

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS

# Aeroporotos

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

**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



Nesse anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **Aeroporto de Congonhas - São Paulo (SBSP)**, obtidos a partir da realização de 561 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>6</b> |
| RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS | <b>9</b> |

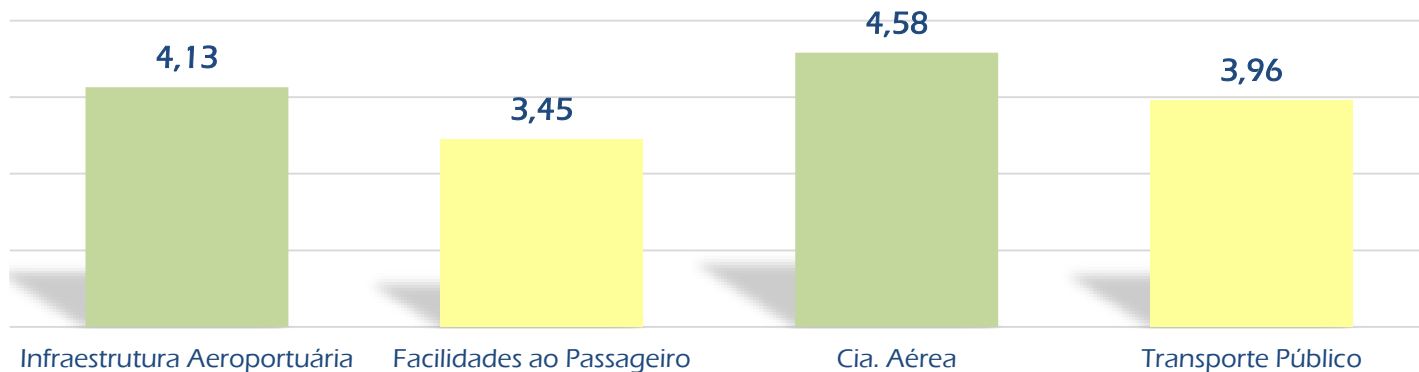
### 01 –Evolução da média da satisfação geral do passageiro



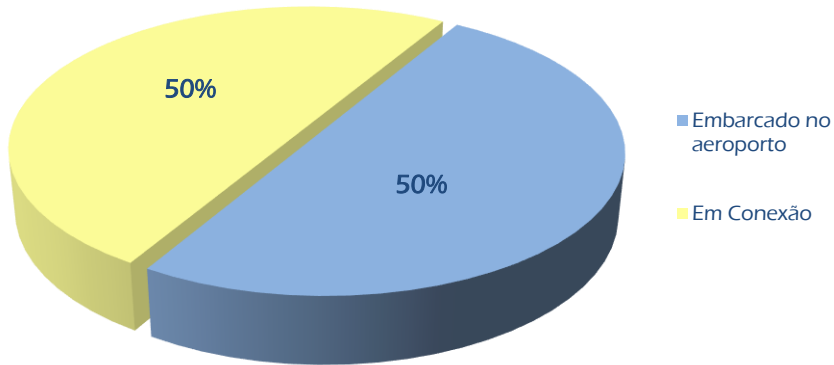
### 02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro



