

# **RELATÓRIO DE DESEMPENHO OPERACIONAL DOS AEROPORTOS**

**2º TRIMESTRE 2014**  
**Abril - Junho**

# ENTIDADES ENVOLVIDAS NA EXECUÇÃO DA PESQUISA

## COORDENAÇÃO DA PESQUISA



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**



**SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL DA  
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**

## COLABORADORES



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE AERONÁUTICA**

### OPERADORES AEROPORTUÁRIOS:



**EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA  
AEROPORTUÁRIA**



**AEROPORTO DE GUARULHOS**



**AEROPORTO DE BRASÍLIA**



**AEROPORTO DE CAMPINAS**

## INTEGRANTES DO COMITÊ DE DESEMPENHO OPERACIONAL



**CASA CIVIL DA PRESIDÊNCIA DA  
REPÚBLICA**



**SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL DA  
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**



**AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL**



**MINISTÉRIO DA DEFESA**

**COMANDO DA AERONÁUTICA**

**ESTADO-MAIOR DA AERONÁUTICA**



**DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO  
ESPAÇO AÉREO**



**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**



**DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL**



**MINISTÉRIO DA AGRICULTURA,  
PECUÁRIA E ABASTECIMENTO**



**SISTEMA DE VIGILÂNCIA AGROPECUÁRIA  
INTERNACIONAL**



**MINISTÉRIO DA FAZENDA**



**Receita Federal  
RECEITA FEDERAL DO BRASIL**



**MINISTÉRIO DA SAÚDE**



**AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA  
SANITÁRIA**

## EXECUÇÃO DAS COLETAS



**PRAXIAN CONSULTORIA LTDA**

# 1. INFORMAÇÕES GERAIS

Objetivando a organização e coordenação das atividades públicas nos aeroportos, foi instituída a Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (CONAERO), integrada por diversos órgãos/entidade públicos envolvidos no processamento de aeronaves, passageiros e bens nos aeroportos brasileiros, que desempenha importante papel no aprimoramento da gestão aeroportuária.

No âmbito da CONAERO foram criados comitês técnicos, dentre eles o "Comitê Técnico de Desempenho Operacional" que, tal como a CONAERO, é integrado por diversos órgãos/entidade públicos envolvidos na prestação de serviços aeroportuários, ao qual compete a construção de medidas voltadas para a avaliação de indicadores de desempenho das operações aeroportuárias e de ações visando melhorias na prestação de serviços aeroportuários ao passageiro.

Dentre as medidas adotadas no âmbito do referido Comitê, destaca-se a proposição de indicadores de desempenho operacional e a contratação de empresa especializada para a realização de pesquisa, *in loco*, mediante a coleta de dados em alguns dos principais aeroportos brasileiros. Conduzidas pela Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República (SAC/PR), tais medidas representam um suporte à gestão aeroportuária brasileira, por meio das quais é possível apresentar dados gerais sobre a percepção dos passageiros a respeito de cada um dos aeroportos contemplados na pesquisa.

Não obstante, a realização de grandes eventos internacionais no Brasil reforça o compromisso do Governo Federal com o planejamento e com a melhoria da qualidade dos serviços aeroportuários, prezando pela concorrência e pela atenção às necessidades e anseios dos passageiros.

## 2. A PESQUISA

A pesquisa dos indicadores aeroportuários de percepção dos passageiros nos aeroportos é coordenada por equipe técnica da SAC/PR, com o apoio do Comitê de Desempenho Operacional da CONAERO e da Praxian Consultoria Ltda., empresa contratada pela SAC/PR mediante licitação pública, para a coleta de dados.

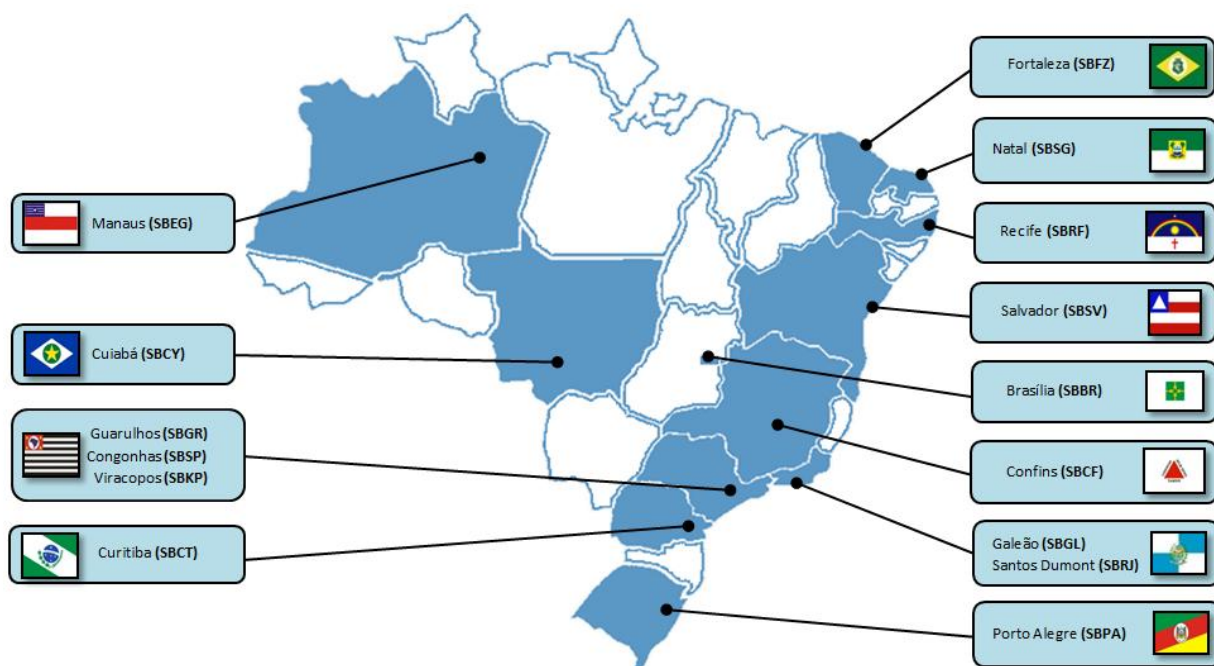
A construção das diretrizes para a realização da coleta de dados, bem como todos os seus produtos, tais como questionários aplicados, metodologia utilizada e seleção dos indicadores a serem avaliados, foi realizada pela SAC/PR e devidamente validada pelo Comitê Técnico de Desempenho Operacional da CONAERO.

### 2.1. ESCOPO

Em virtude da realização de eventos de grande porte no Brasil, tais como a Copa das Confederações da FIFA de 2013, a Jornada Mundial da Juventude, a Copa do Mundo da FIFA 2014 e

Olimpíadas 2016, constatou-se a necessidade de se obter indicadores aeroportuários que refletissem a opinião dos passageiros sobre a prestação de serviços nos aeroportos brasileiros, a fim de possibilitar que ações de gestão sejam tomadas visando a melhoria do nível dos serviços prestados.

Nesse contexto, a princípio foram selecionados 15 aeroportos objeto da coleta de dados, conforme o seu envolvimento nos referidos eventos e a sua área de influência, ou seja, todos os aeroportos internacionais das cidades-sede da Copa do Mundo, bem como aqueles que, mesmo em municípios distintos dos das cidades-sede, vinculam-se diretamente a estas cidades. Vejamos:



Ressalta-se que no mês de junho de 2014, o novo Aeroporto Internacional de Natal - Governador Aluísio Alves (SBSG), localizado no município de São Gonçalo do Amarante, iniciou as operações de voos domésticos e internacionais, quando, então, foram encerradas as operações no Aeroporto Internacional Augusto Severo (SBNT), que passou a operar exclusivamente como base aérea. Dessa forma, os dados referentes ao aeroporto SBNT não estarão presentes neste relatório e os dados de SBSG, serão referentes apenas ao mês de junho.

## 2.2. PERÍODO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados ocorreu durante o ano de 2013 e continuará no ano de 2014, os resultados são apresentados trimestralmente. Este relatório refere-se ao segundo trimestre de 2014, que contempla os meses de abril a junho.



## 2.3. METODOLOGIA UTILIZADA

A coleta de dados consiste na realização de entrevista presencial, por meio de questionário padrão, com os passageiros em espera nas salas de embarque dos 15 aeroportos citados anteriormente. As pesquisas são realizadas nos horários de maior fluxo nos aeroportos, de acordo com o planejamento de voos regulares aprovados pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). As perguntas formuladas no questionário contemplam os indicadores qualitativos listados na Tabela 1, apresentada a seguir. O passageiro entrevistado deve avaliar esses indicadores atribuindo “notas” de 1 a 5 para cada um deles, sendo 1 a menor nota possível e 5 a maior nota possível.

TABELA 1 - LISTA DE INDICADORES QUALITATIVOS COLETADOS		
ELEMENTO		INDICADORES
1.	ACESSO	1.1 - Transporte público
		1.2 - Instalações de estacionamento de veículos
		1.3 - Custo do estacionamento
		1.4 - Disponibilidade de carrinhos de bagagem
		1.5 - Disponibilidade de táxi
		1.6 - Disponibilidade de meio-fio
2.	CHECK IN	2.1 - Tempo de fila no check-in (autoatendimento)
		2.2 - Tempo fila no check-in (guichê)
		2.3 - Eficiência dos funcionários do check-in
		2.4 - Atendimento/cordialidade dos funcionários do check-in
3.	EMIGRAÇÃO	3.1 - Tempo de fila na emigração
		3.2 - Atendimento/cordialidade dos funcionários da emigração
4.	INSPEÇÃO DE SEGURANÇA	4.1 - Atendimento/cortesia dos funcionários da inspeção de segurança
		4.2 - Rigor na inspeção de segurança
		4.3 - Tempo de fila na inspeção de segurança
5.	INSTALAÇÃO AEROPORTUARIA	5.1 - Facilidade de encontrar o caminho no aeroporto
		5.2 - Painéis de informação de voo
		5.3 - Distância de caminhada no terminal de passageiros
		5.4 - Facilidade para realizar conexões
		5.5 - Atendimento/cordialidade dos funcionários do aeroporto
		5.6 - Instalações de alimentação
		5.7 - Valor Alimentação
		5.8 - Tempo de fila de Alimentação
		5.9 - Atendimento/cordialidade dos funcionários da alimentação
		5.10 - Disponibilidade de bancos/caixas eletrônicos/câmbio
		5.11 - Estabelecimentos Comerciais
		5.12 - Valor dos produtos comerciais
		5.13 - Tempo de fila no comércio
		5.14 - Atendimento e cordialidade dos funcionários do comércio
		5.15 - Disponibilidade de tomadas
		5.16 - Internet / Wi-Fi
		5.17 - Negócios/Sala VIP
		5.18 - Disponibilidade WC
		5.19 - Limpeza WC
		5.20 - Disponibilidade de assentos / embarque
		5.21 - Velocidade restituição de bagagem
		5.22 - Integridade da bagagem
6.	AMBIENTE AEROPORTO	6.1 - Sensação protegido e seguro
		6.2 - Limpeza geral do Aeroporto
		6.3 - Conforto na sala de embarque
		6.4 - Conforto térmico do aeroporto
		6.5 - Conforto acústico do aeroporto
7.	IMIGRAÇÃO	7.1 - Tempo fila imigração
		7.2 - Atendimento/cordialidade funcionário da imigração
8.	ADUANA	8.1 - Tempo fila aduana
		8.2 - Atendimento/cordialidade funcionário da aduana
9.	SATISFAÇÃO GERAL	9.1 - Satisfação geral aeroporto

Adicionalmente, foram coletados dados gerais do perfil do passageiro, conforme demonstra na Tabela 2, a seguir.

TABELA 2 – INDICADORES RELATIVOS AO PERFIL DO PASSAGEIRO	
ELEMENTO	INDICADOR
DADOS GERAIS DO PERFIL DO PASSAGEIRO	a. Tipo de voo : doméstico internacional
	b. Tipo de transporte utilizado até o aeroporto : público privado
	c. Meio de Transporte : Ônibus Táxi Metrô ou Trem Transporte Alternativo Veículo Alugado Outro
	d. Motivo da viagem : lazer trabalho outro
	e. Forma de realização do Check-in : internet check-in eletrônico check-in (balcão) internet + check-in (balcão) check-in eletrônico + check-in (balcão)
	f. Idade : 18 a 25 anos 26 a 35 anos 36 a 45 anos 46 a 55 anos Mais de 55 anos
	g. Renda Familiar : Até 1 salário mínimo 1 a 2 salários mínimos 2 a 4 salários mínimos 10 a 20 salários mínimos 10 a 20 salários mínimos Mais de 20 salários mínimos Não informou
	h. Esta viajando sozinho : Sim Não
	i. Nº de acompanhantes : 1 pessoa 2 pessoas 3 pessoas 4 ou mais
	j. Quantas viagens fez partindo desse aeroporto : É a primeira vez 2 a 3 vezes 4 a 5 vezes 6 a 10 vezes Mais de 11 vezes
	k. Frequência da Viagem (últimos 12 meses): de 0 a 2 viagens de 3 a 5 viagens mais de 5 viagens ao ano / Obs.: 1 viagem = 1 ida + 1 volta
	l. Tempo de Antecedência para o voo;(doméstico)-(internacional): de 30min a 1h de 1h a 1h30min de 1h30min a 2h de 2h a 2h30min de 2h30min a 3h mais de 3h de antecedência

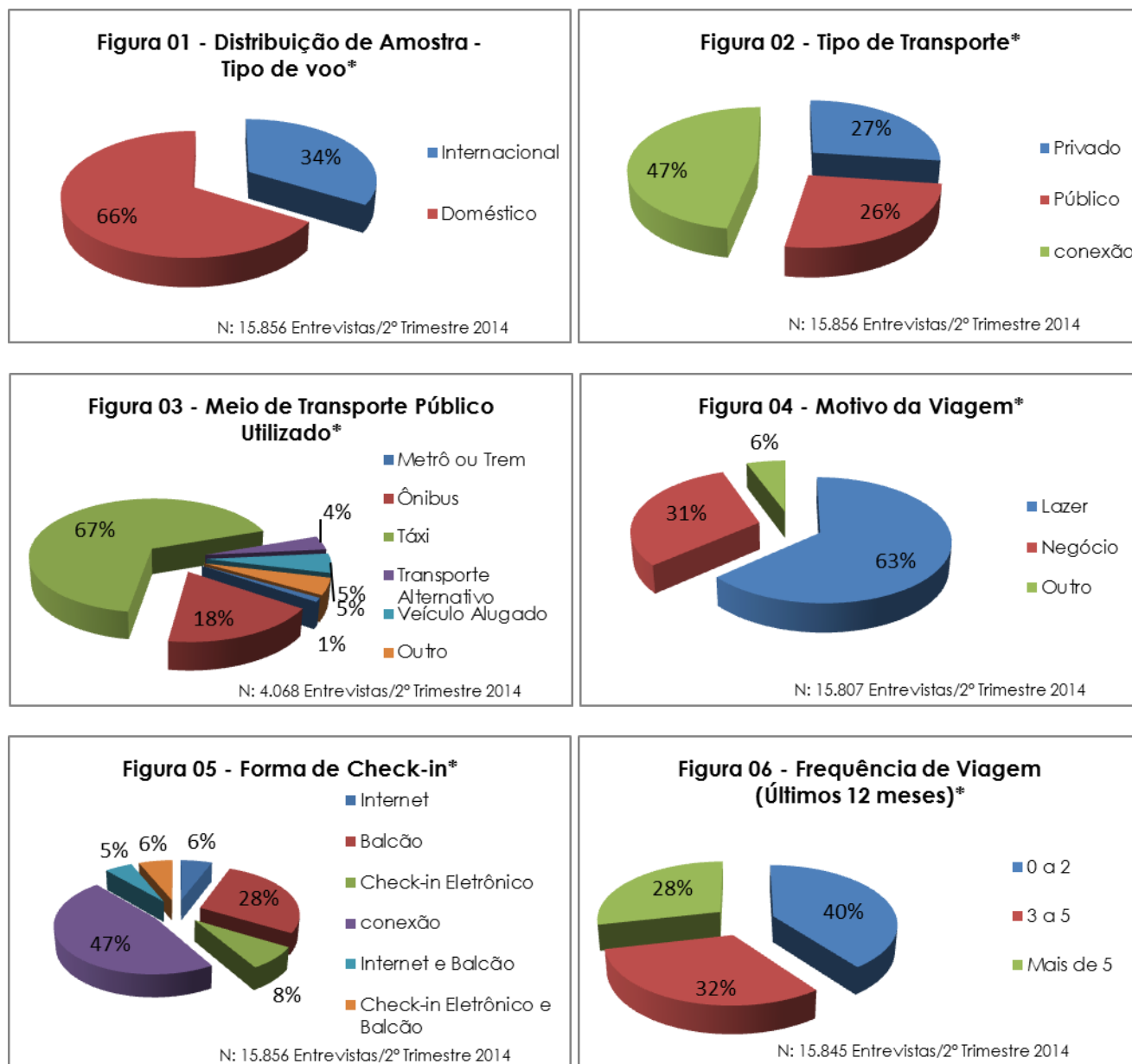
A distribuição amostral das entrevistas foi realizada em função do fluxo de passageiros nos extratos de embarque doméstico e embarque internacional, considerando-se um intervalo de confiança de 95% e erro amostral máximo de 5%. Essa estratificação visa garantir a representatividade da amostra, sendo as coletas realizadas usualmente nos horários de maior fluxo de passageiros nos aeroportos a

fim de que seja coletada a opinião do passageiro no momento em que o aeroporto apresenta maior concentração de atividades em operação.

## 2.4. RESULTADOS GERAIS

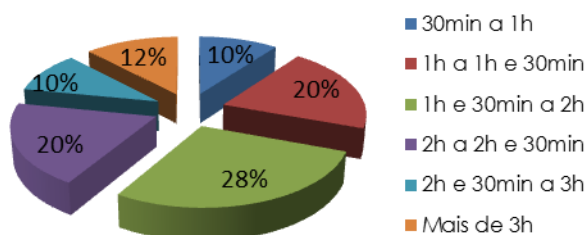
No segundo trimestre de 2014, a coleta de dados foi distribuída ao longo dos meses de abril, maio e junho, totalizando 15.856 entrevistas. Desse total, foram realizadas 10.491 entrevistas nas salas de embarque doméstico e 5.365 entrevistas nas salas de embarque internacional dos aeroportos envolvidos na pesquisa, obtendo-se a representatividade da população prevista estatisticamente.

A seguir, são apresentados os resultados gerais dos indicadores relativos ao perfil do passageiro, a percepção do passageiro e um comparativo desses resultados entre os aeroportos envolvidos na pesquisa.



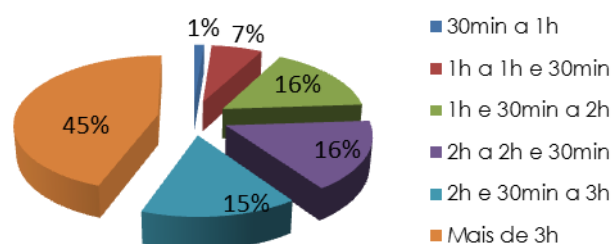
- Não foram acrescentados dados de SBSG nas médias gerais

**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo Doméstico\***



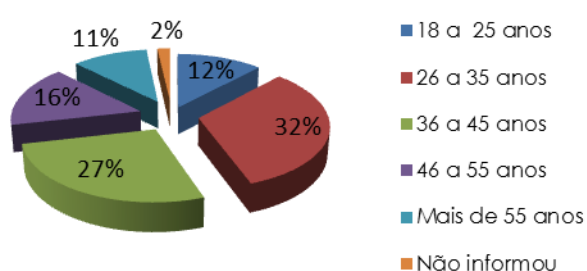
N: 10.483 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo Internacional\***



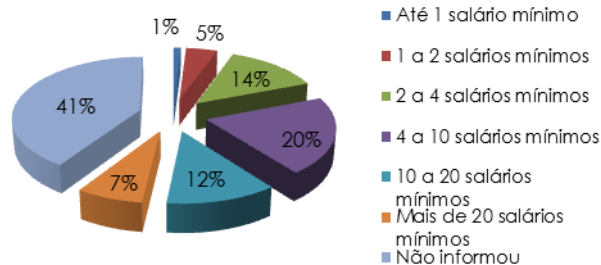
N: 5.362 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Idade\***



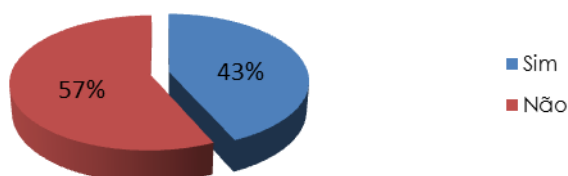
N: 15.856 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Renda\***



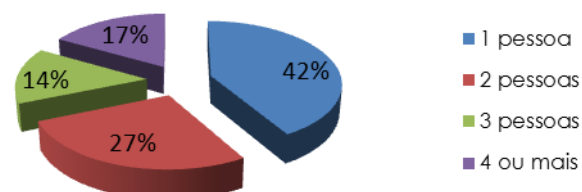
N: 15.853 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11 - Viajando Sozinho\***



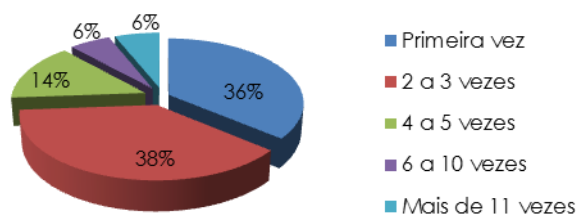
N: 15.856 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 12 - Número de Acompanhantes\***



N: 8.998 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos últimos 12 meses\***



N: 15.845 Entrevistas/2º Trimestre 2014

Com o objetivo de se realizar uma análise comparativa entre aeroportos, calculou-se a média geral, por aeroporto, de todos os indicadores da tabela 01 obtidos nas entrevistas com os passageiros no segundo trimestre de 2014 nos quatorze aeroportos.

