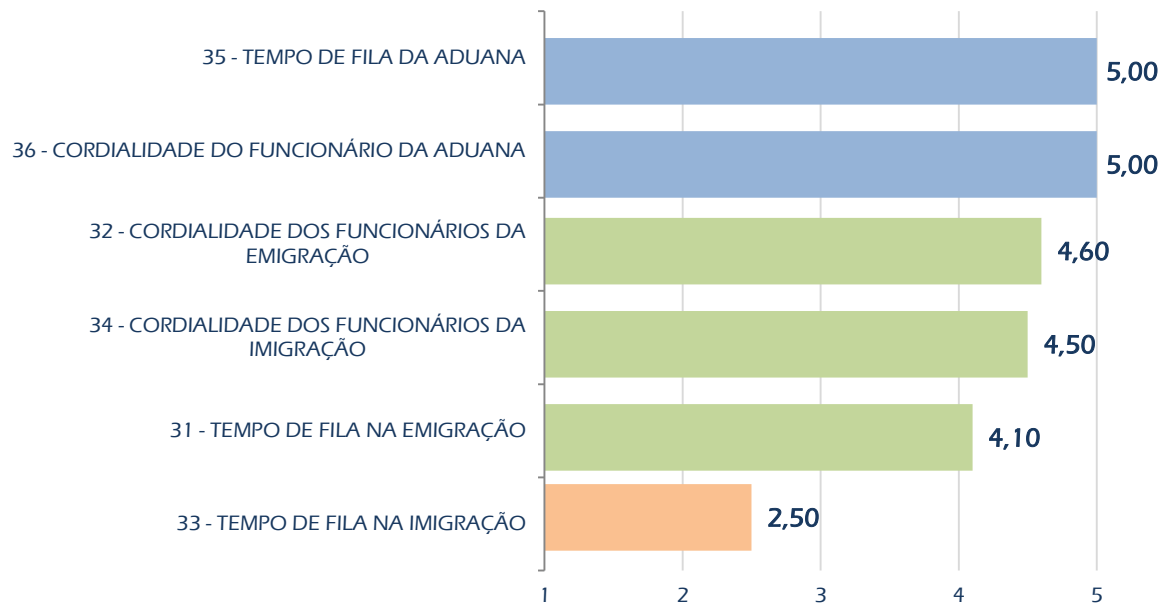
CIA. AÉREAS



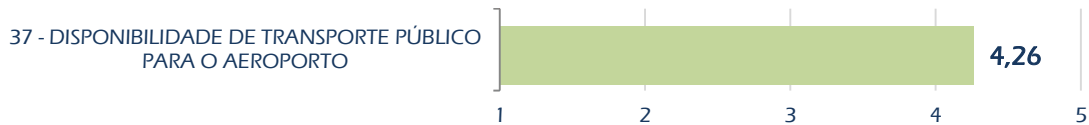
AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)



ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO



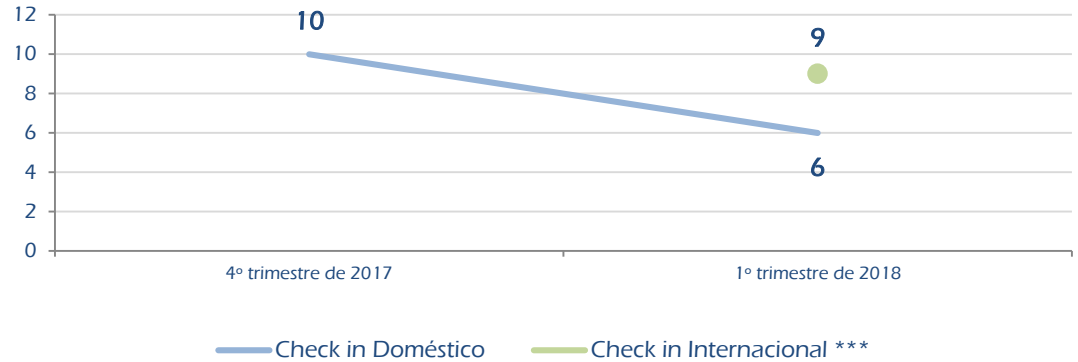
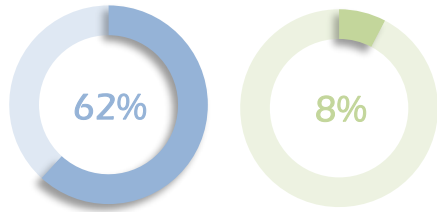
AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)