### 03 – Média por agrupamento de indicadores

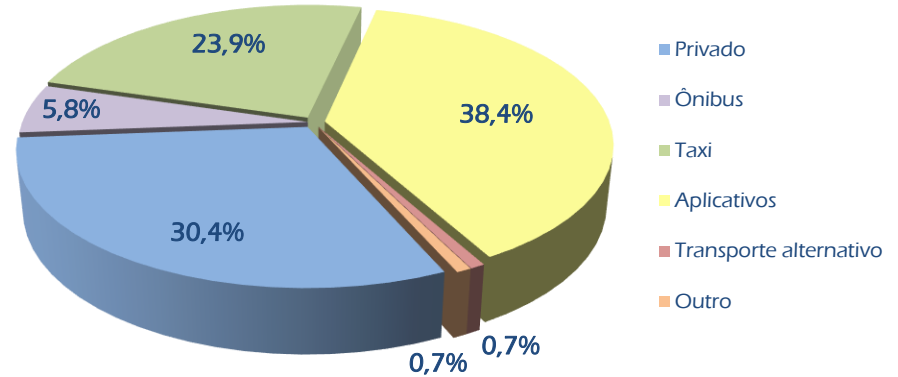


### 04 – Tipo de passageiro



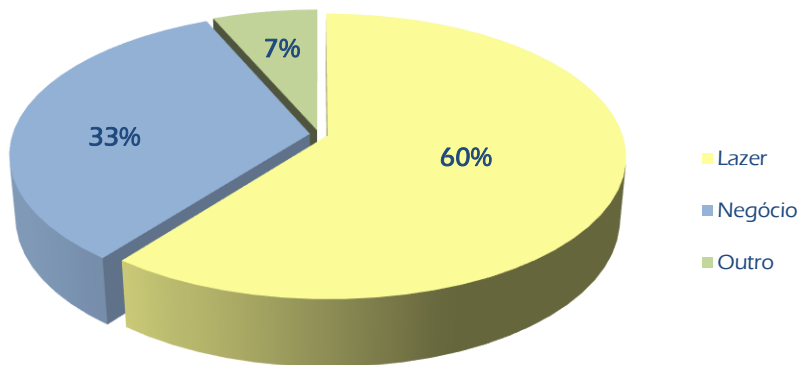
N: 276 Entrevistas/1º Trimestre/2019

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



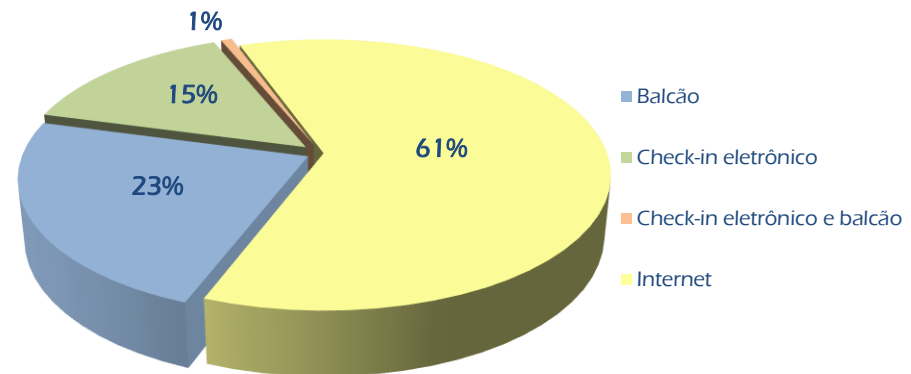
N: 138 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 06 – Motivo da viagem



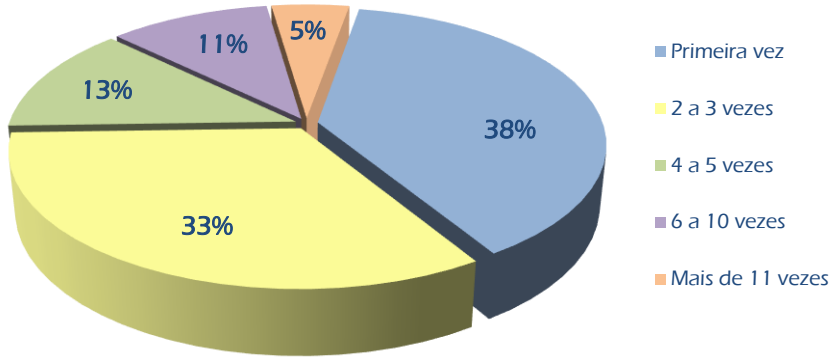
N: 276 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 07 – Forma de check-in