- Não foram acrescentados dados de SBSG nas médias gerais

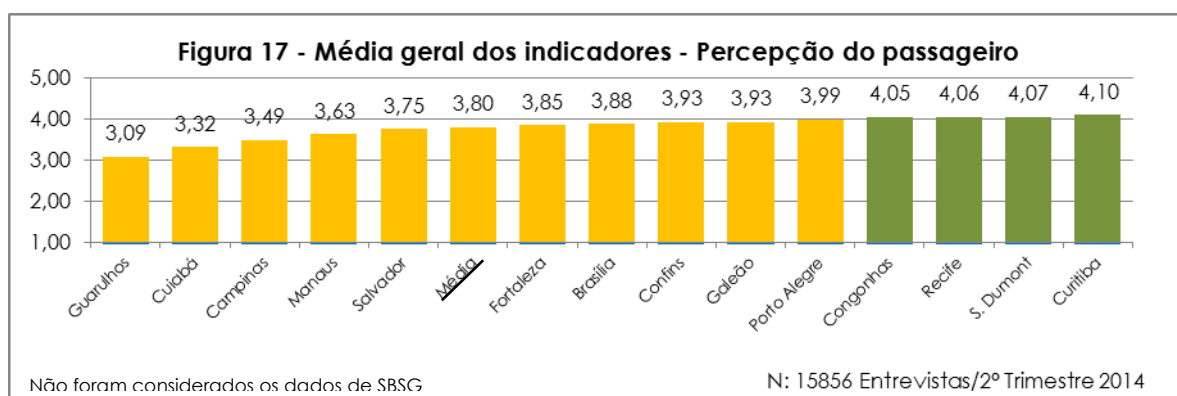
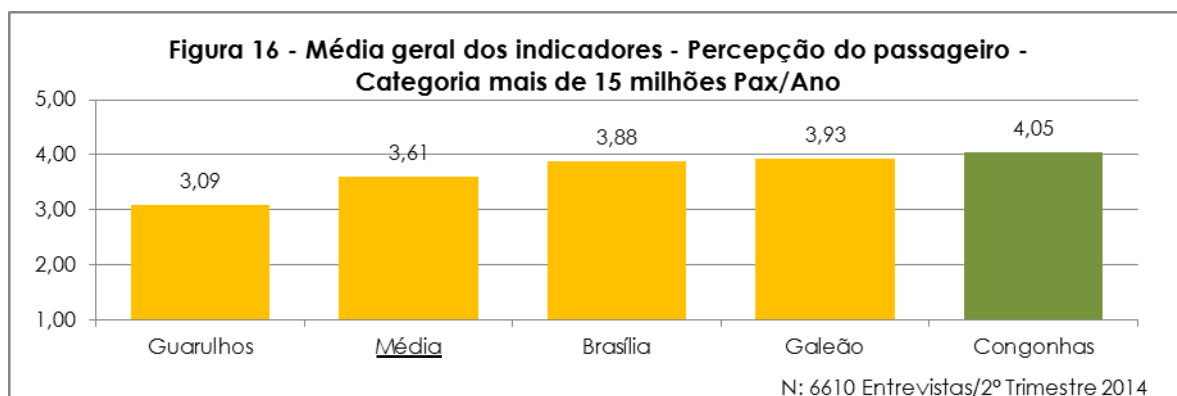
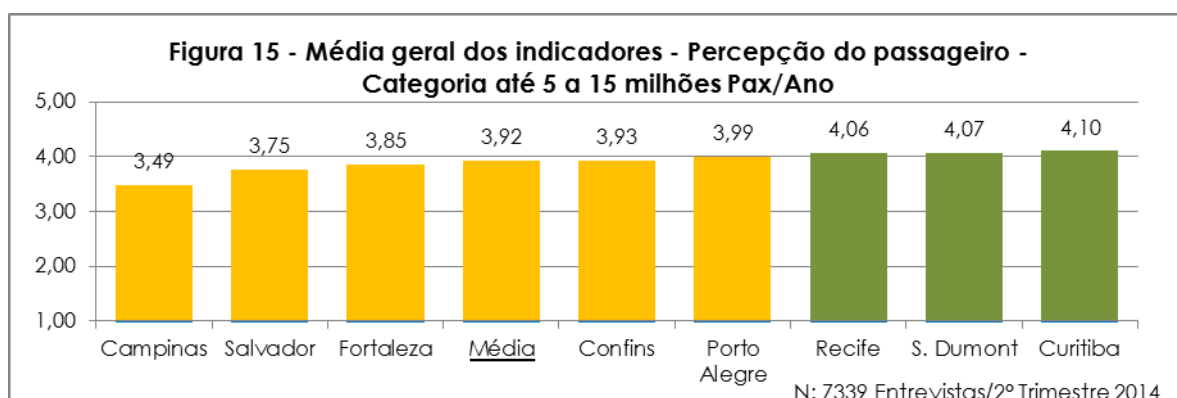
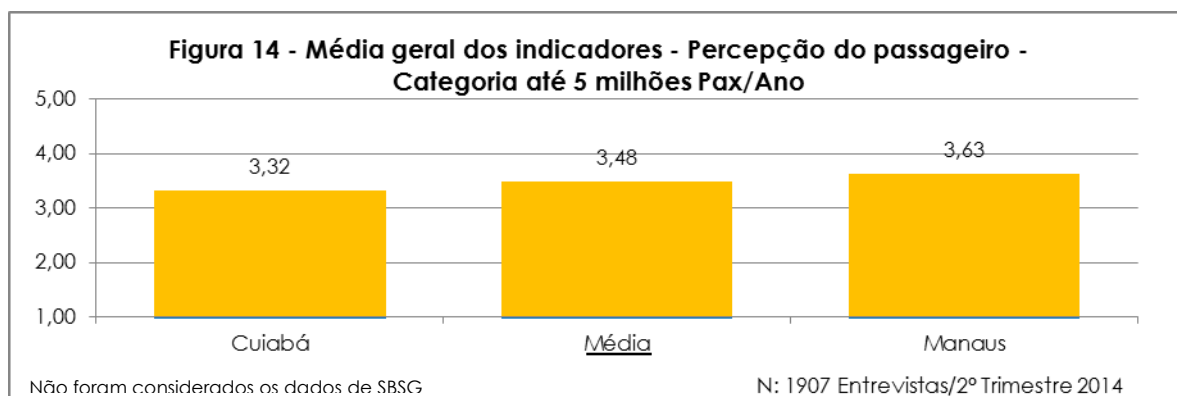
A fim de permitir uma análise entre aeroportos com semelhanças operacionais e que ponderasse as respectivas grandezas físicas, separou-se os aeroportos em categorias, baseadas no número de passageiros processados por ano. Dessa forma, foram definidas 3 categorias, a saber: até 5 milhões de passageiros/ano; de 5 a 15 milhões de passageiros/ano e mais de 15 milhões de passageiros/ano. Sendo assim, considerando-se o número de passageiros processados em 2013, distribuiu-se os aeroportos nessas categorias, sendo obtidos os seguintes grupos:

- até 5 milhões de passageiros/ano:
  - Cuiabá (SBCY),
  - Manaus (SBEG).
  
- de 5 a 15 milhões de passageiros/ano:
  - Campinas (SBKP),
  - Confins (SBCF),
  - Curitiba (SBCT),
  - Fortaleza (SBFZ),
  - Porto Alegre (SBPA),
  - Recife (SBRF),
  - Santos Dumont (SBRJ),
  - Salvador (SBSV).
  
- mais de 15 milhões de passageiros/ano:
  - Brasília (SBBR),
  - Congonhas (SBSP),
  - Galeão (SBGL),
  - Guarulhos (SBGR).

Dessa forma, nas figuras 14, 15, e 16 são apresentadas as médias dos indicadores, por aeroporto, dentro das respectivas categorias, e na figura 17, um compilado geral contendo todos os aeroportos pesquisados em ordem crescente em relação ao trimestre de referência.

Foi utilizada, no relatório, a seguinte escala de cores:





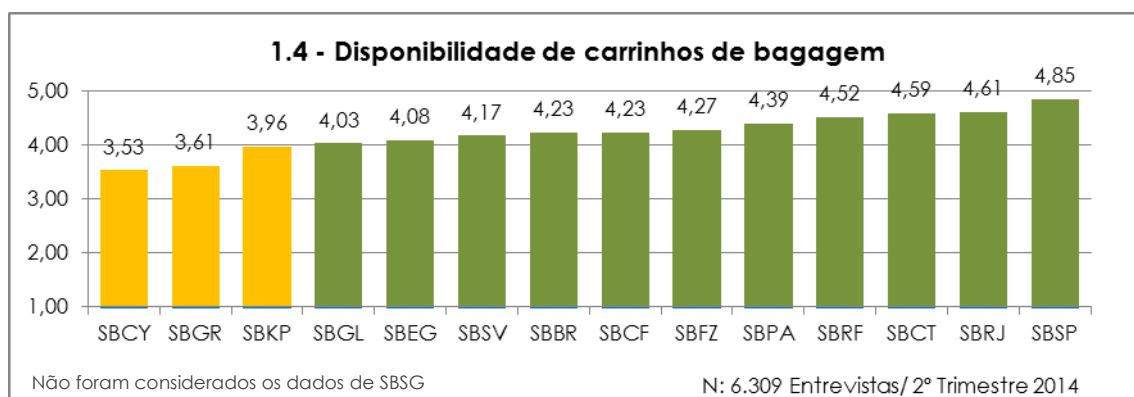
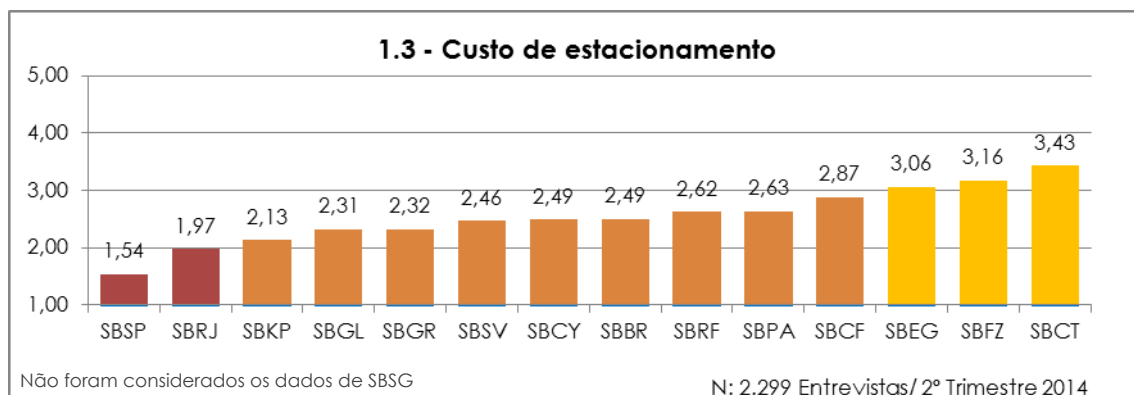
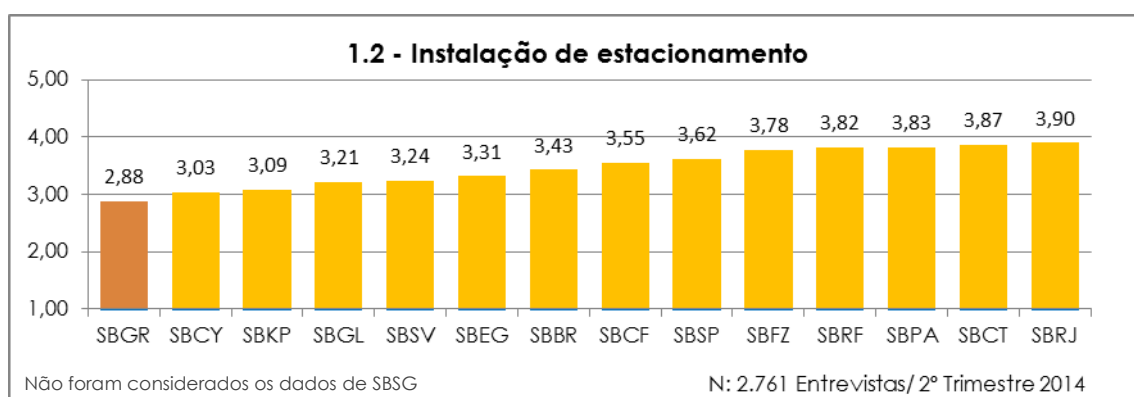
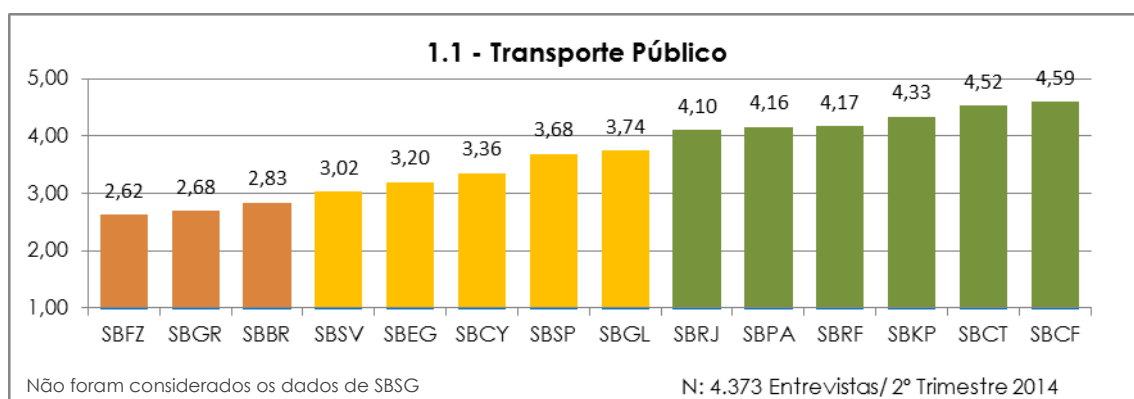
**Figura 18 - Média Geral dos Indicadores - Percepção dos Passageiros\***

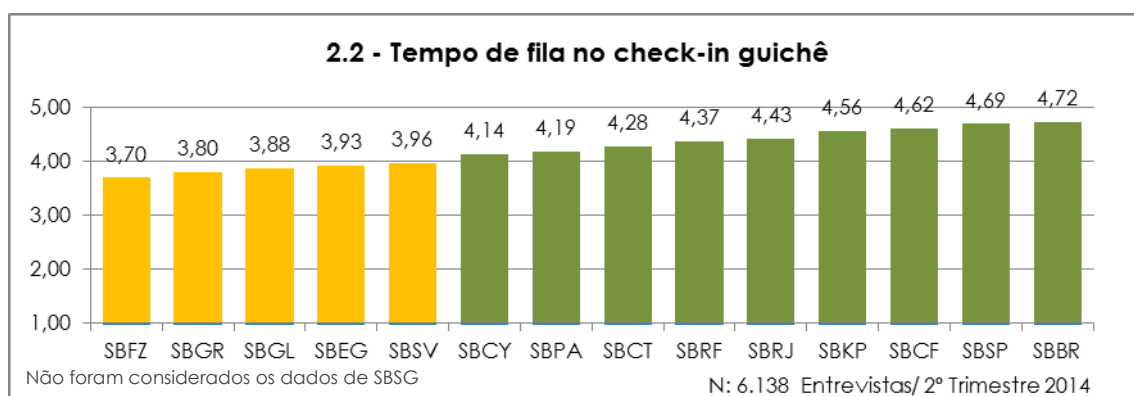
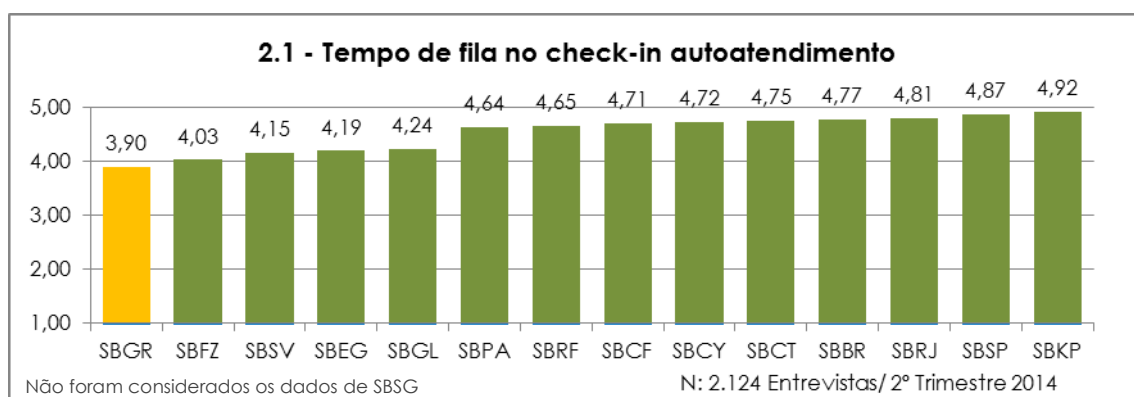
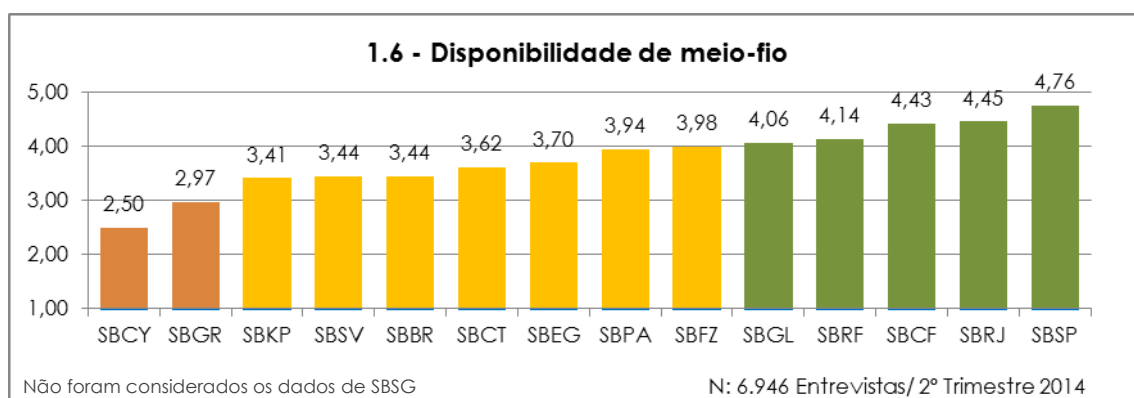
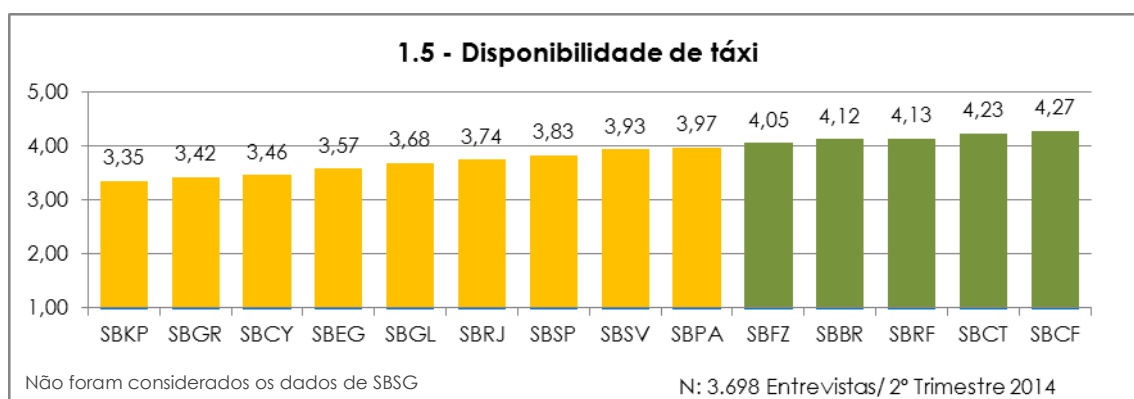


• - Não foram acrescentados dados de SBSG nas médias gerais

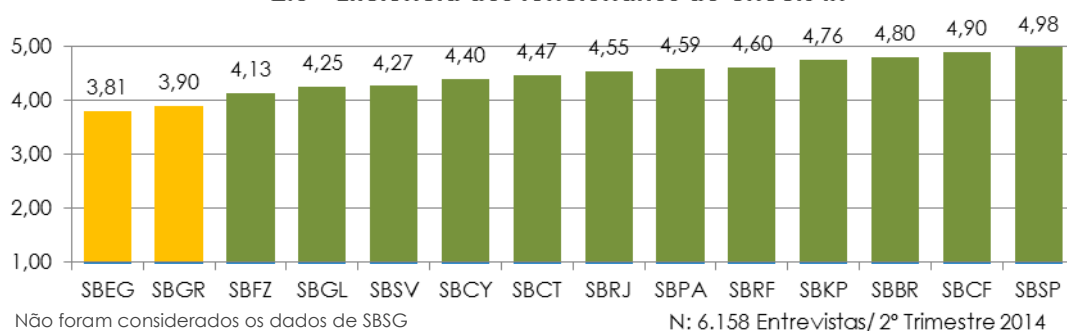


## 1.1. AVALIAÇÃO DOS INDICADORES POR ELEMENTO

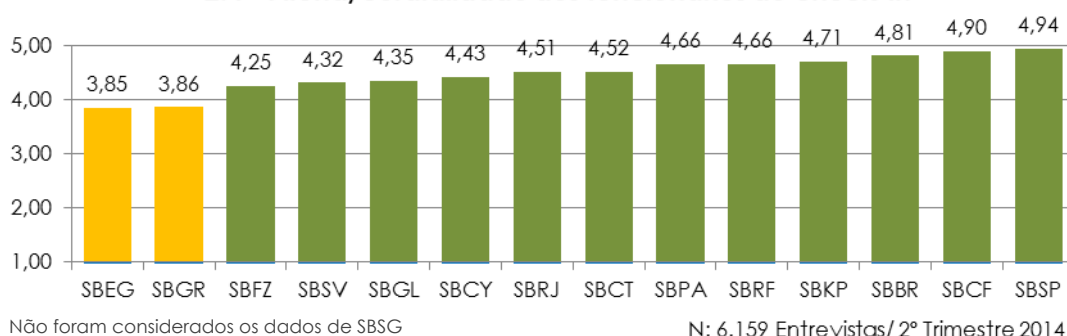




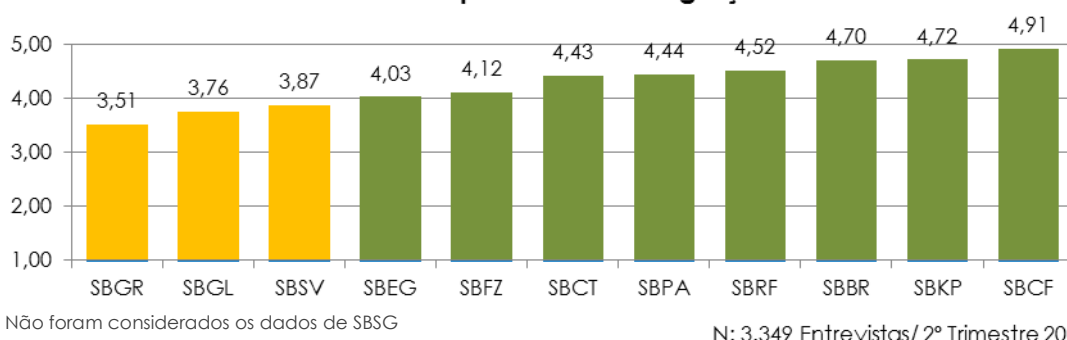
### 2.3 - Eficiência dos funcionários do check-in