19 – Check-in**

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

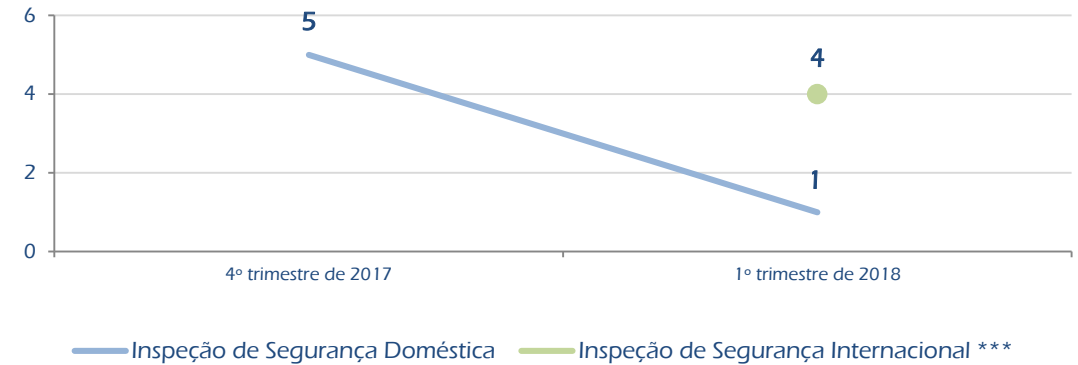
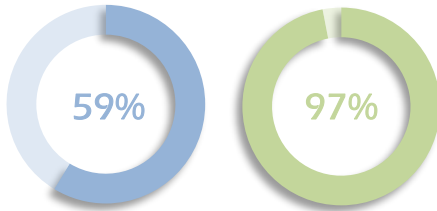
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança**

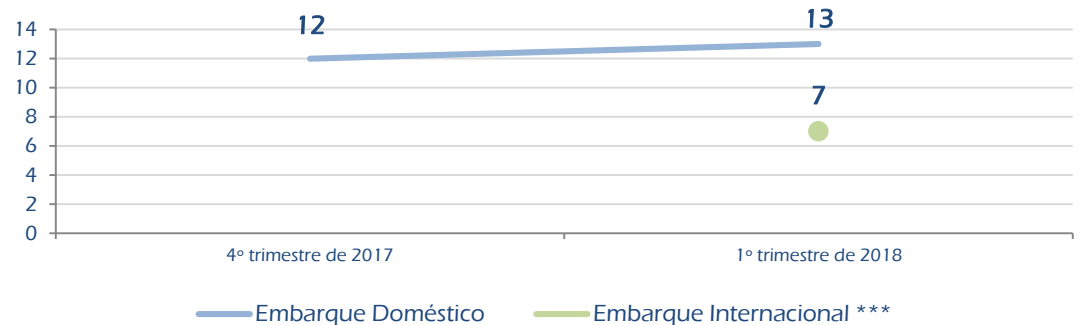
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

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

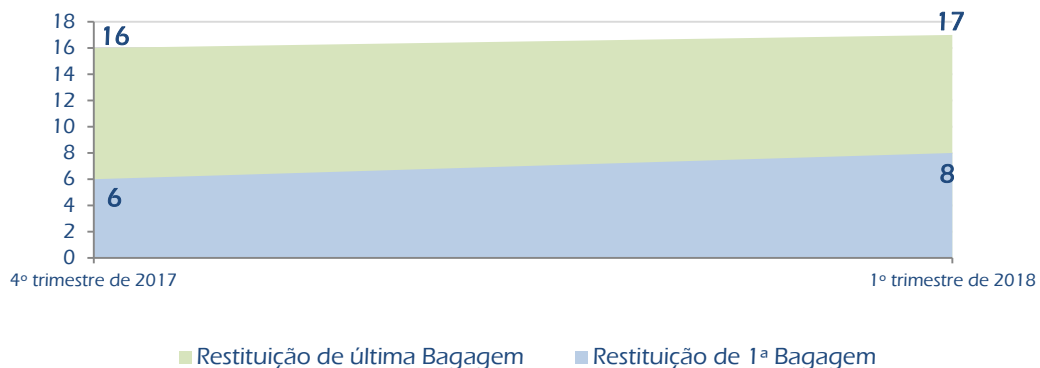
*** - Não houve medição deste processo no trimestre anterior