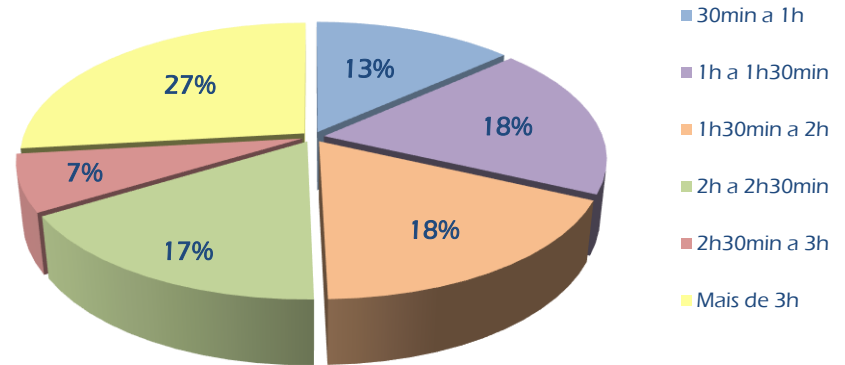
N: 138 Entrevistas/1º Trimestre/2019

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



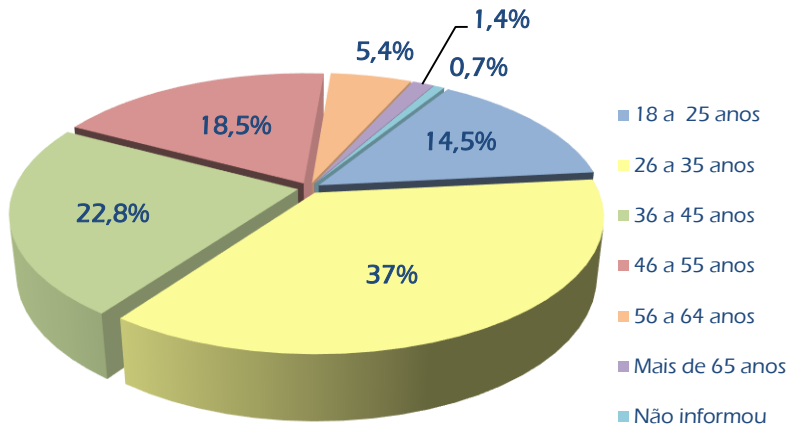
N: 276 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 09 – Antecedência de chegada para voo doméstico



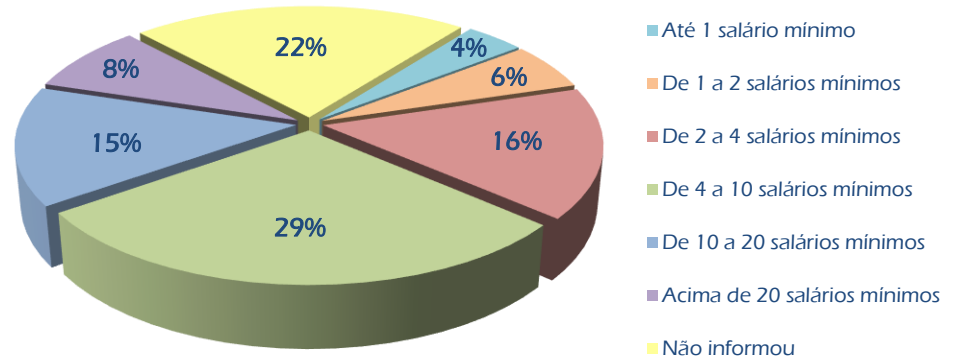
N: 276 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 10 – Idade do entrevistado



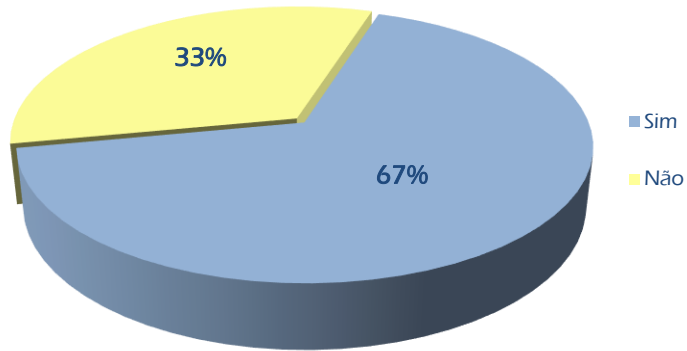
N: 276 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 11 – Renda do entrevistado



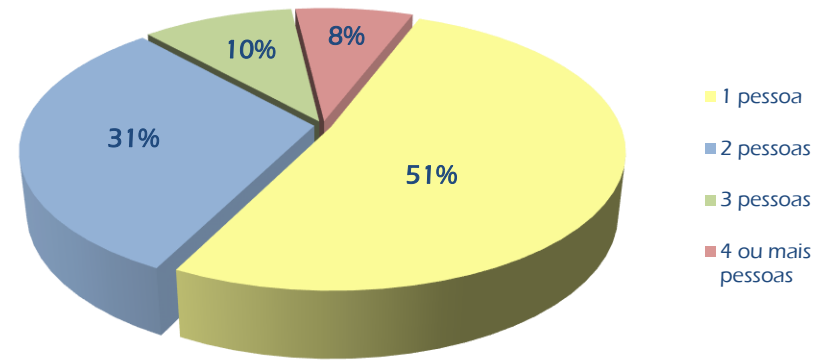
N: 276 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 12 – Viajando sozinho