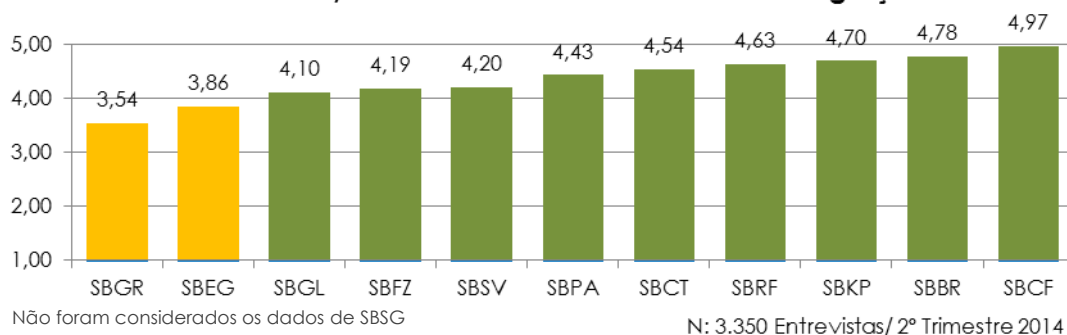
### 2.4 - Atend/cordialidade dos funcionários do check-in



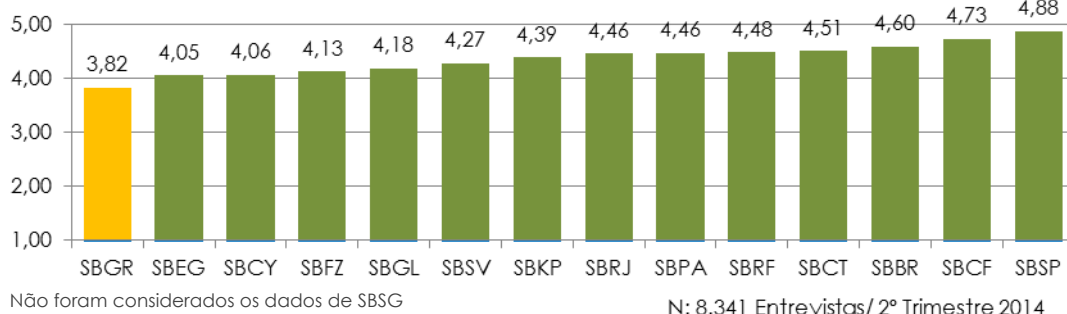
### 3.1 - Tempo de fila de emigração



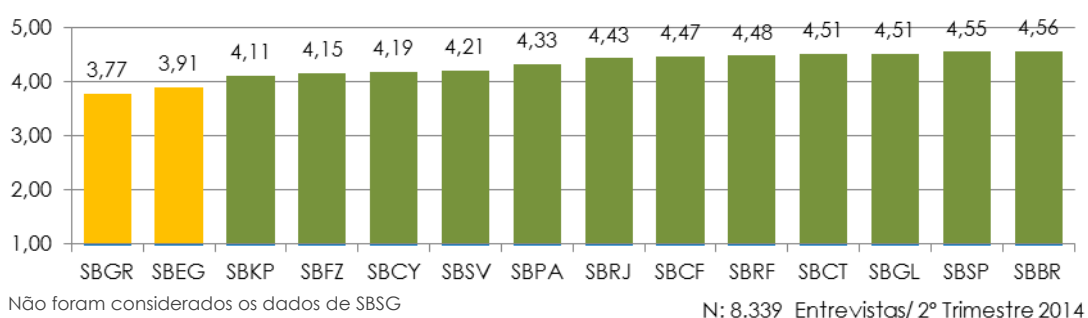
### 3.2 - Atend/cordialidade dos funcionários de emigração



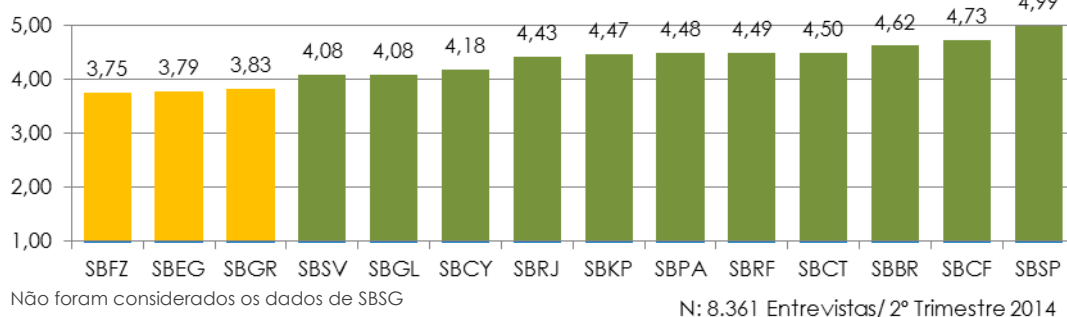
#### 4.1 - Atend/cordialidade dos funcionários de insp. de segurança



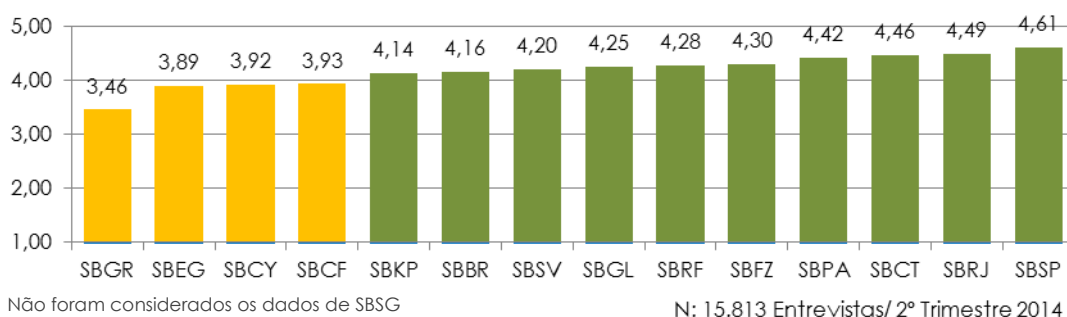
#### 4.2 - Rigor da inspeção de segurança



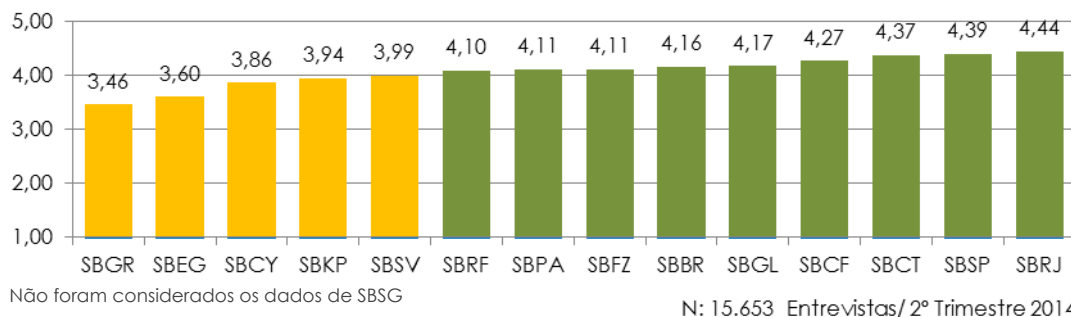
#### 4.3 - Tempo de fila da inspeção de segurança



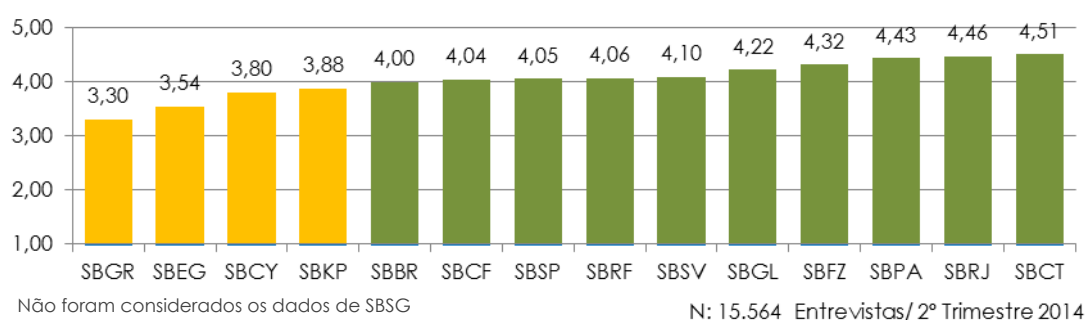
#### 5.1 - Facilidade de encontrar o caminho no aeroporto



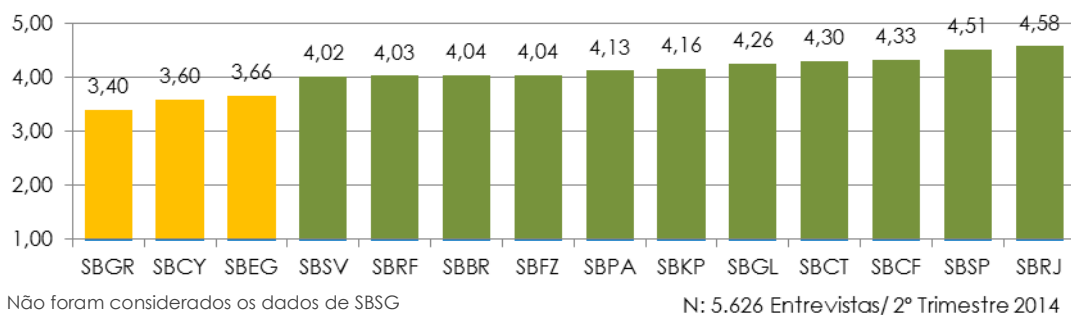
### 5.2 - Painéis de informação de voos



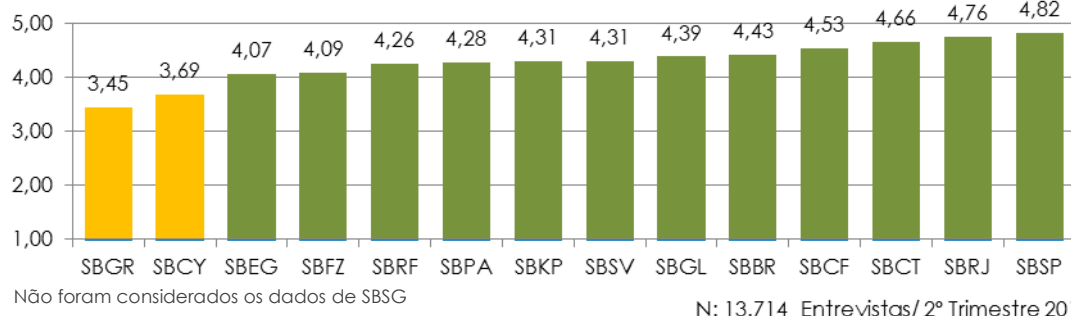
### 5.3 - Distância caminhada no terminal



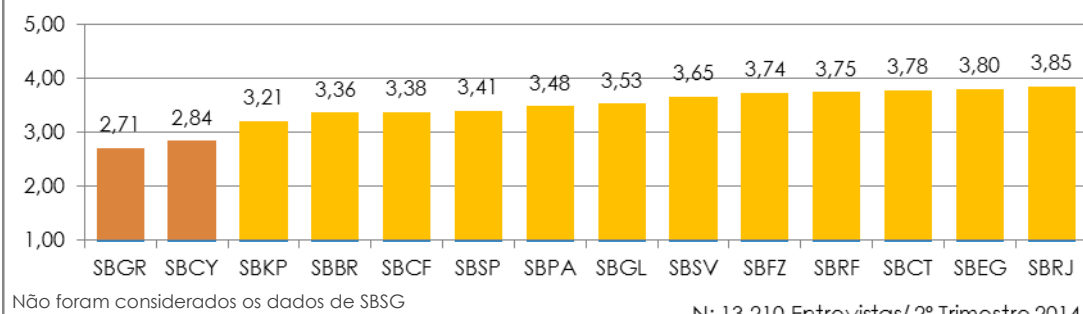
### 5.4 - Facilidade conexões



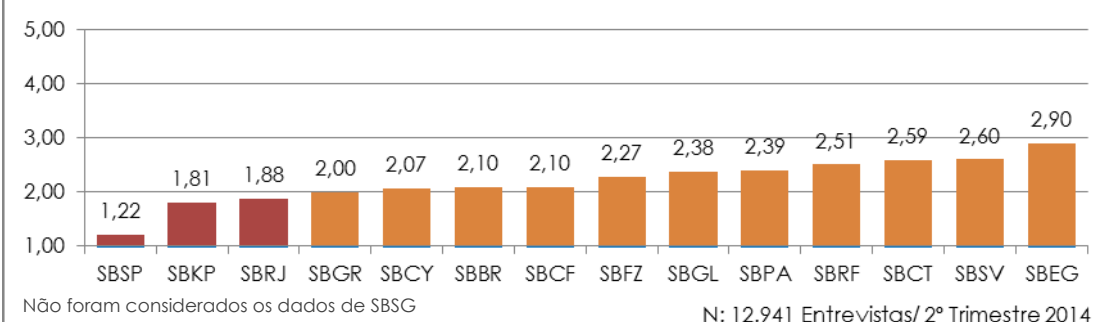
### 5.5 - Atend/cordialidade dos funcionários do aeroporto



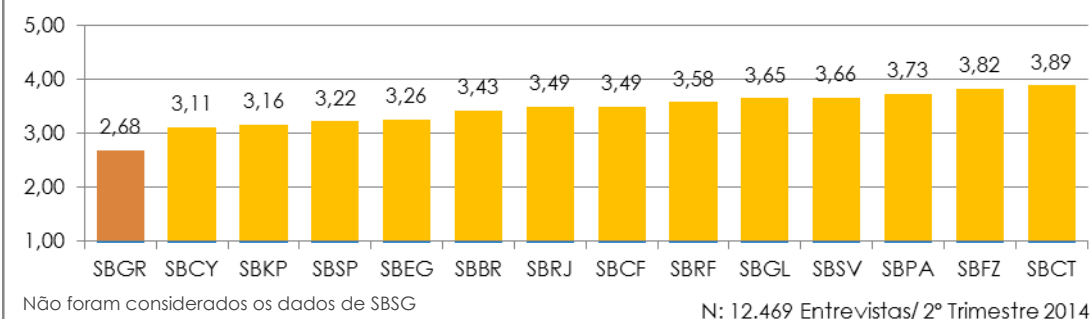
### 5.6 - Instalações de alimentação



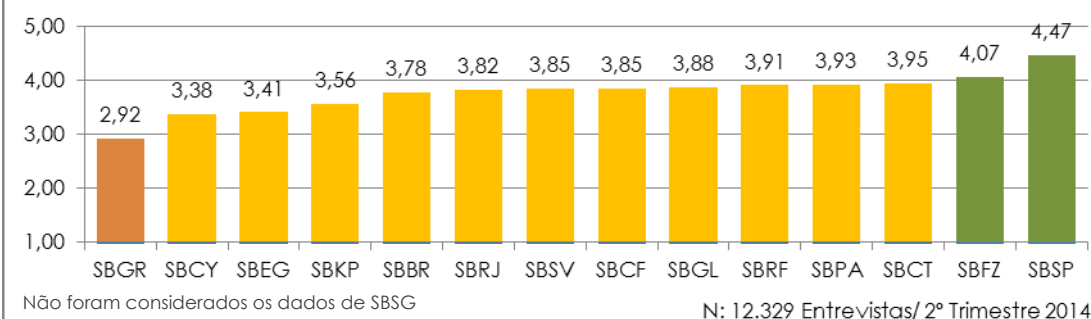
### 5.7 - Valor de alimentação



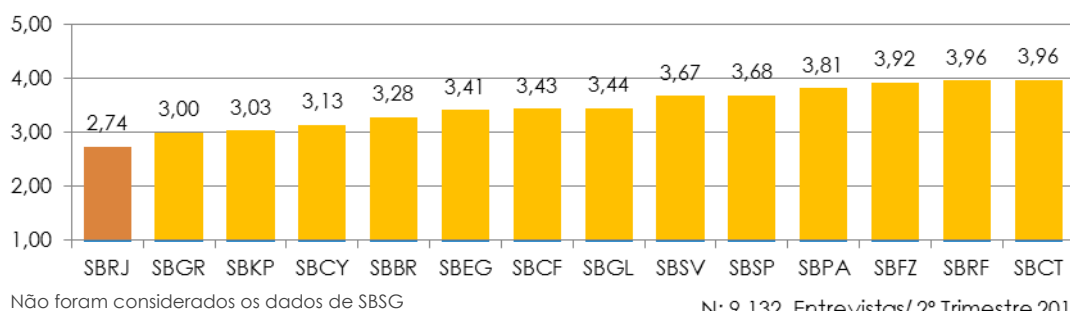
### 5.8 - Tempo de fila de alimentação



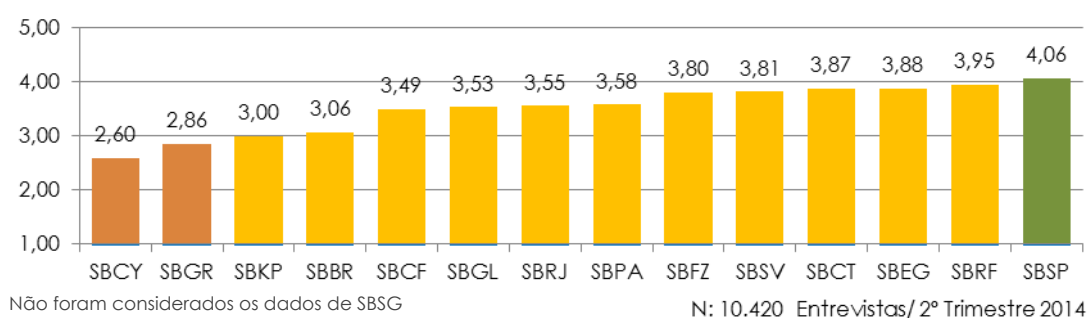
### 5.9 - Atend/Cordialidade dos funcionários de alimentação



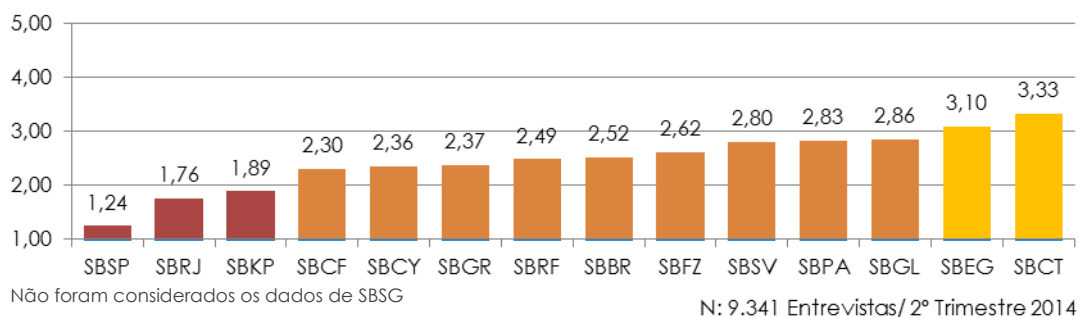
### 5.10 - Disponibilidade de bancos/caixas elet./câmbio