** - No 4º trimestre de 2017 a pesquisa neste aeroporto contemplou apenas os meses de novembro e dezembro.



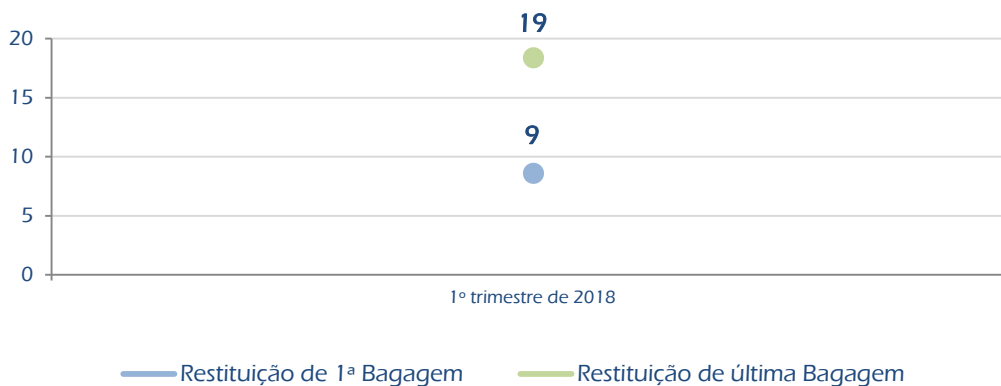
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos*

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)



* - No 4º trimestre de 2017 a pesquisa neste aeroporto contemplou apenas os meses de novembro e dezembro.

** - Não houve medição deste processo no trimestre anterior

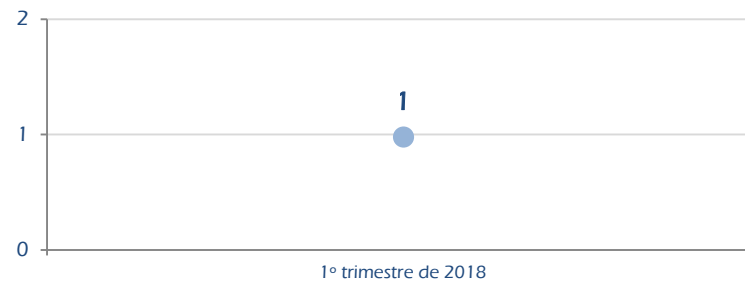
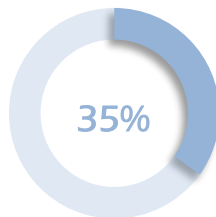
AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)



24 – Emigração**

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

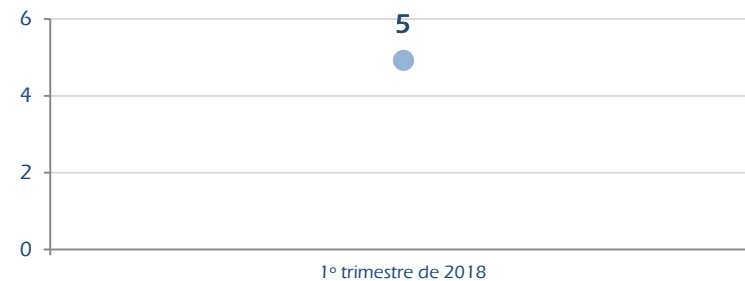
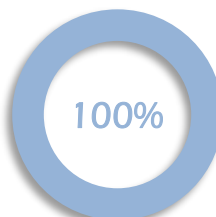
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração**

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

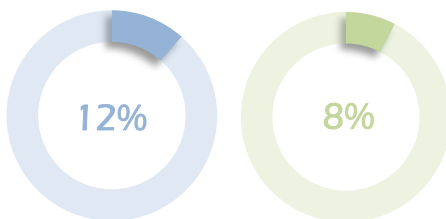
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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

** - Não houve medição deste processo no trimestre anterior

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS
Aeropor~~to~~s
1º TRIMESTRE de 2018
janeiro a março

AEROPORTO INTERNACIONAL ZUMBI DOS PALMARES - MACEIÓ (SBMO)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil
Departamento de Planejamento e Gestão Aeroportuária
Comitê Técnico de Desempenho Operacional

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL