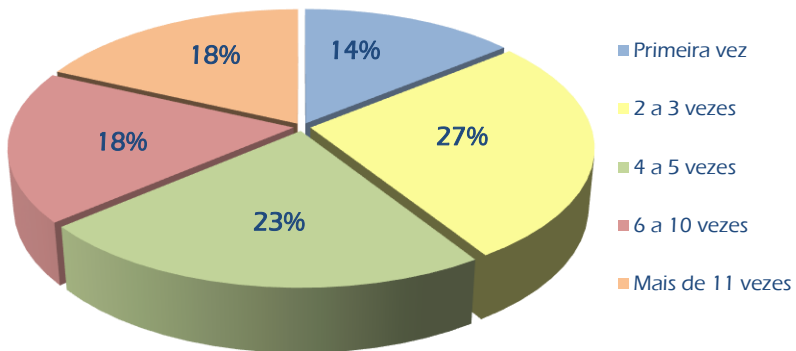
N: 276 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 13 – Número de acompanhantes



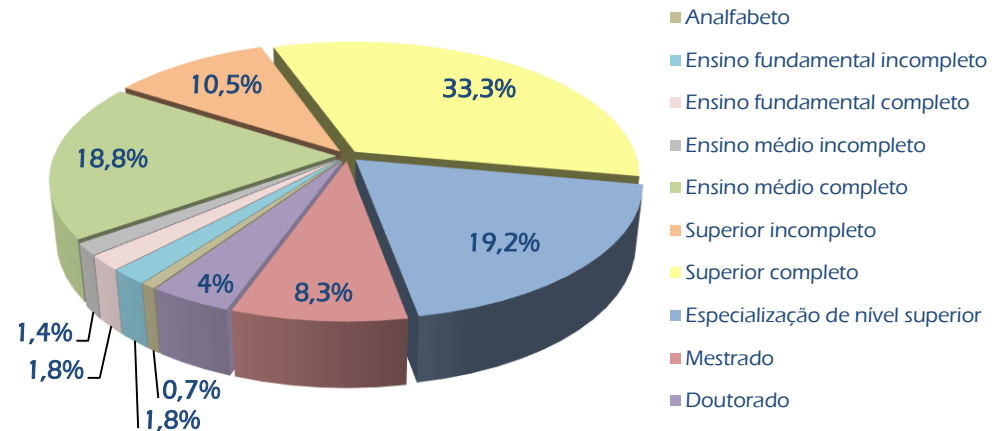
N: 91 Entrevistas/1º Trimestre/2019

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



N: 276 Entrevistas/1º Trimestre/2019