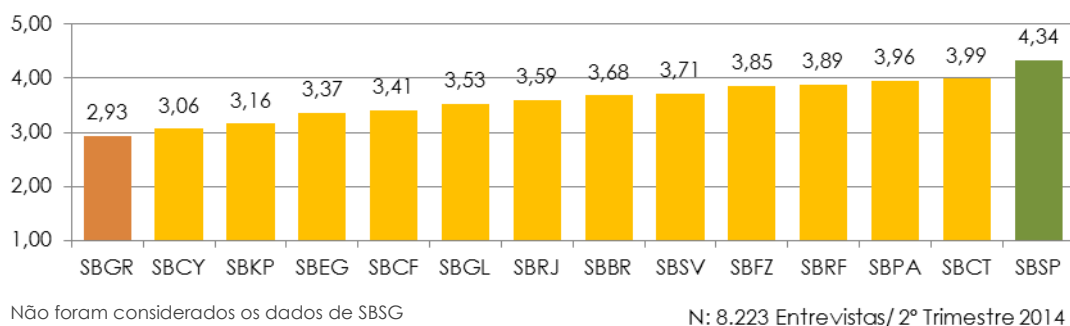
### 5.11 - Estabelecimentos comerciais



### 5.12 - Valor dos produtos comerciais

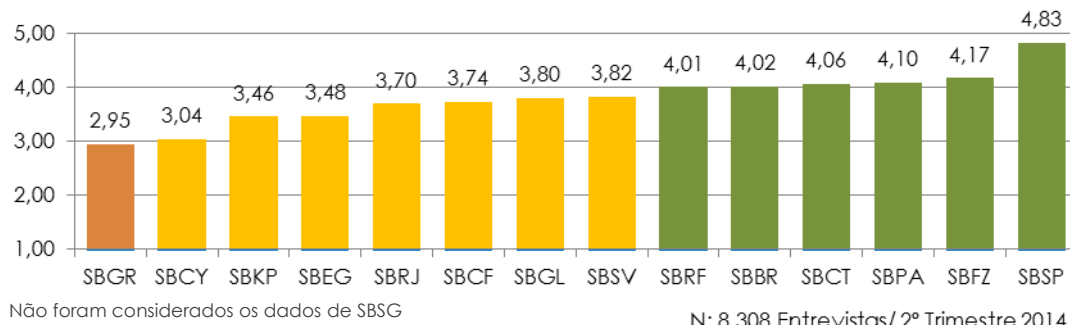


### 5.13 - Tempo de fila no comércio

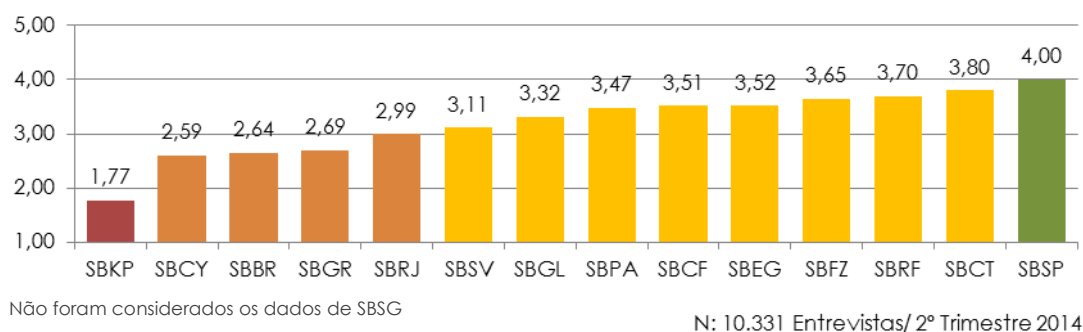




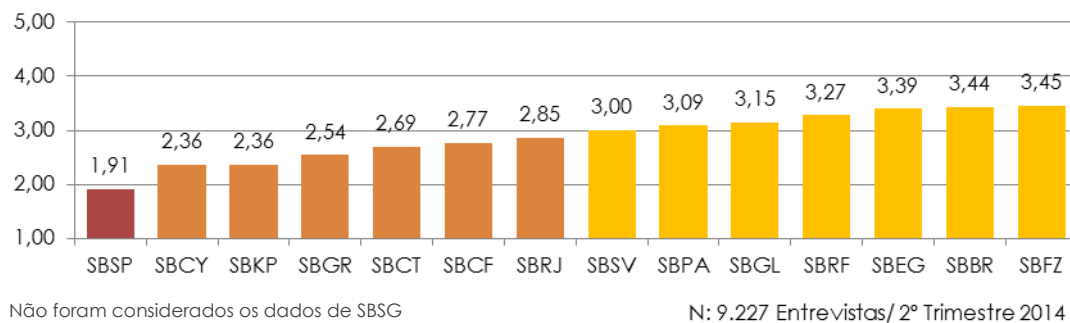
#### 5.14 - Atend. e cordialidade dos funcionários do comércio



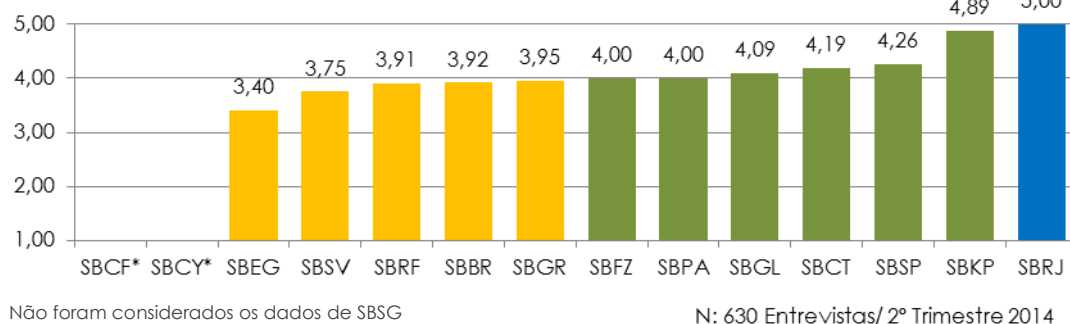
#### 5.15 - Disponibilidade de Tomadas



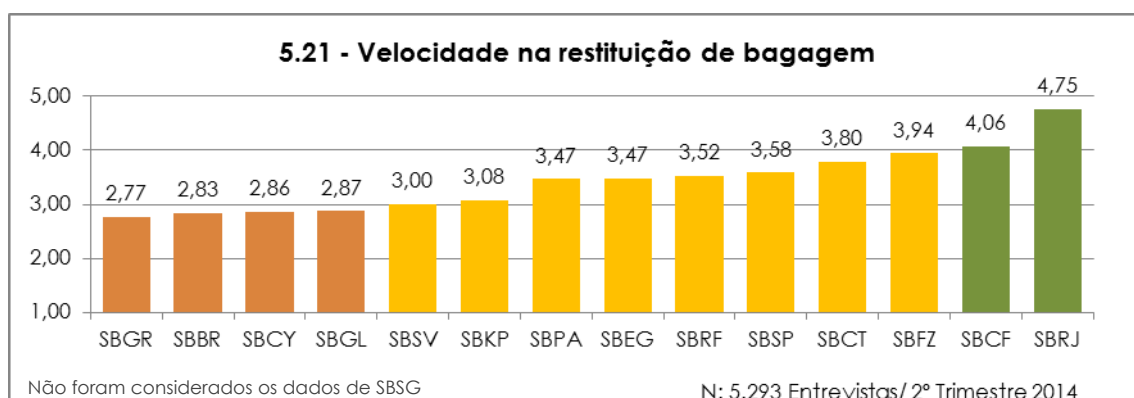
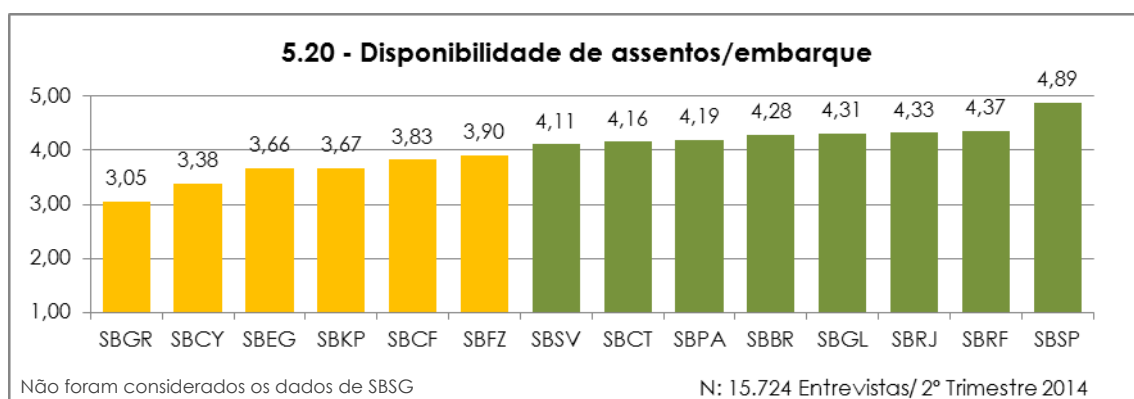
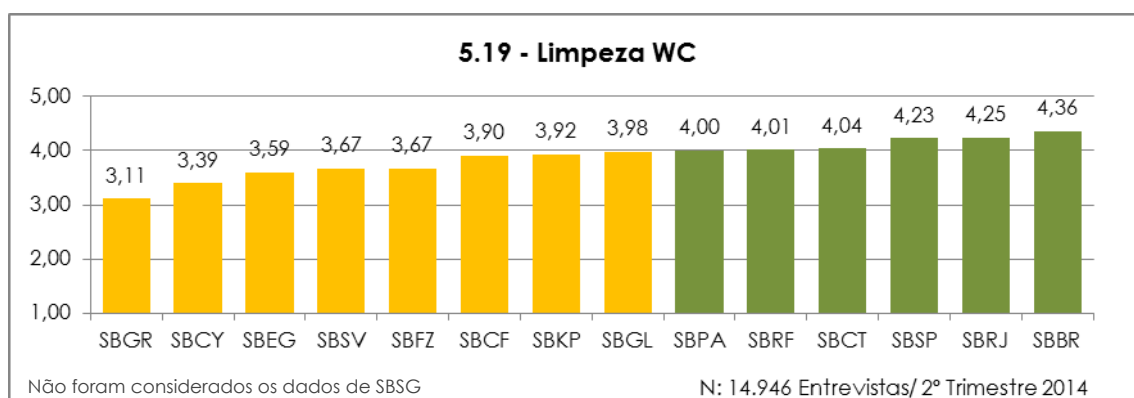
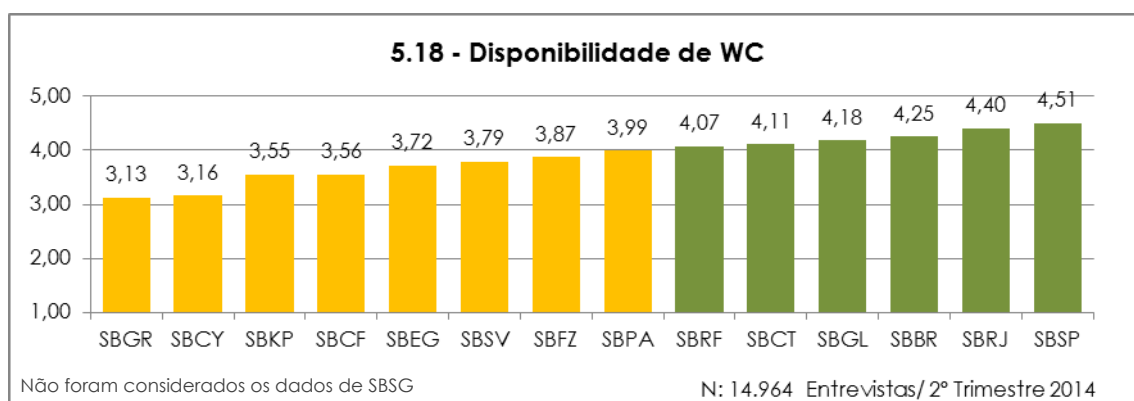
#### 5.16 - Internet/Wi-Fi

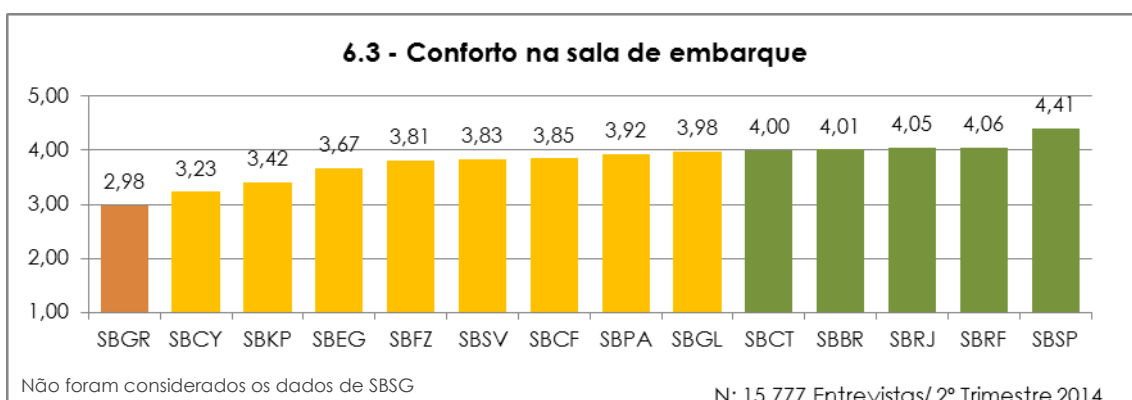
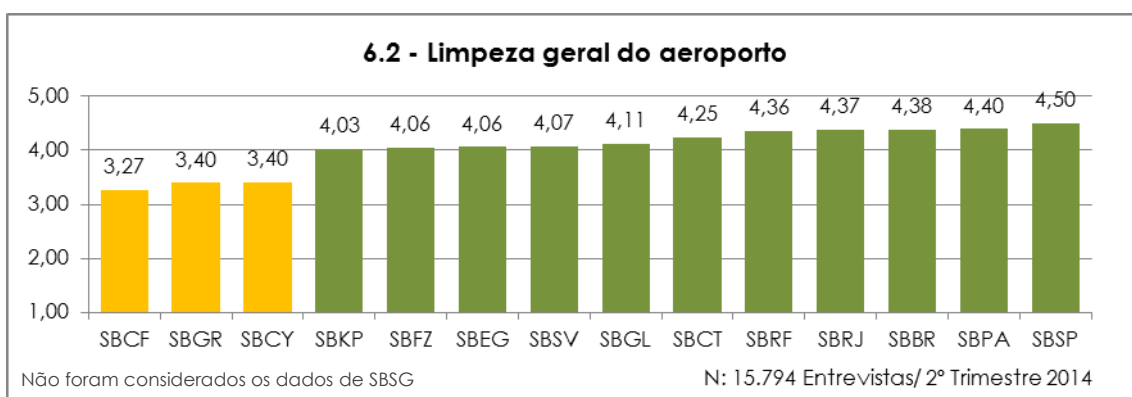
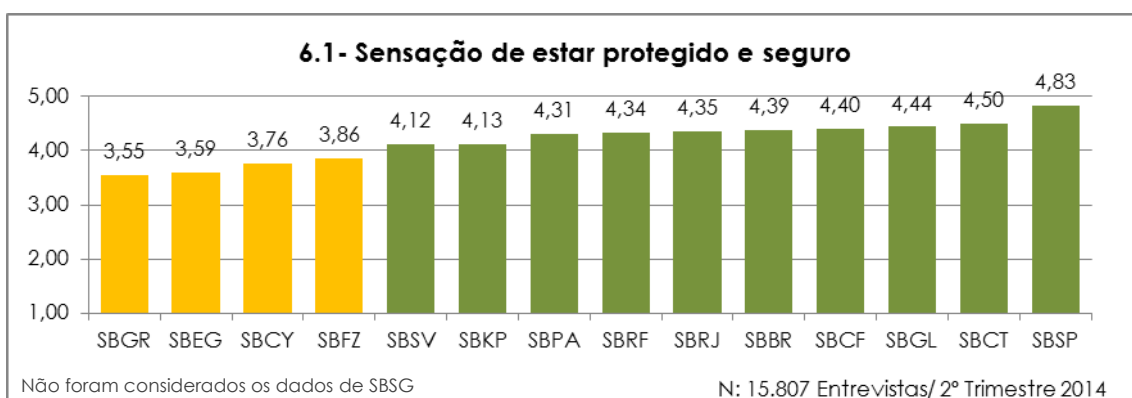
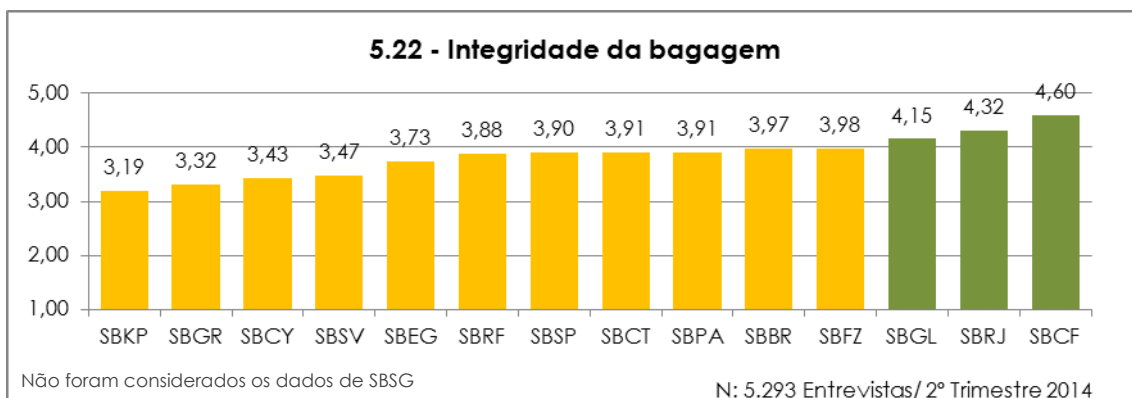


#### 5.17 - Negócios/Sala VIP

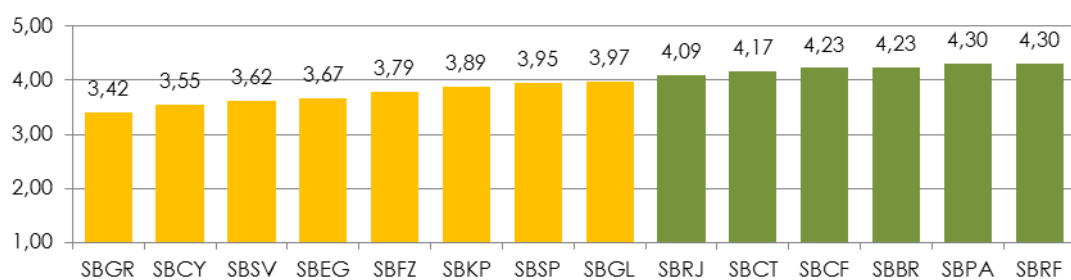


\*- Não houve amostras deste indicador.





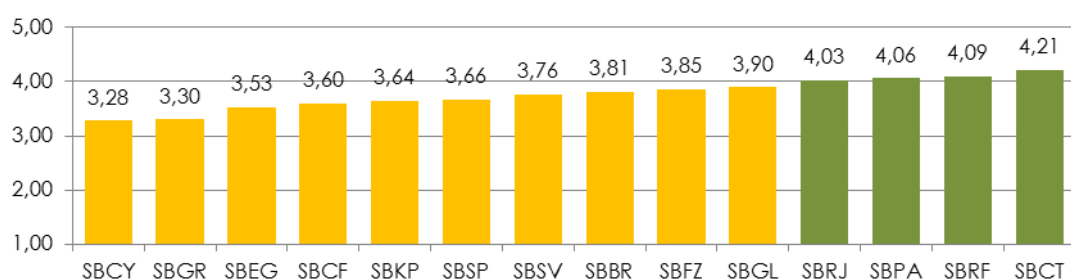
#### 6.4 - Conforto térmico do aeroporto



Não foram considerados os dados de SBSG

N: 15.816 Entrevistas/ 2º Trimestre 2014

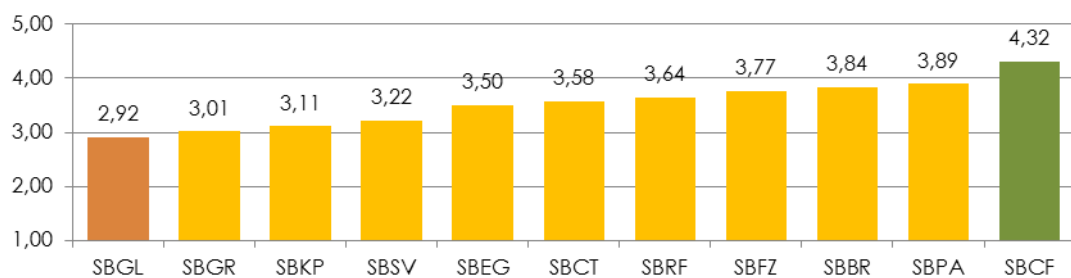
#### 6.5 - Conforto acústico do aeroporto