### 15 - Escolaridade do entrevistado

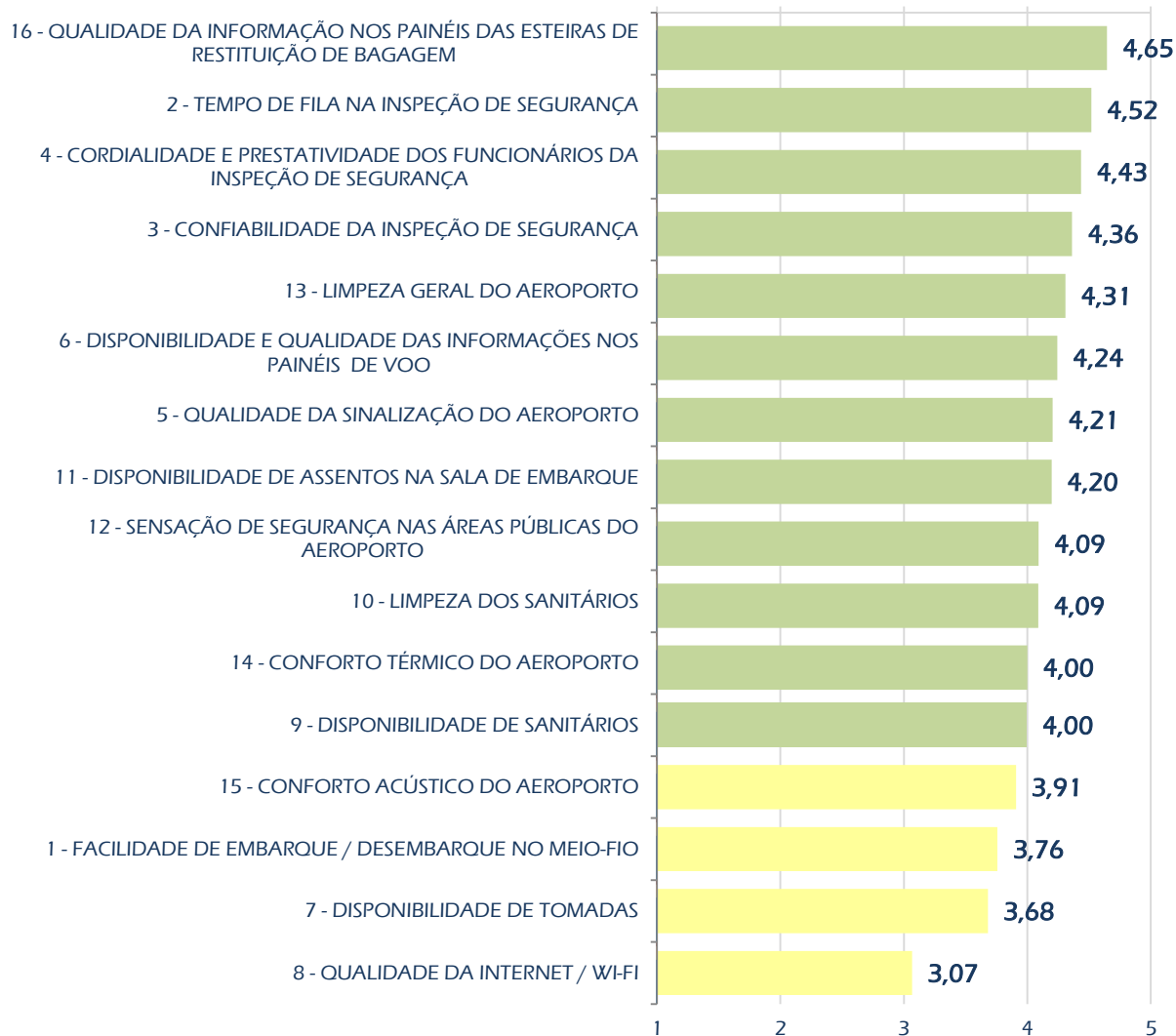


N: 276 Entrevistas/1º Trimestre/2019

## 16 – Média geral dos indicadores



### INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

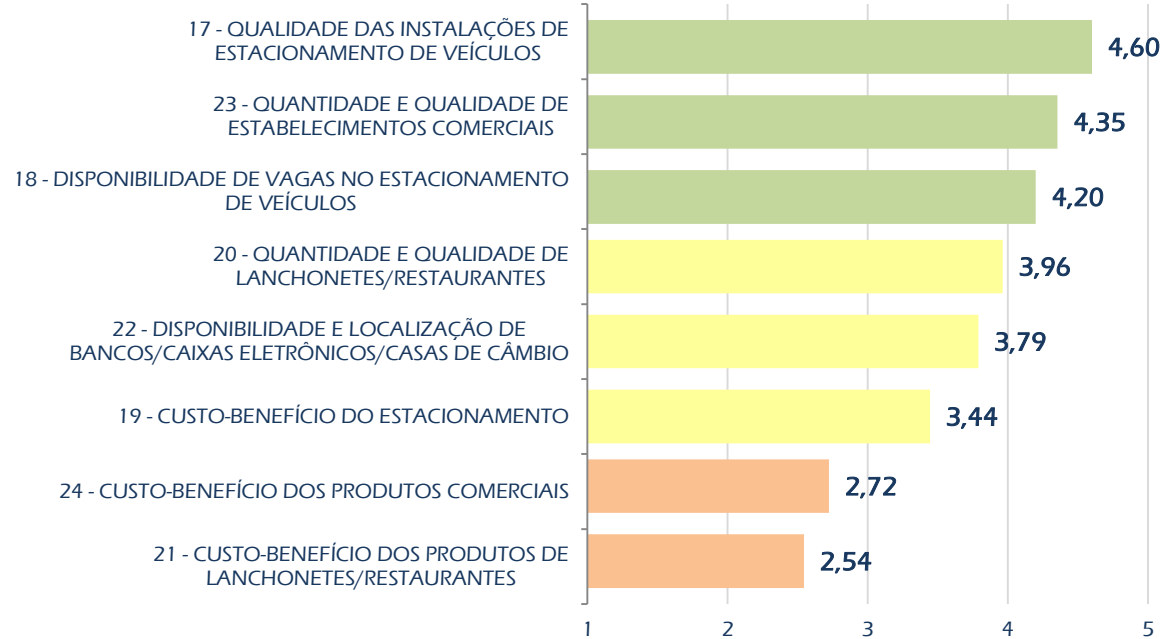




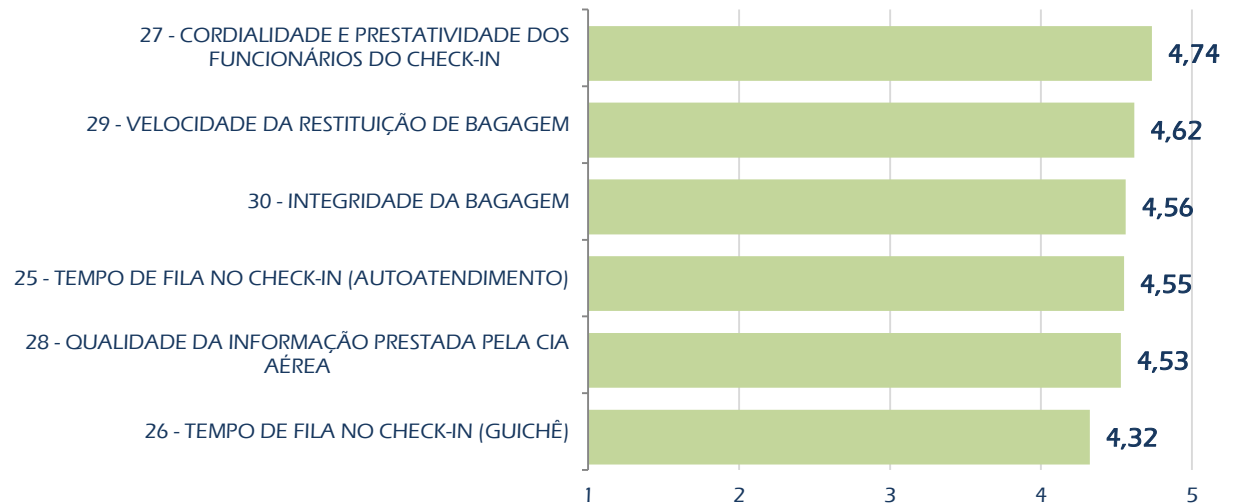
# AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



## FACILIDADES AO PASSAGEIRO



## CIA. AÉREAS





TRANSPORTE  
PÚBLICO

37 - DISPONIBILIDADE DE TRANSPORTE PÚBLICO  
PARA O AEROPORTO



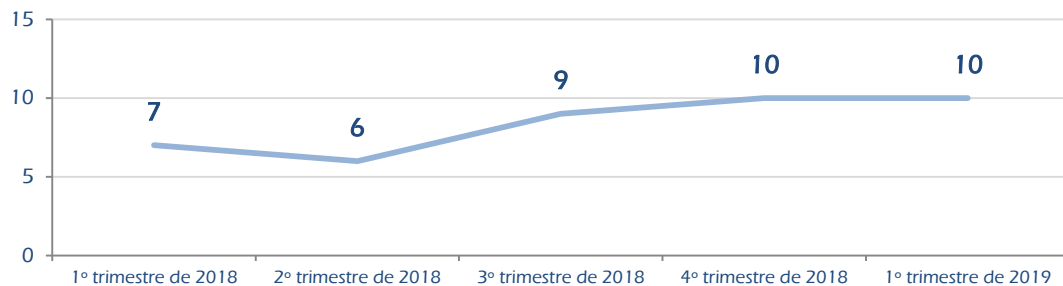
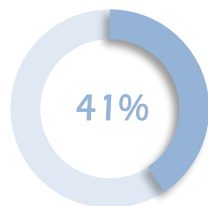
# AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)