Não foram considerados os dados de SBSG

N: 15.729 Entrevistas/ 2º Trimestre 2014

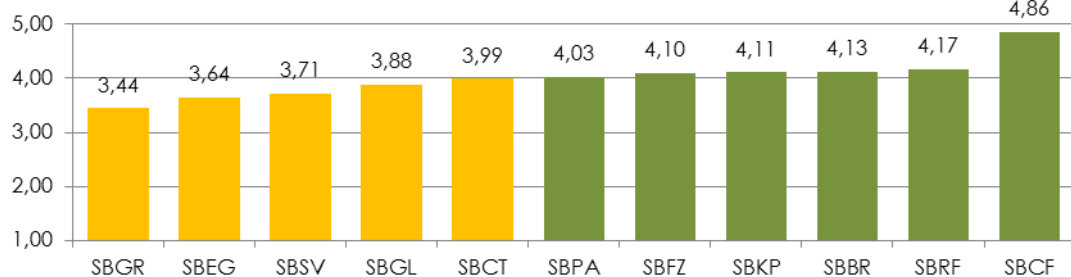
#### 7.1 - Tempo de fila da imigração



Não foram considerados os dados de SBSG

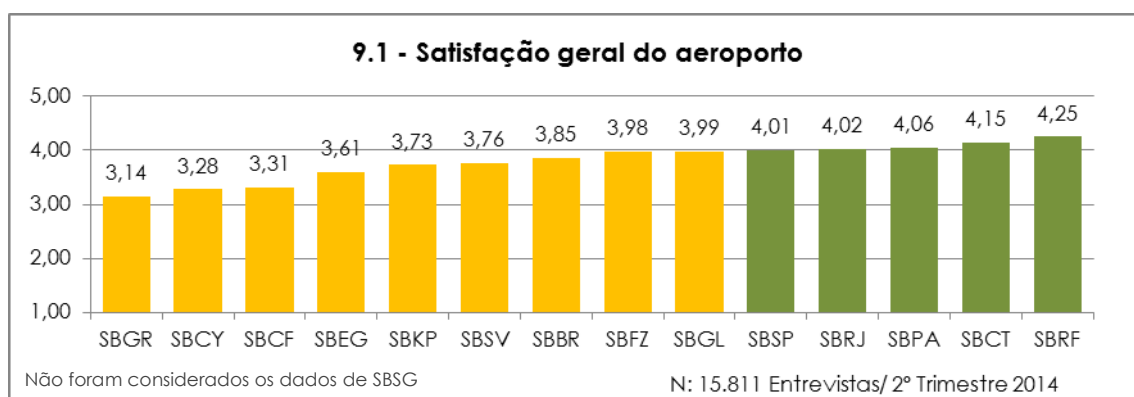
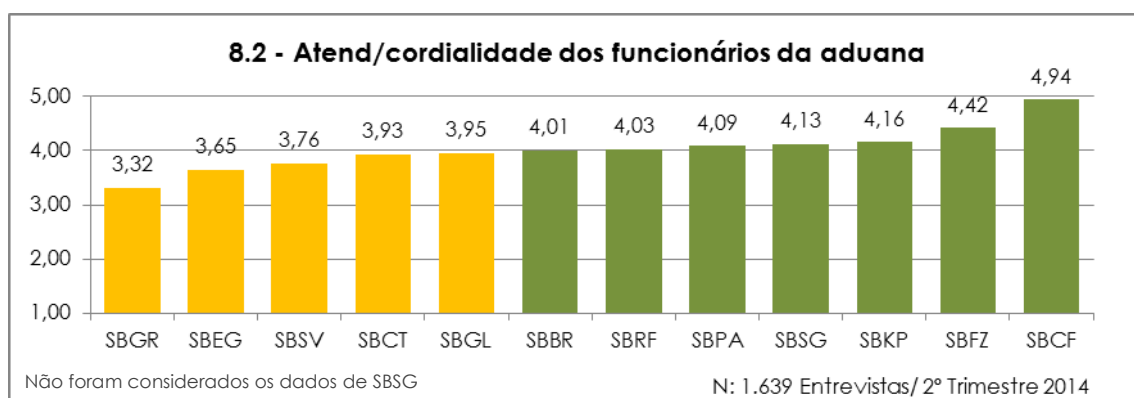
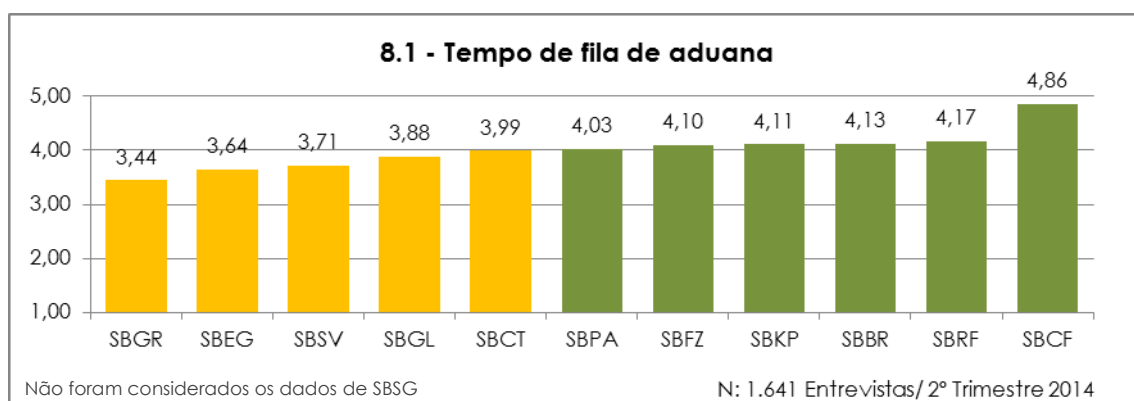
N: 1.799 Entrevistas/ 2º Trimestre 2014

#### 7.2 - Atend/cordialidade dos funcionários da imigração



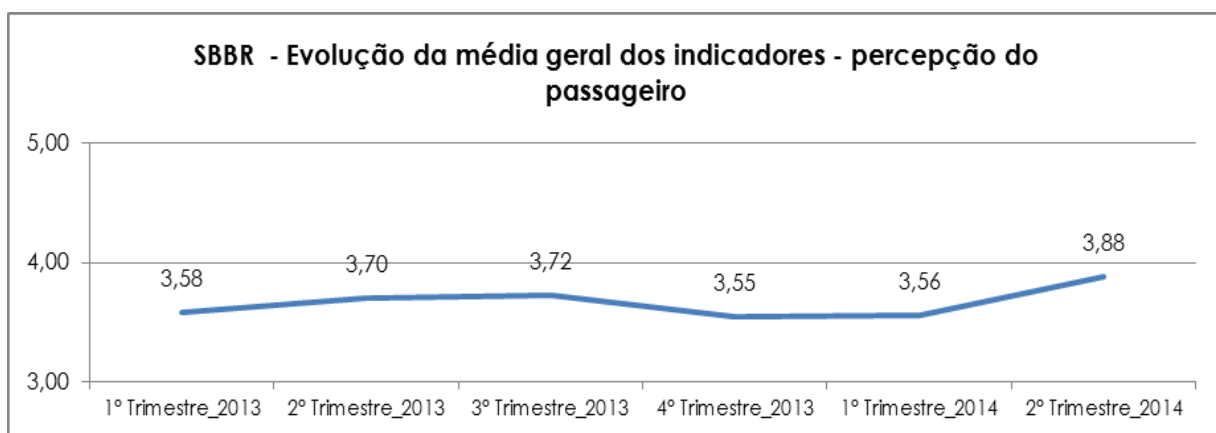
Não foram considerados os dados de SBSG

N: 1.795 Entrevistas/ 2º Trimestre 2014

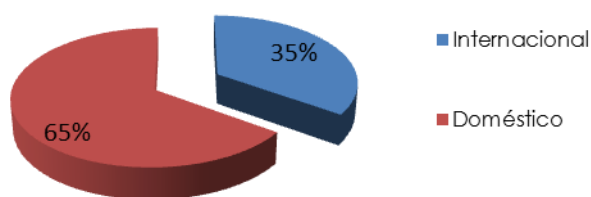


## 1.2. RESULTADOS POR AEROPORTO

### 1.2.1. AEROPORTO INTERNACIONAL JUSCELINO KUBITSCHEK – BRASÍLIA (SBBR)

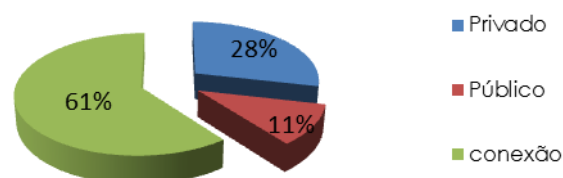


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



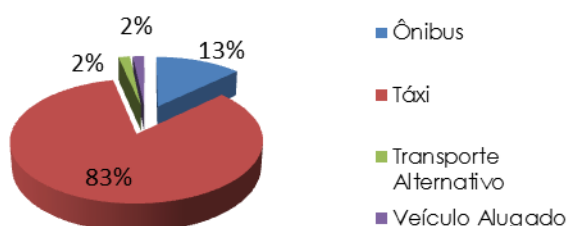
N: 1.062 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



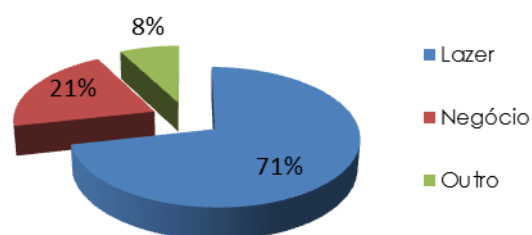
N: 1.062 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



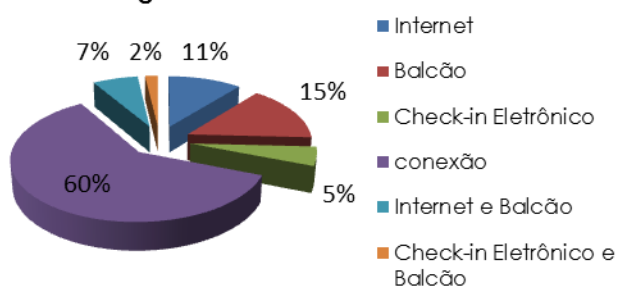
N: 116 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



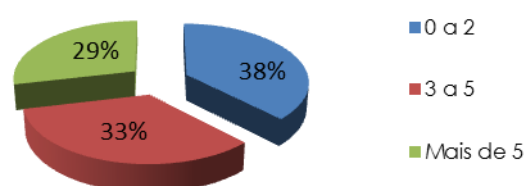
N: 1.060 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05- Forma de check-in**



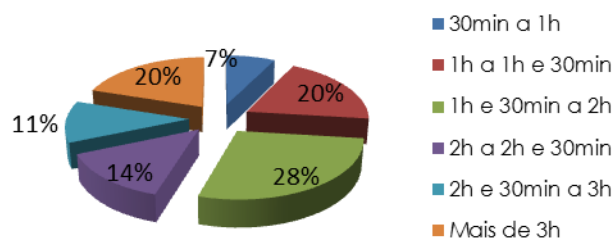
N: 1.062 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Frequência de Viagem (últimos 12 meses)**



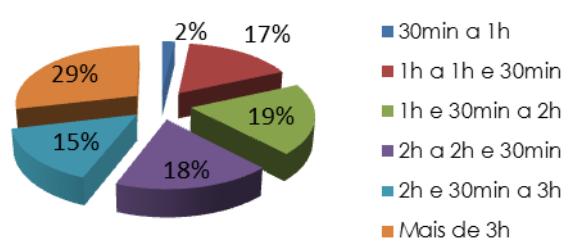
N: 1.061 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



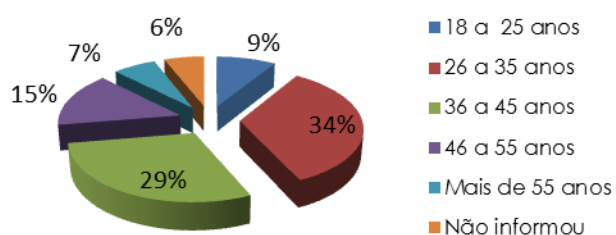
N: 691 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



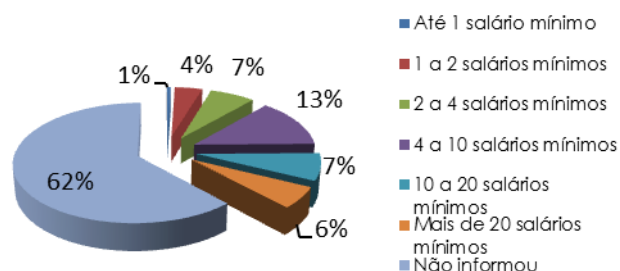
N: 370 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Idade**



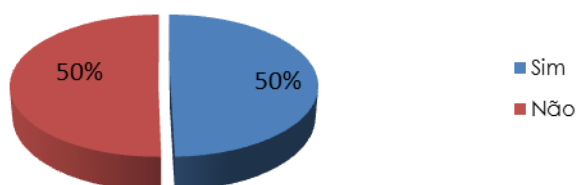
N: 1.062 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Renda**



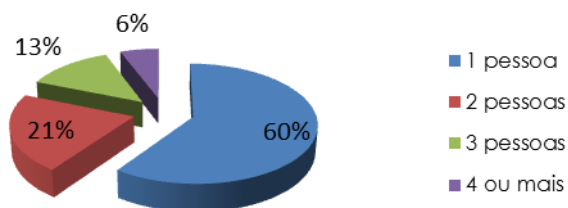
N: 1.062 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11 - Viajando Sozinho**



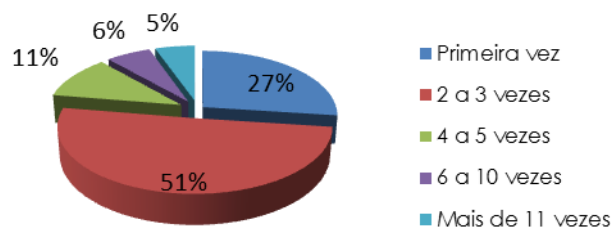
N: 1.062 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



N: 535 Entrevistas/2º Trimestre 2014

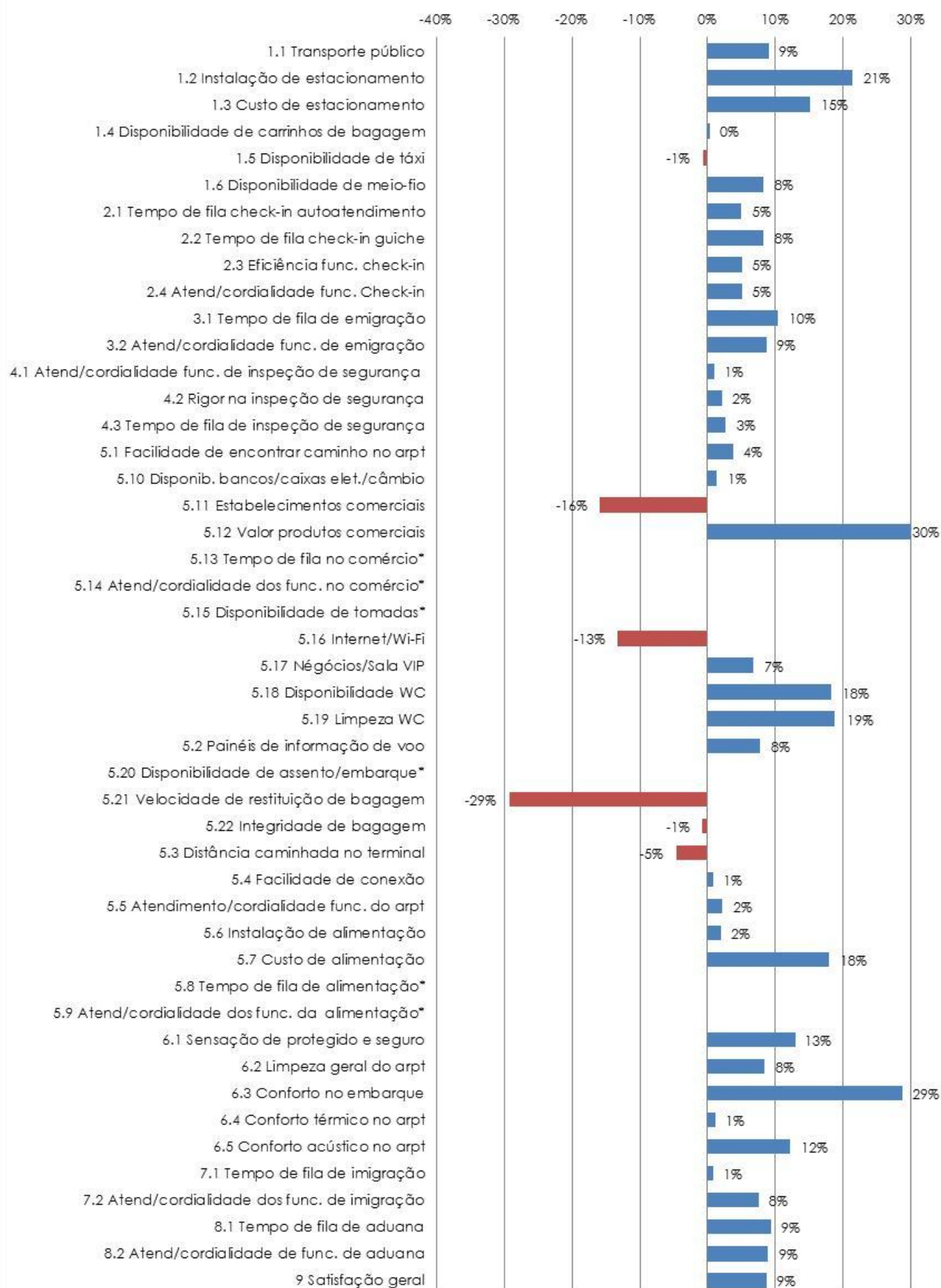
**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos ultimos 12 meses**



N: 1.061 Entrevistas/2º Trimestre 2014



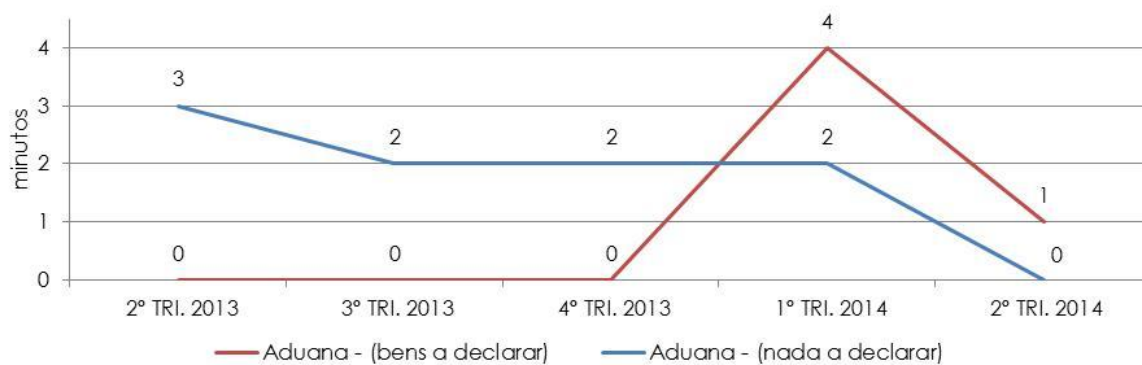
**Figura 14 - SBBR - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**



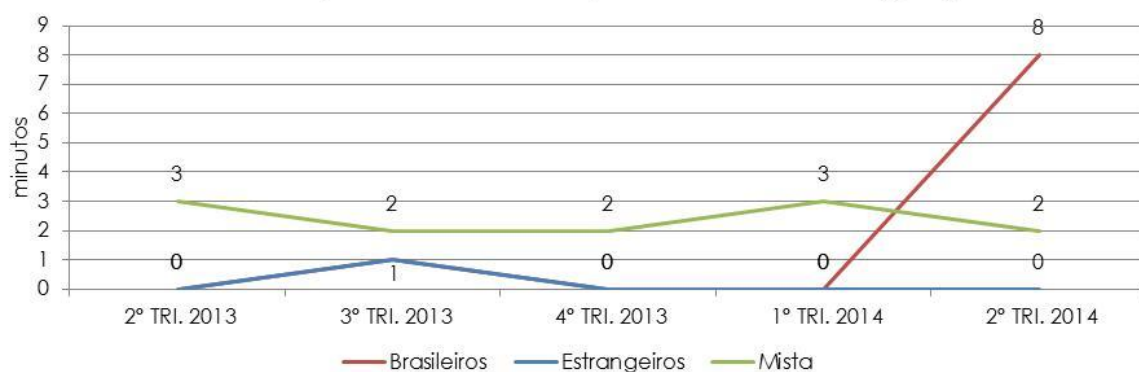
\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

SBBR	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	2,22	3,16	55	3,72	3,84	43	2,79	3,34	131
	Instal, estacionamento	2,96		68	4,13		80	3,23		121
	Custo estacionamento	2,16		55	2,90		40	2,51		88
	Disponib.carrinhos bagagem	4,23		81	4,24		115	4,21		138
	Disponib. meio-fio	3,36		90	3,84		115	3,19		164
	Disponib. de táxi	4,02		46	4,17		94	4,12		73
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,64	4,74	14	5,00	4,94	33	4,52	4,61	23
	Tempo fila check-in guiche	4,69		58	4,96		96	4,51		93
	Eficiência func. check-in	4,83		58	4,90		96	4,69		93
	Atend/cordialidade func check-in	4,79		58	4,91		96	4,73		93
Emigração	Tempo fila emigração	4,70	4,73	54	4,93	4,92	85	4,47	4,57	83
	Atend/cordialidade func emigração	4,76		54	4,92		85	4,66		83
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,42	4,51	96	4,88	4,87	149	4,45	4,39	171
	Rigor insp seg	4,51		98	4,86		149	4,31		166
	Tempo fila insp seg	4,60		98	4,87		149	4,42		171
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	3,94	3,51	317	4,55	3,70	350	3,98	3,62	392
	Painéis info voos	3,91		316	4,49		350	4,08		385
	Dist caminhada no terminal	3,87		315	4,53		348	3,64		392
	Facilidade conexões	3,89		175	4,40		184	3,85		213
	Atend/cordialidade func do arpt	4,27		295	4,78		209	4,36		346
	Instal, alimentação	3,18		260	3,41		270	3,46		355
	Valor alimentação	1,95		254	1,95		276	2,32		340
	Tempo alimentação	3,32		252	3,61		276	3,37		325
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	3,71		248	3,78		275	3,83		324
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,41		182	2,64		101	3,44		275
	Estabelec. comerciais	3,11		150	2,40		132	3,31		309
	Valor produtos comerciais	2,59		143	2,64		111	2,42		246
	Tempo comércio	3,42		137	4,14		102	3,63		204
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comercio	3,80		142	4,06		107	4,15		218
	Disponibilidade de tomadas	3,25		245	1,56		268	3,09		323
	Internet / Wi-Fi	3,59		219	3,37		231	3,35		192
	Negócios/Sala VIP	3,40		5	3,91		11	4,22		9
	Disponib. WC	3,98		298	4,67		346	4,08		373
	Limpeza WC	4,06		297	4,81		347	4,17		368
	Disponibilidade de assentos / embarque	3,86		311	4,68		349	4,27		392
	Veloc. restituição de bagagem	2,84		50	2,74		105	2,91		122
	Integridade bagagem	3,86		49	4,22		105	3,80		122
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	4,11	3,89	318	4,68	4,38	351	4,35	4,19	389
	Limpeza geral do arpt	4,09		316	4,71		351	4,31		392
	Conforto embarque	3,44		316	4,51		351	4,04		393
	Conforto térmico arpt	4,05		318	4,44		351	4,20		393
	Conforto acústico arpt	3,77		316	3,57		350	4,06		389
Imigração	Tempo fila imigração	3,63	3,94	27	4,11	4,13	63	3,26	3,58	19
	Atend/cordialidade func imigração	4,26		27	4,14		63	3,89		19
Aduana	Tempo fila aduana	3,56	3,61	27	4,19	4,19	62	3,44	3,67	18
	Atend/cordialidade func aduana	3,67		27	4,19		62	3,89		18
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	3,64		317	3,85		350	4,03		393
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,85			4,07			3,83		