## 17 – Check-in

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

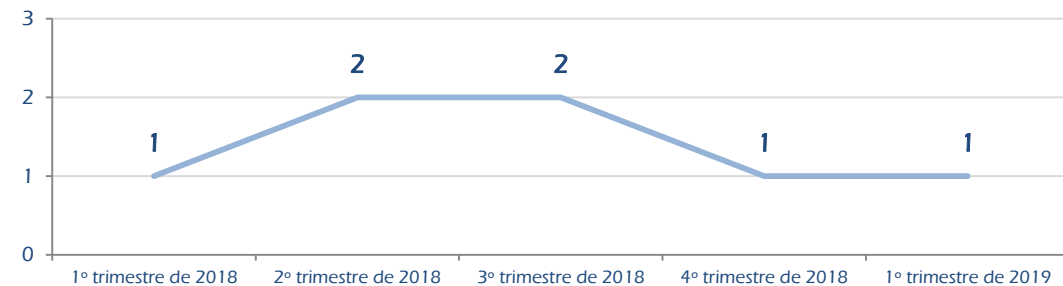
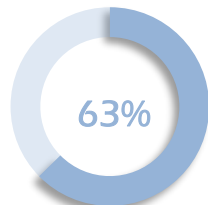
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 18 – Inspeção de segurança

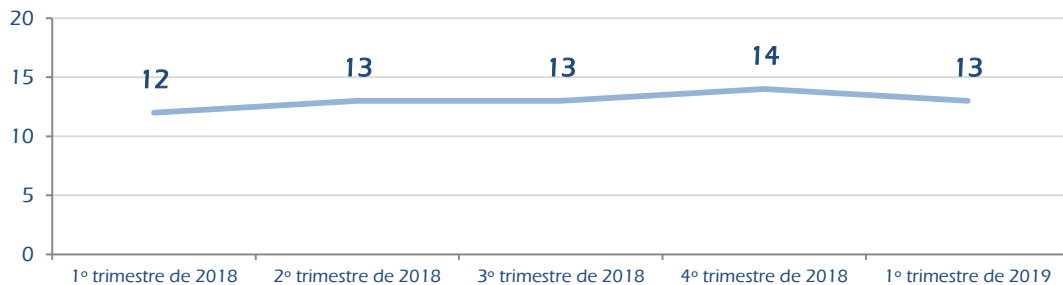
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 19 – Embarque

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

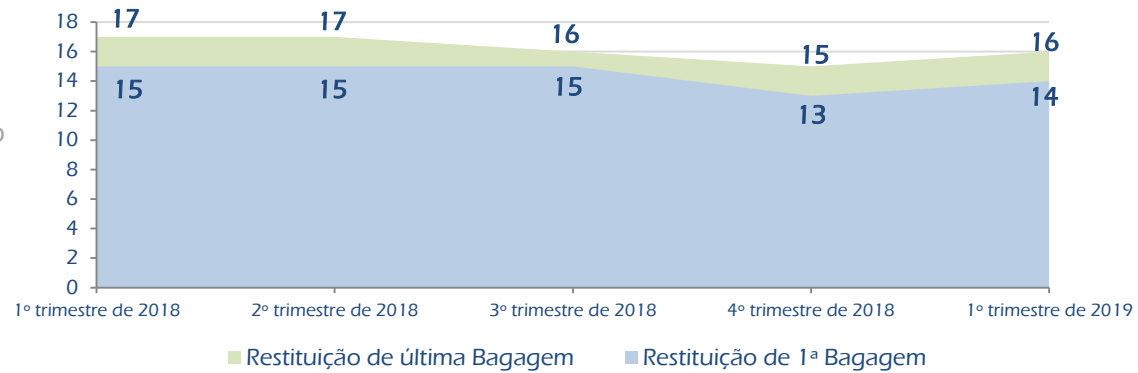


\* - Em relação ao trimestre em referência



## 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*

1º TRIMESTRE de 2019  
janeiro a março

AEROPORTO DE CONGONHAS - SÃO PAULO (SBSP)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil  
Departamento de Planejamento e Gestão  
Coordenação-Geral de Segurança da Aviação Civil e Desempenho Aeroportuário

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA