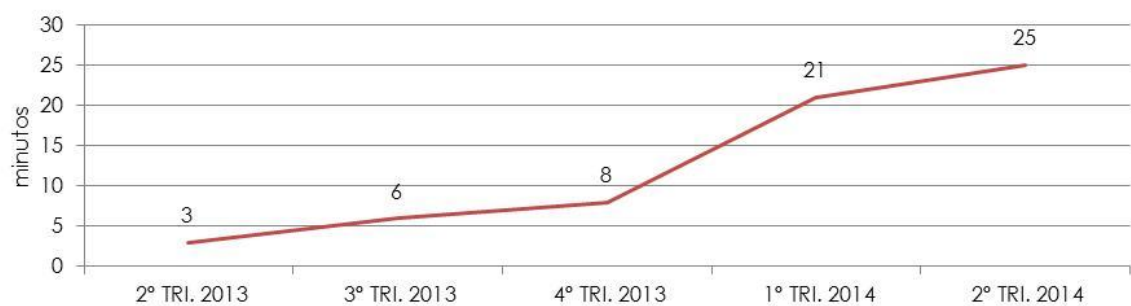
### SBBR - Tempo médio de espera em fila - Aduana



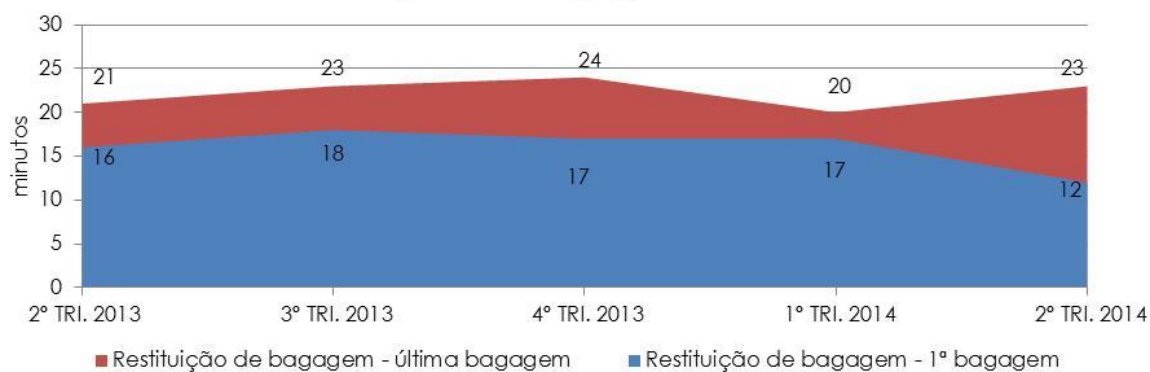
### SBBR - Tempo médio de espera em fila - Emigração



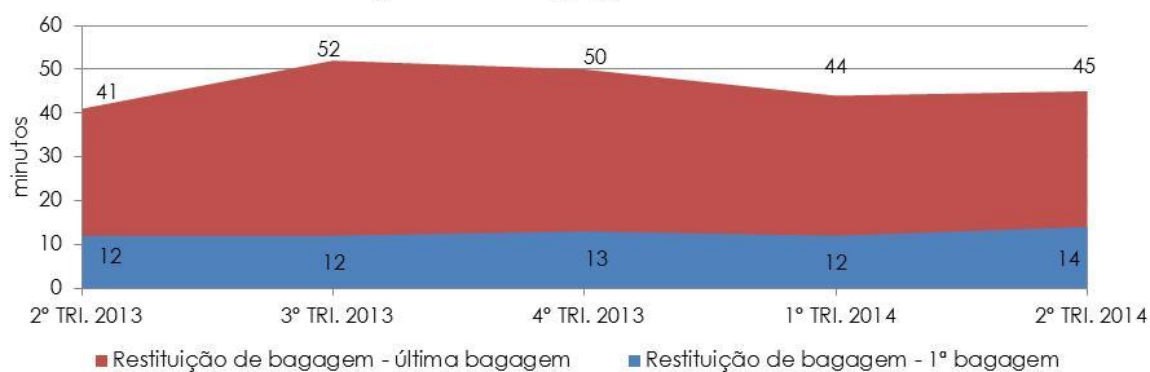
### SBBR - Tempo médio de espera em fila - Imigração



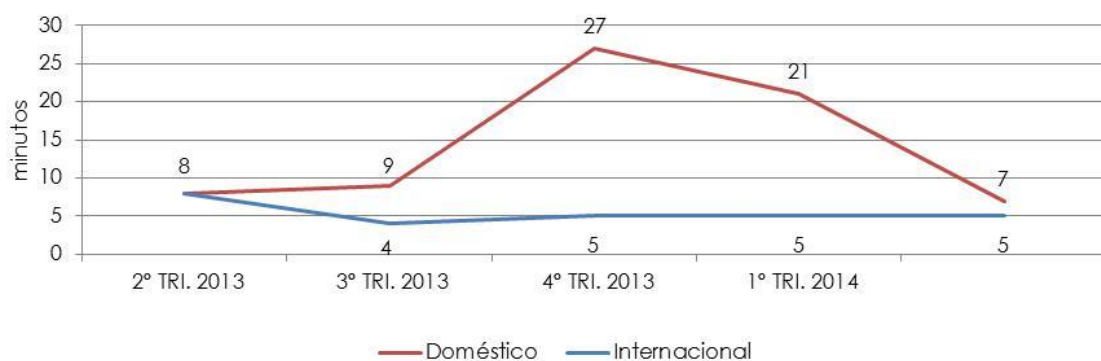
### SBBR - Restituição de bagagem voos domésticos



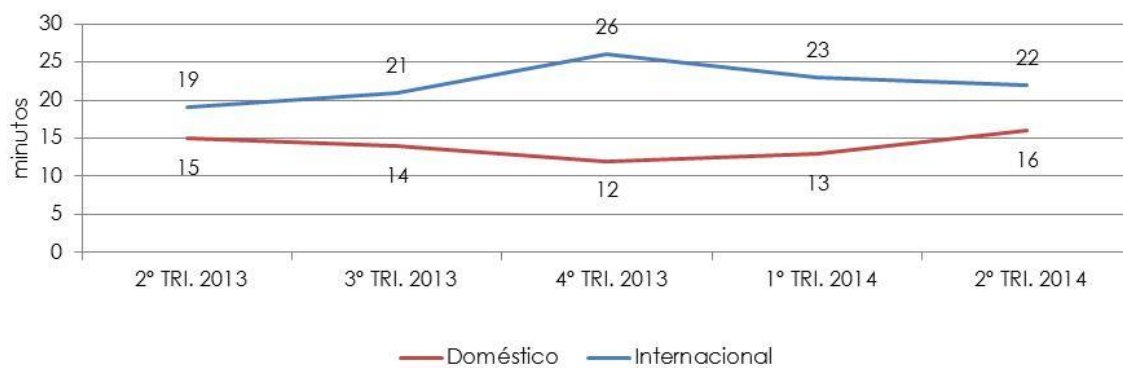
### SBBR - Restituição de bagagem voos internacionais



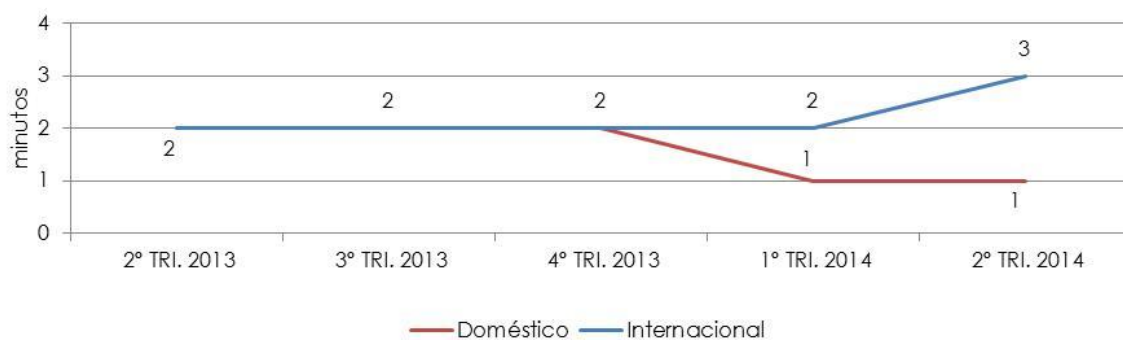
### SBBR - Tempo médio de espera em fila - check-in



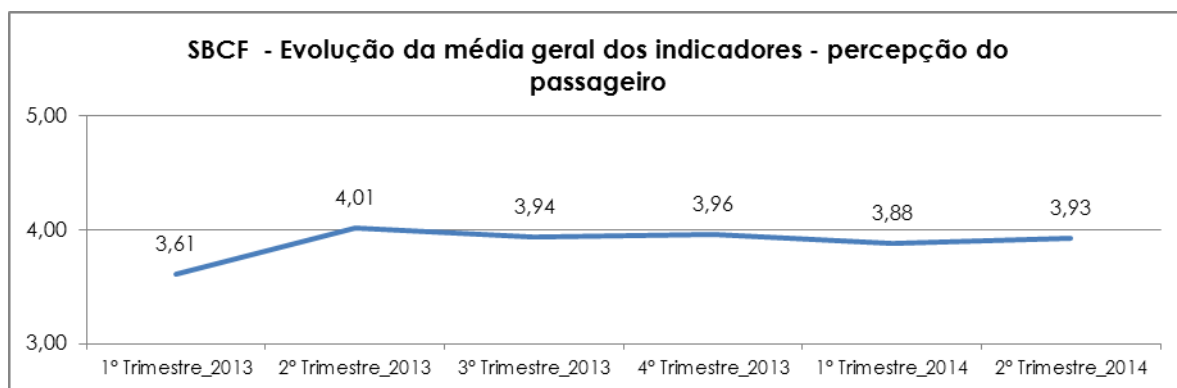
### SBBR - Tempo médio de duração do embarque



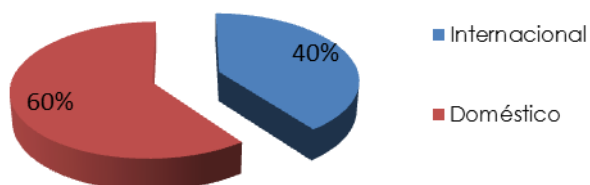
### SBBR - Tempo médio de espera em fila - inspeção de segurança



## 1.2.2. AEROPORTO INTERNACIONAL TANCREDO NEVES – CONFIN (SBCF)

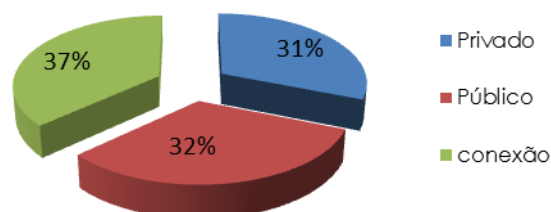


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



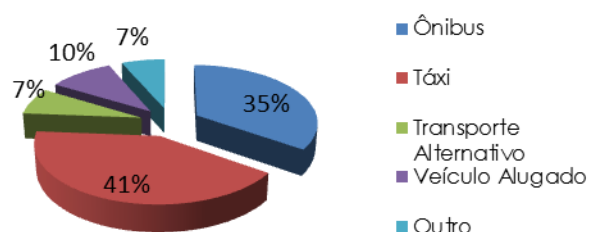
N: 1.135 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



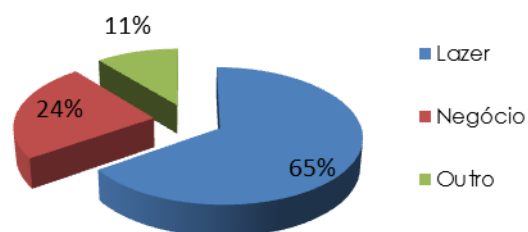
N: 1.135 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



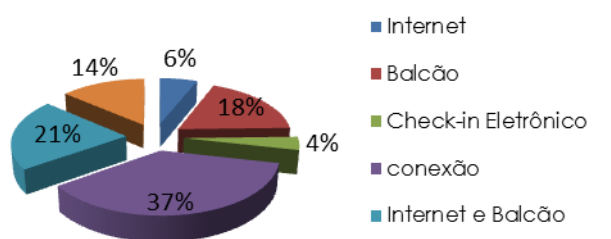
N: 366 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



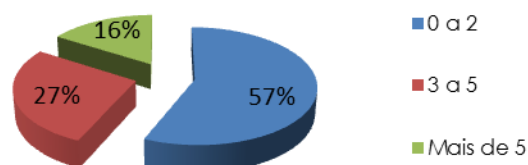
N: 1.131 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**



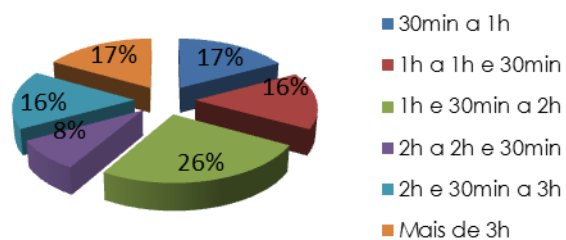
N: 1.135 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 12 meses)**



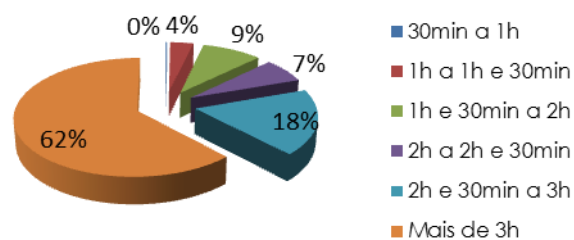
N: 1.134 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



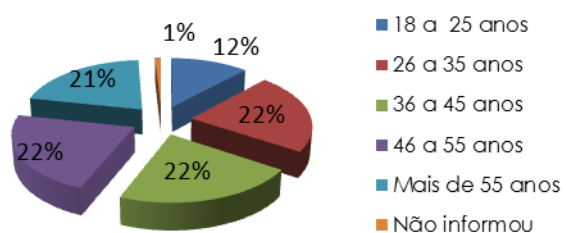
N: 682 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



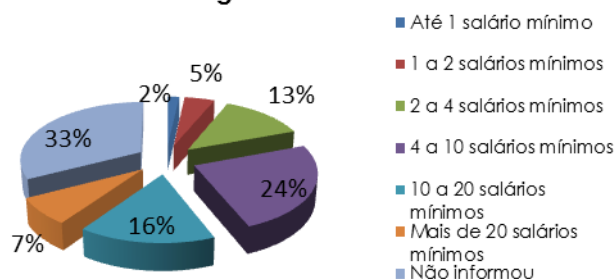
N: 452 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Idade**



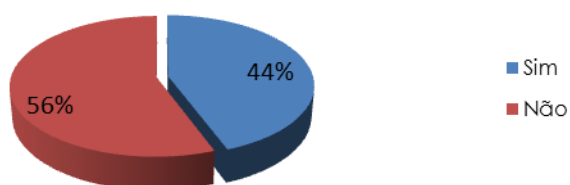
N: 1.135 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Renda**



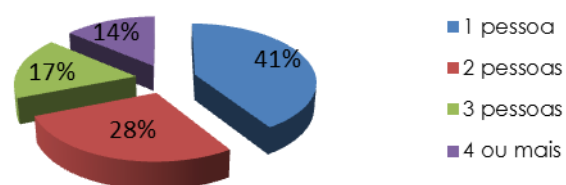
N: 1.135 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11 - Viajando Sozinho**



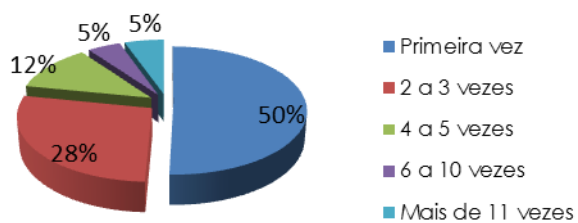
N: 1.135 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



N: 633 Entrevistas/2º Trimestre 2014

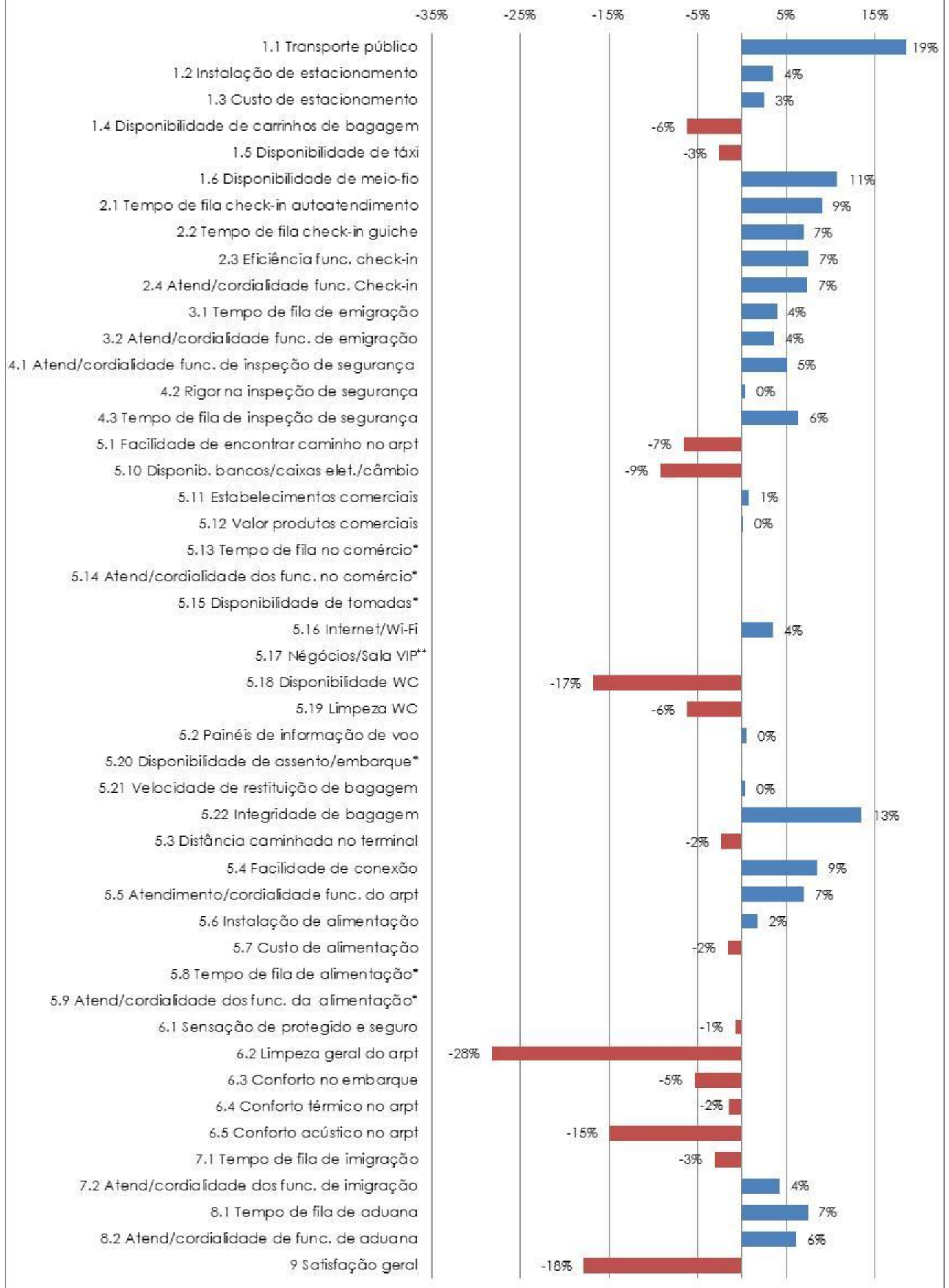
**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos ultimos 12 meses**



N: 1.134 Entrevistas/2º Trimestre 2014



**Figura 14 - SBCF - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**



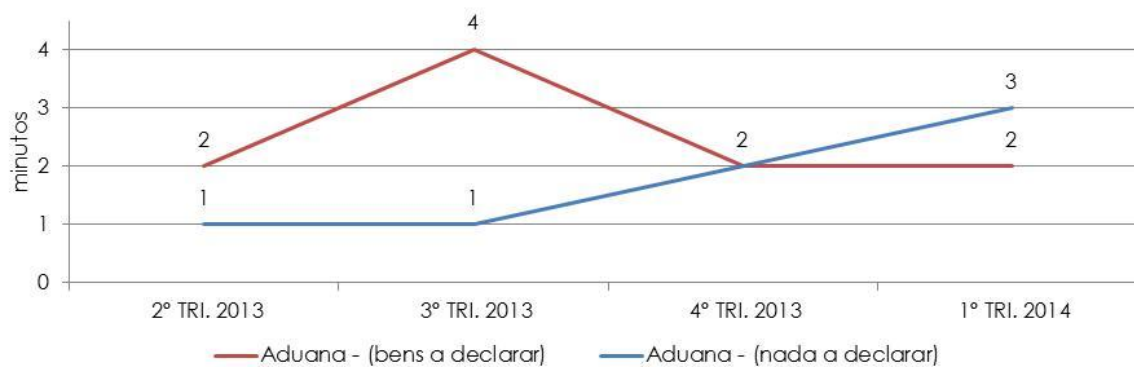
\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

\*\* - Não houve amostras deste indicador

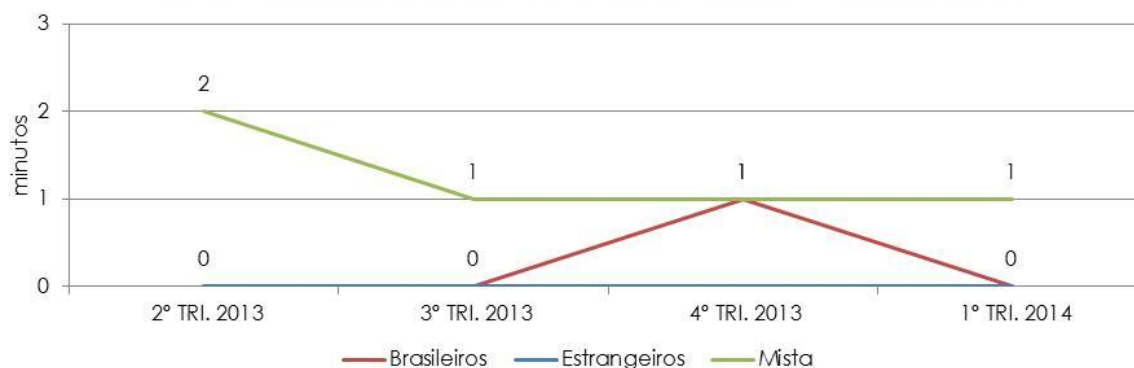


SBCF	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	4,53	3,68	104	4,70	3,76	99	4,57	4,30	178
	Instal, estacionamento	2,87		47	3,10		58	4,14		98
	Custo estacionamento	2,67		27	2,54		35	3,15		60
	Disponib.carrinhos bagagem	3,79		144	3,83		150	4,74		243
	Disponib. meio-fio	4,06		162	4,22		160	4,77		267
	Disponib. de táxi	4,18		57	4,20		46	4,40		67
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,55	4,73	33	4,67	4,72	39	4,79	4,83	81
	Tempo fila check-in guiche	4,55		137	4,57		159	4,67		291
	Eficiência func. check-in	4,91		137	4,81		160	4,93		292
	Atend/cordialidade func check-in	4,93		137	4,81		160	4,94		294
Emigração	Tempo fila emigração	4,75	4,86	112	4,97	4,96	119	5,00	5,00	129
	Atend/cordialidade func emigração	4,97		112	4,94		119	5,00		129
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,64	4,54	195	4,66	4,54	190	4,82	4,76	330
	Rigor insp seg	4,42		194	4,35		191	4,56		329
	Tempo fila insp seg	4,55		195	4,61		191	4,90		331
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	3,78	3,36	382	3,74	3,47	315	4,20	3,98	435
	Painéis info voos	4,14		364	3,92		303	4,62		428
	Dist caminhada no terminal	3,85		382	3,87		316	4,33		427
	Facilidade conexões	4,06		124	4,17		108	4,70		139
	Atend/cordialidade func do arpt	4,38		326	4,38		264	4,79		346
	Instal, alimentação	3,12		303	2,98		266	3,85		390
	Valor alimentação	1,99		305	1,82		252	2,38		357
	Tempo alimentação	3,15		298	3,39		253	3,85		368
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	3,70		295	3,78		250	4,02		366
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,19		166	3,34		170	3,61		319
	Estabelec. comerciais	3,04		180	3,39		189	3,84		285
	Valor produtos comerciais	1,86		152	1,89		152	2,91		215
	Tempo comércio	3,18		140	3,30		135	3,67		180
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comércio	3,53		144	3,80		138	3,85		179
	Disponibilidade de tomadas	2,82		176	2,98		123	4,36		223
	Internet / Wi-Fi	2,80		161	2,67		132	2,80		230
	Negócios/Sala VIP									
	Disponib. WC	3,25		355	3,39		304	3,93		419
	Limpeza WC	3,18		355	3,99		304	4,44		428
	Disponibilidade de assentos / embarque	3,60		379	3,65		313	4,15		433
	Veloc. restituição de bagagem	3,62		146	3,88		128	4,44		237
	Integridade bagagem	4,26		144	4,55		128	4,83		238
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	4,20	3,81	379	4,22	3,55	314	4,70	4,16	432
	Conforto embarque	3,66		381	2,91		315	3,64		429
	Limpeza geral do arpt	3,17		380	3,63		315	4,18		433
	Conforto térmico arpt	4,09		382	4,08		316	4,46		432
	Conforto acústico arpt	3,92		377	2,89		314	3,84		432
Imigração	Tempo fila imigração	4,33	4,64	66	4,05	4,40	65	4,52	4,69	81
	Atend/cordialidade func imigração	4,95		66	4,75		65	4,86		81
Aduana	Tempo fila aduana	4,94	4,95	65	4,69	4,78	65	4,94	4,96	81
	Atend/cordialidade func aduana	4,97		65	4,88		65	4,98		81
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	3,28		381	3,18		316	3,42		435
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,85			3,87			4,29		

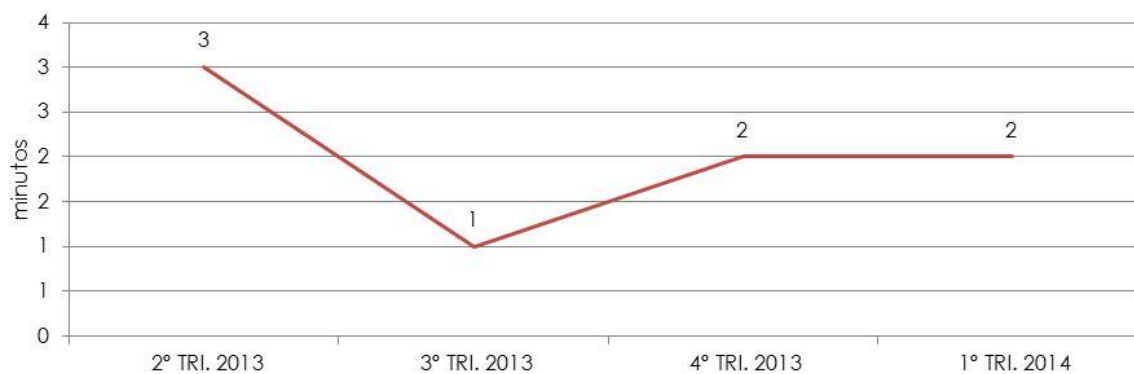
### SBCF - Tempo médio de espera em fila - Aduana



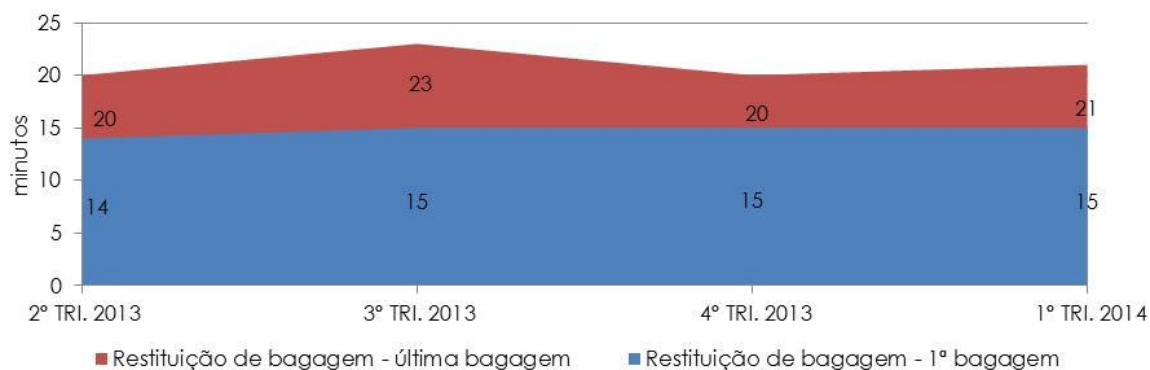
### SBCF - Tempo médio de espera em fila - Emigração



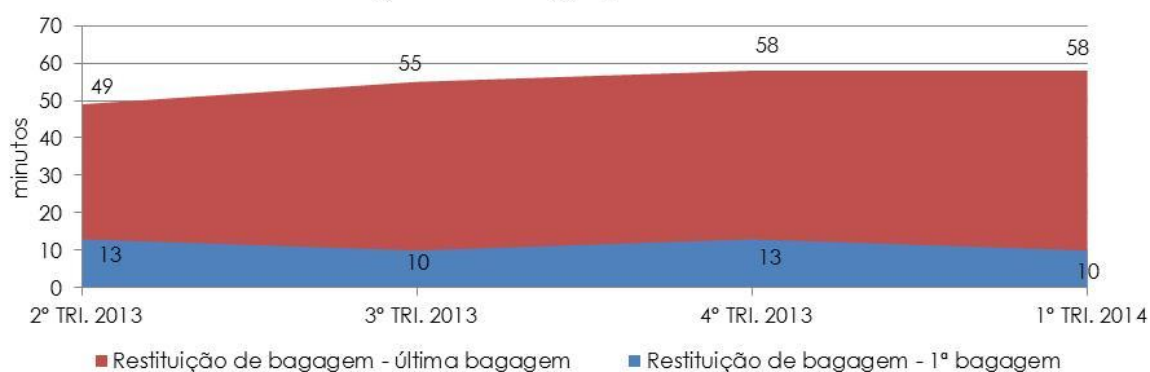
### SBCF - Tempo médio de espera em fila - Imigração



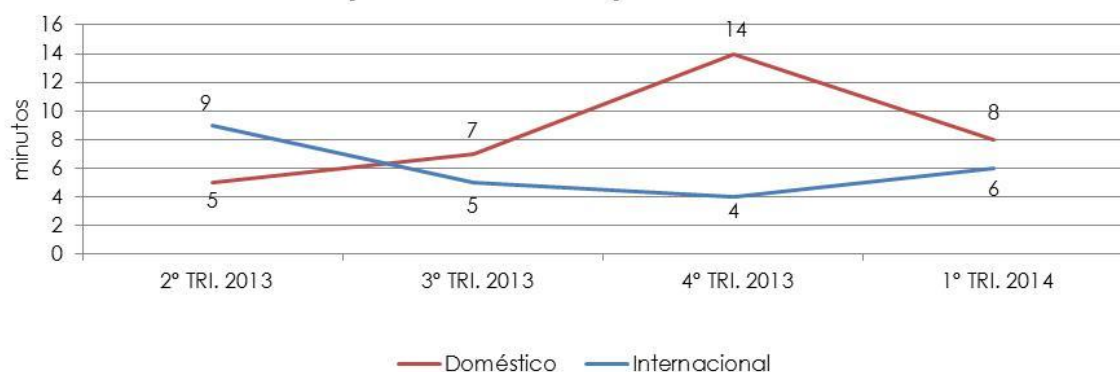
### SBCF - Restituição de bagagem voos domésticos



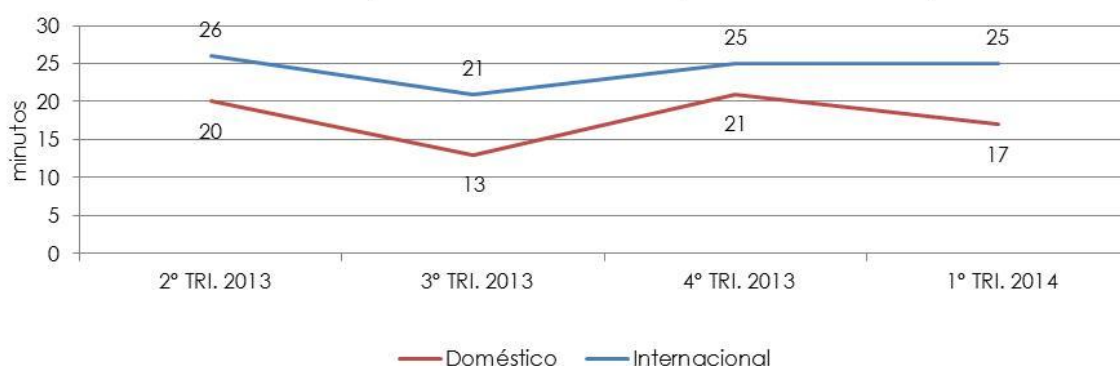
### SBCF - Restituição de bagagem voos internacionais



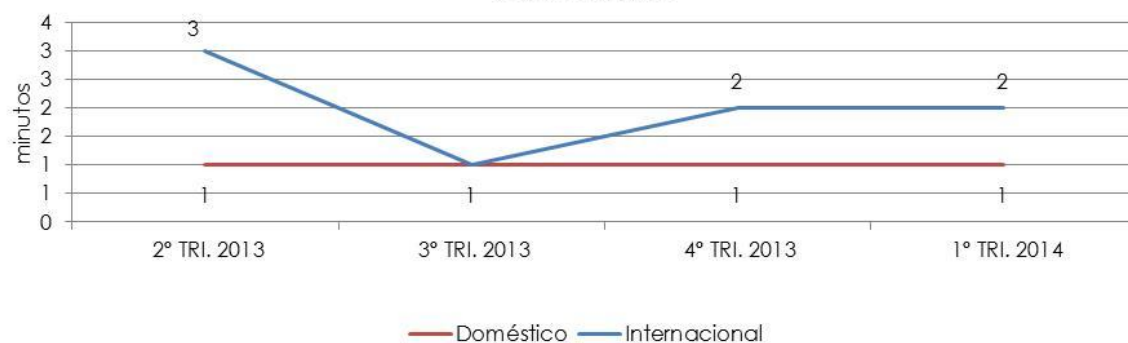
### SBCF - Tempo médio de espera em fila - check-in



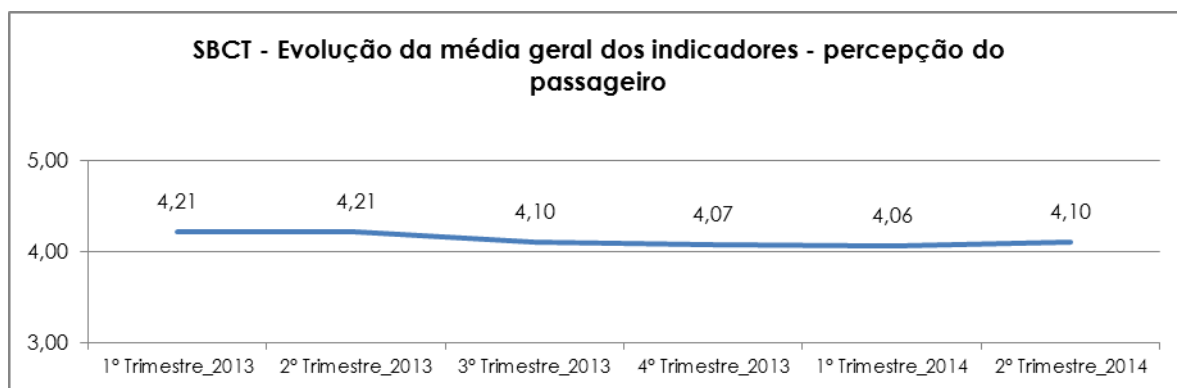
### SBCF - Tempo médio de duração do embarque



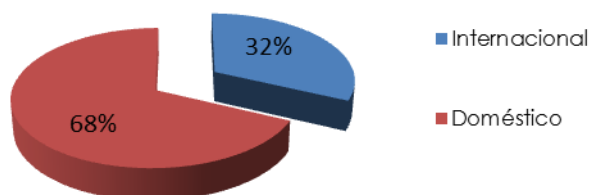
### SBCF - Tempo médio de espera em fila - inspeção de segurança



### 1.2.3. AEROPORTO INTERNACIONAL AFONSO PENA – CURITIBA (SBCT)

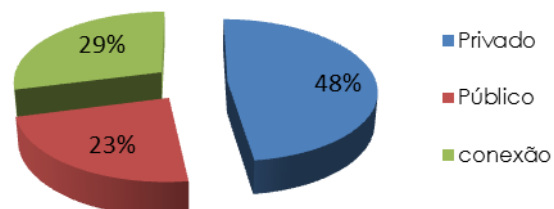


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



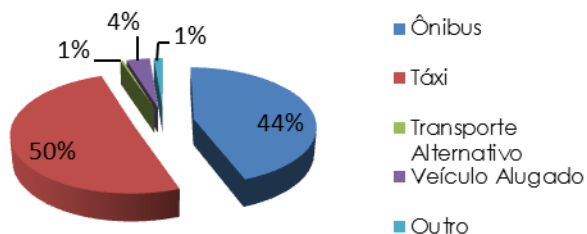
N: 989 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



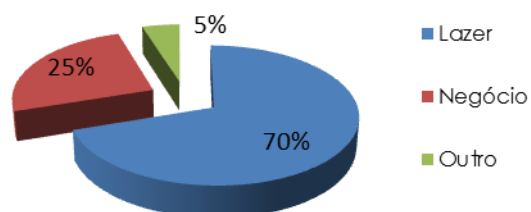
N: 989 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



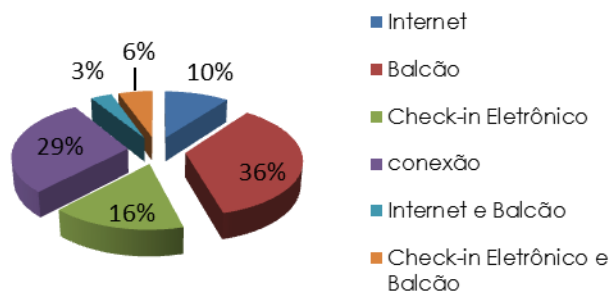
N: 228 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



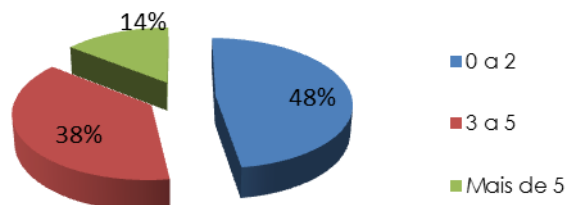
N: 986 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**



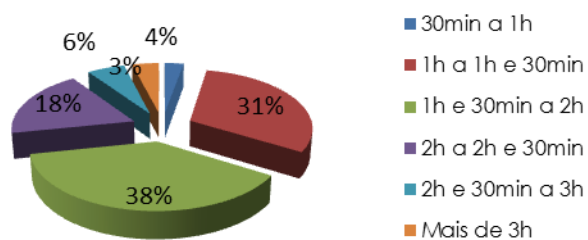
N: 989 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 12 meses)**



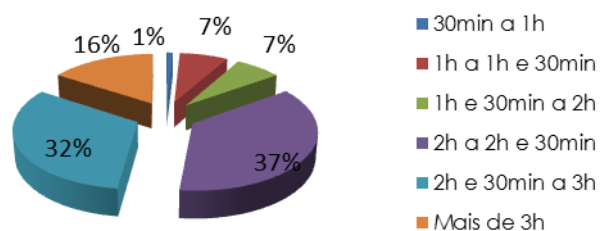
N: 989 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



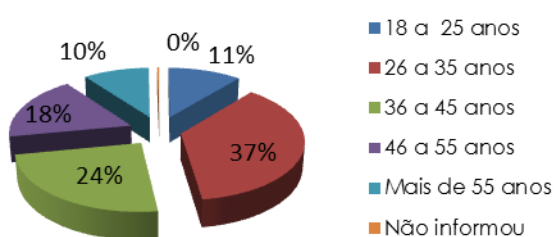
N: 673 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



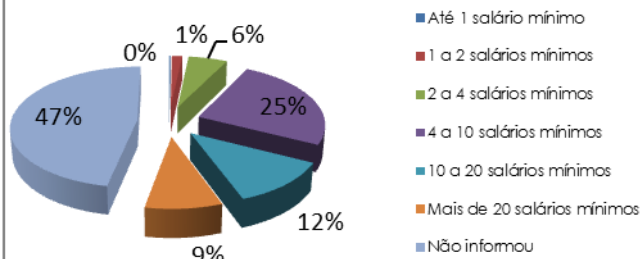
N: 316 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Idade**



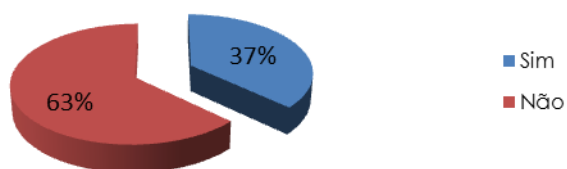
N: 989 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Renda**



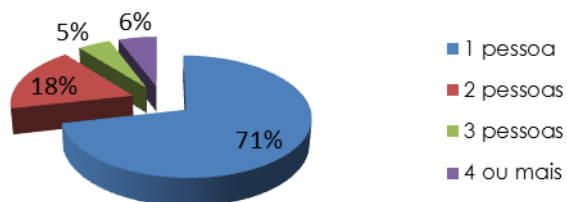
N: 989 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11 - Viajando Sozinho**



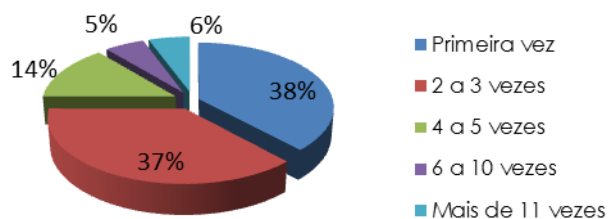
N: 989 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



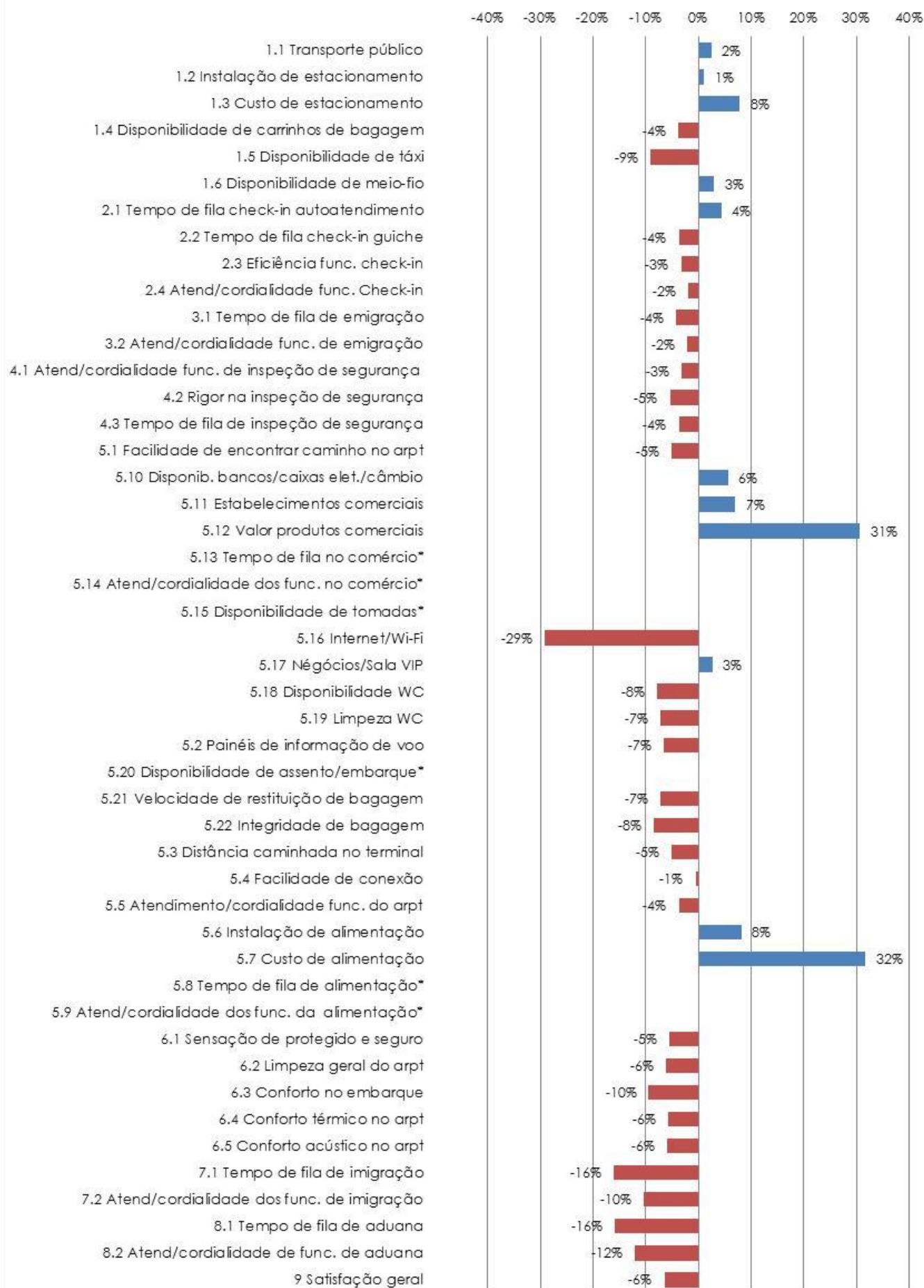
N: 624 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos últimos 12 meses**



N: 989 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 14 - SBCT - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**

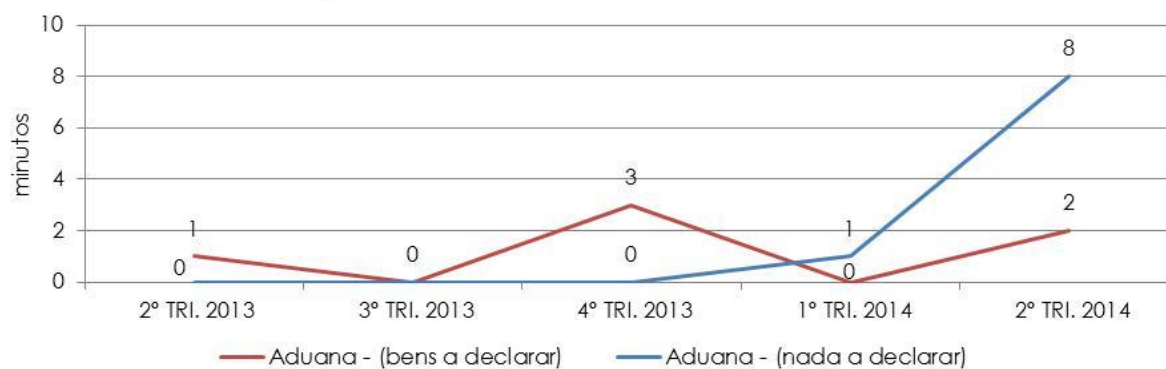


\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

SBCT	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	4,32	3,92	107	4,46	3,91	69	4,81	4,39	89
	Instal, estacionamento	3,72		151	3,63		46	4,56		48
	Custo estacionamento	3,56		152	2,91		45	3,50		38
	Disponib.carrinhos bagagem	4,44		236	4,54		149	4,91		131
	Disponib. meio-fio	3,40		243	3,67		156	4,05		100
	Disponib. de táxi	4,11		179	4,26		86	4,51		76
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,49	4,39	74	4,73	4,46	49	4,95	4,71	99
	Tempo fila check-in guiche	4,24		202	4,22		139	4,45		95
	Eficiência func. check-in	4,41		201	4,40		139	4,68		96
	Atend/cordialidade func check-in	4,41		201	4,50		139	4,76		96
Emigração	Tempo fila emigração	4,34	4,45	94	4,45	4,45	86	4,51	4,57	83
	Atend/cordialidade func emigração	4,55		94	4,45		86	4,63		83
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,34	4,39	247	4,42	4,42	226	4,77	4,72	227
	Rigor insp seg	4,42		248	4,41		226	4,72		227
	Tempo fila insp seg	4,40		249	4,43		226	4,68		227
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,36	3,83	338	4,27	3,85	317	4,75	4,18	331
	Painéis info voos	4,34		337	4,16		311	4,61		318
	Dist caminhada no terminal	4,36		338	4,37		314	4,79		330
	Facilidade conexões	4,24		78	4,17		115	4,49		95
	Atend/cordialidade func do arpt	4,77		331	4,47		260	4,70		304
	Instal, alimentação	3,42		331	3,77		235	4,26		257
	Valor alimentação	2,20		313	2,59		220	3,09		253
	Tempo alimentação	3,71		309	3,84		204	4,15		247
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	3,79		310	3,95		201	4,18		234
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,85		330	3,88		139	4,36		124
	Estabelec. comerciais	3,80		335	3,77		166	4,17		135
	Valor produtos comerciais	3,22		318	3,29		144	3,67		123
	Tempo comércio	3,85		315	3,97		104	4,55		88
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comércio	3,96		311	4,02		115	4,41		94
	Disponibilidade de tomadas	3,50		246	3,74		182	4,21		199
	Internet / Wi-Fi	2,95		237	2,76		153	2,14		132
	Negócios/Sala VIP	4,75		4	4,11		27	4,19		37
	Disponib. WC	3,83		324	4,03		300	4,48		304
	Limpeza WC	3,93		337	3,91		300	4,29		299
	Disponibilidade de assentos / embarque	4,01		338	4,09		314	4,38		327
Ambiente Aeroporto	Veloc. restituição de bagagem	3,67		174	3,66		159	4,05		171
	Integridade bagagem	3,81		174	3,80		164	4,11		171
	Sensação protegido e seguro	4,43	4,11	338	4,42	4,14	317	4,65	4,42	328
	Limpeza geral do arpt	4,12		339	4,15		316	4,47		330
	Conforto embarque	4,04		339	3,90		314	4,06		330
Imigração	Conforto térmico arpt	3,97		339	4,12		319	4,44		331
	Conforto acústico arpt	3,99		339	4,12		319	4,51		331
Aduana	Tempo fila imigração	3,56	3,69	16	3,44	3,63	32	3,70	3,96	37
	Atend/cordialidade func imigração	3,81		16	3,81		32	4,22		36
Satisfação Geral	Tempo fila aduana	3,44	3,53	16	3,63	3,69	32	4,03	4,13	35
	Atend/cordialidade func aduana	3,63		16	3,75		32	4,23		35
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	4,07	3,97	339	4,04	3,99	318	4,34	4,32	331
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,97			3,99			4,32		



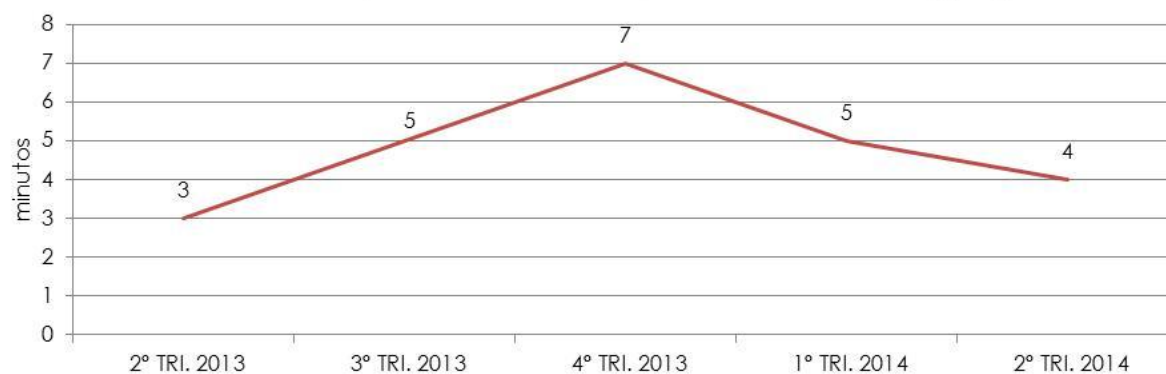
**SBCT - Tempo médio de espera em fila - Aduana**



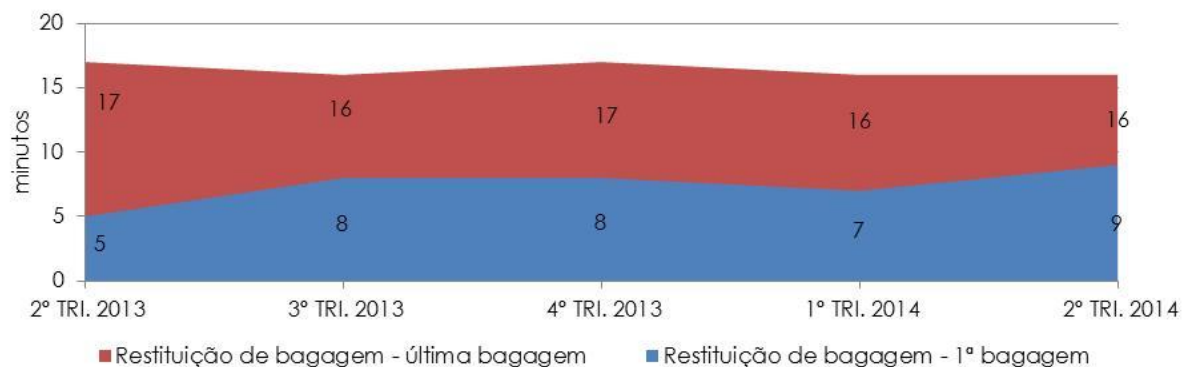
**SBCT - Tempo médio de espera em fila - Emigração**



**SBCT - Tempo médio de espera em fila - Imigração**

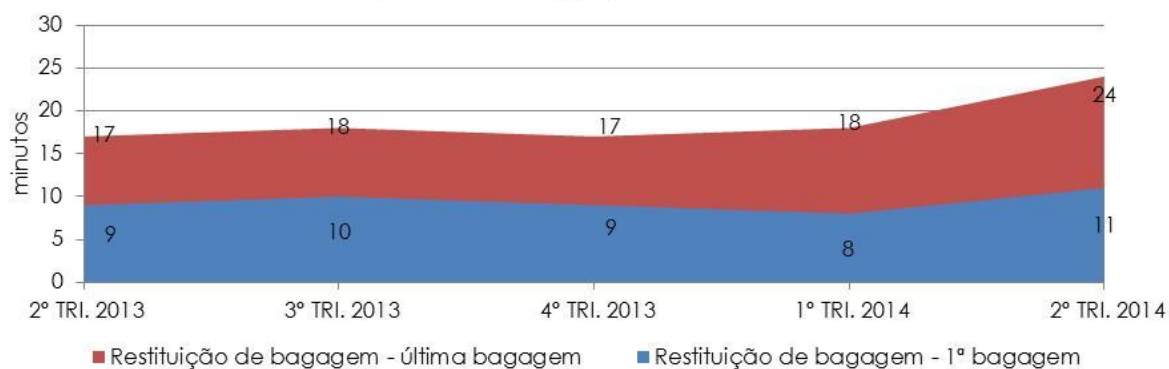


**SBCT - Restituição de bagagem voos domésticos**

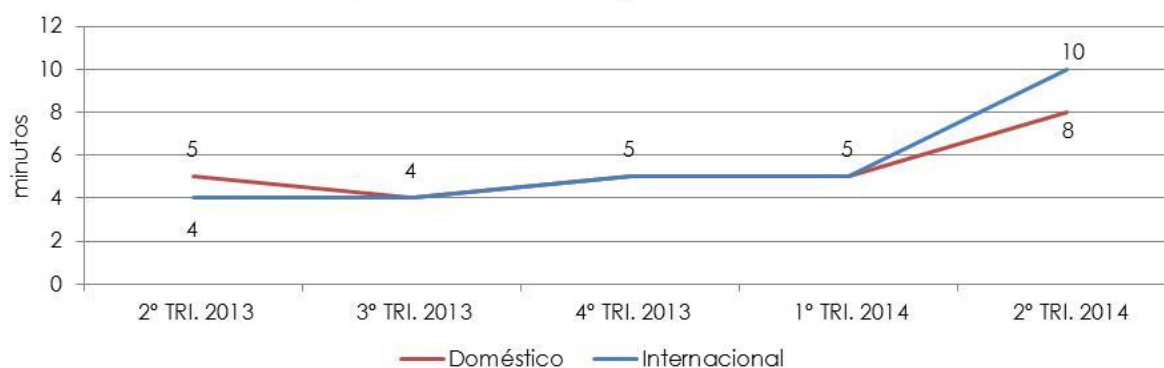




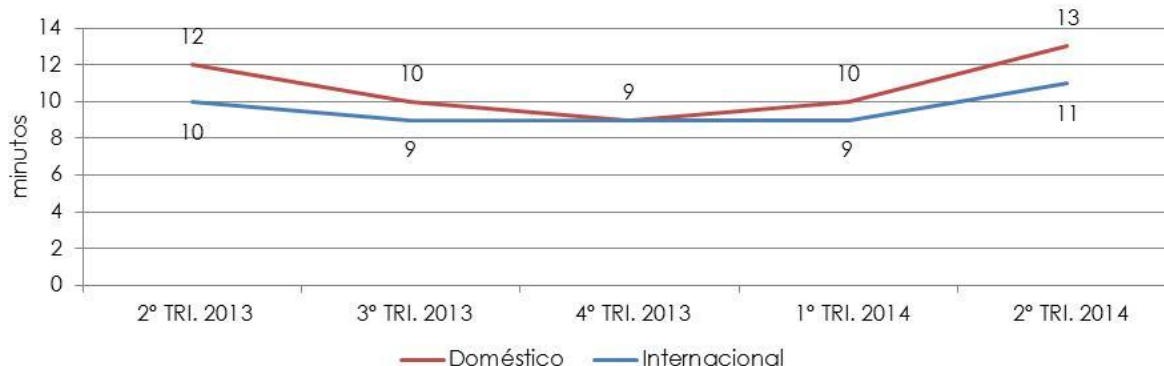
### SBCT - Restituição de bagagem voos internacionais



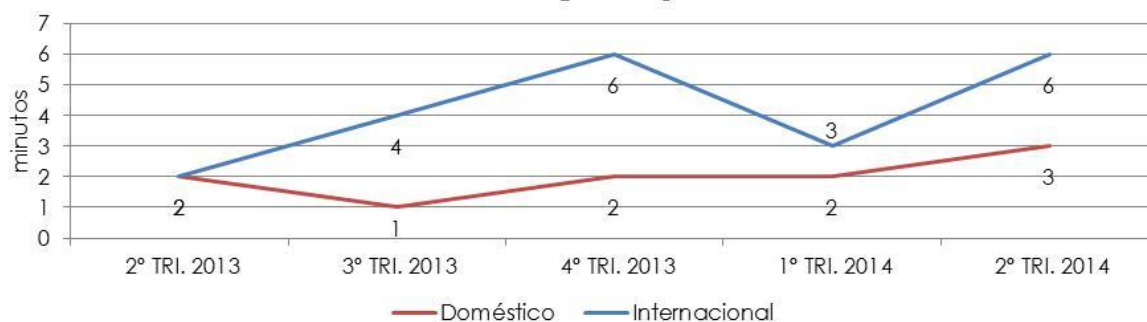
### SBCT - Tempo médio de espera em fila - Check-in



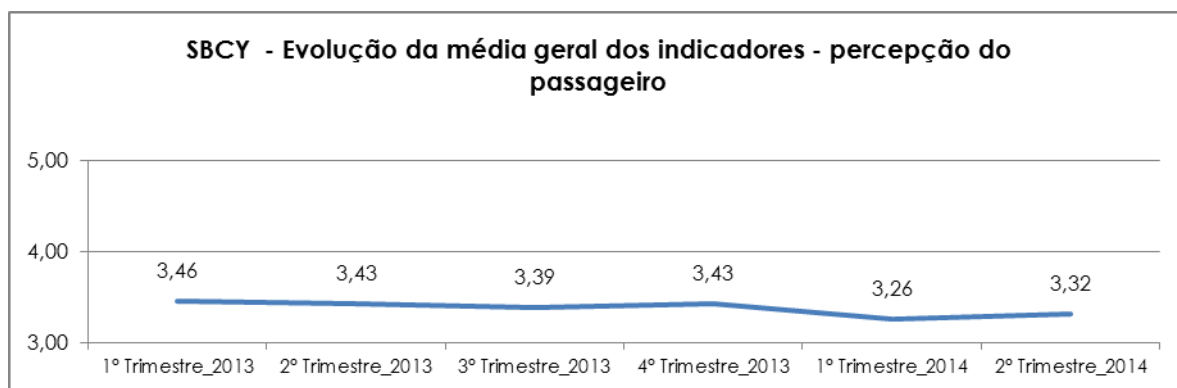
### SBCT - Tempo médio de duração do embarque



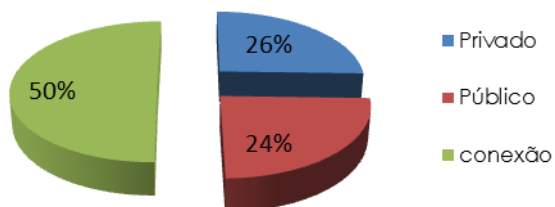
### SBCT - Tempo médio de espera em fila - Inspeção de Segurança



## 1.2.4. AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON – CUIABÁ (SBCY)

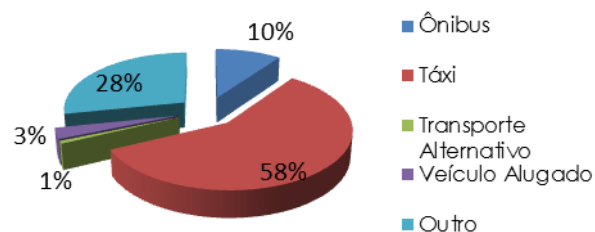


**Figura 01 - Tipo de Transporte**



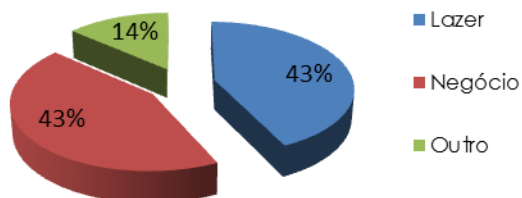
N: 538 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Meio de Transporte Público Utilizado**



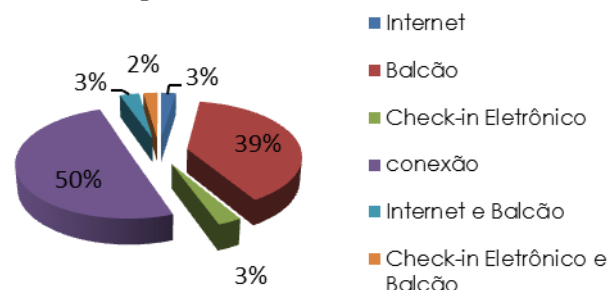
N: 131 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Motivo da Viagem**



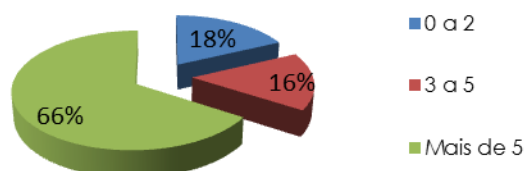
N: 536 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Forma de Check-in**



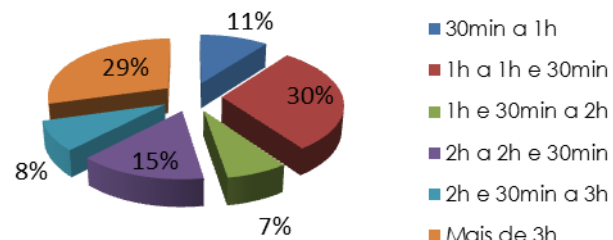
N: 538 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Frequência de Viagem (Últimos 12 meses)**



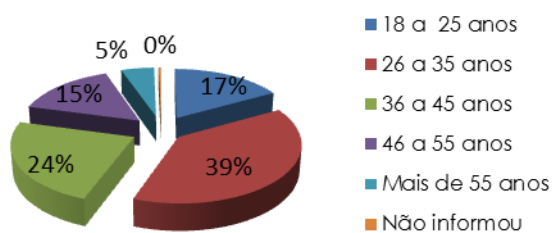
N: 538 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



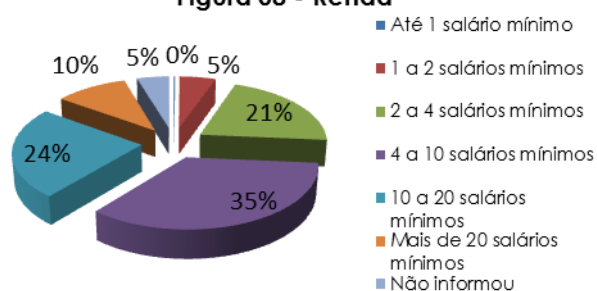
N: 538 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 07 - Idade**



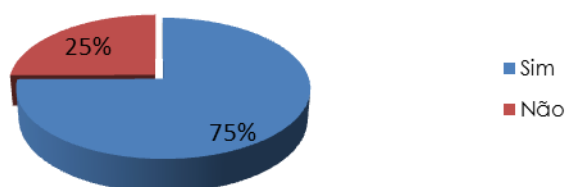
N: 538 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Renda**



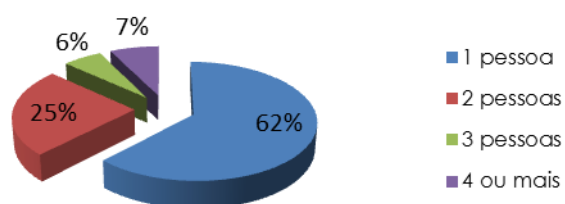
N: 538 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Viajando Sozinho**



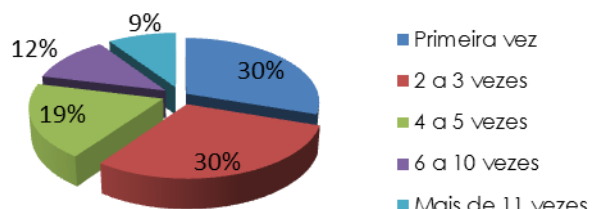
N: 538 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10- Número de Acompanhantes**



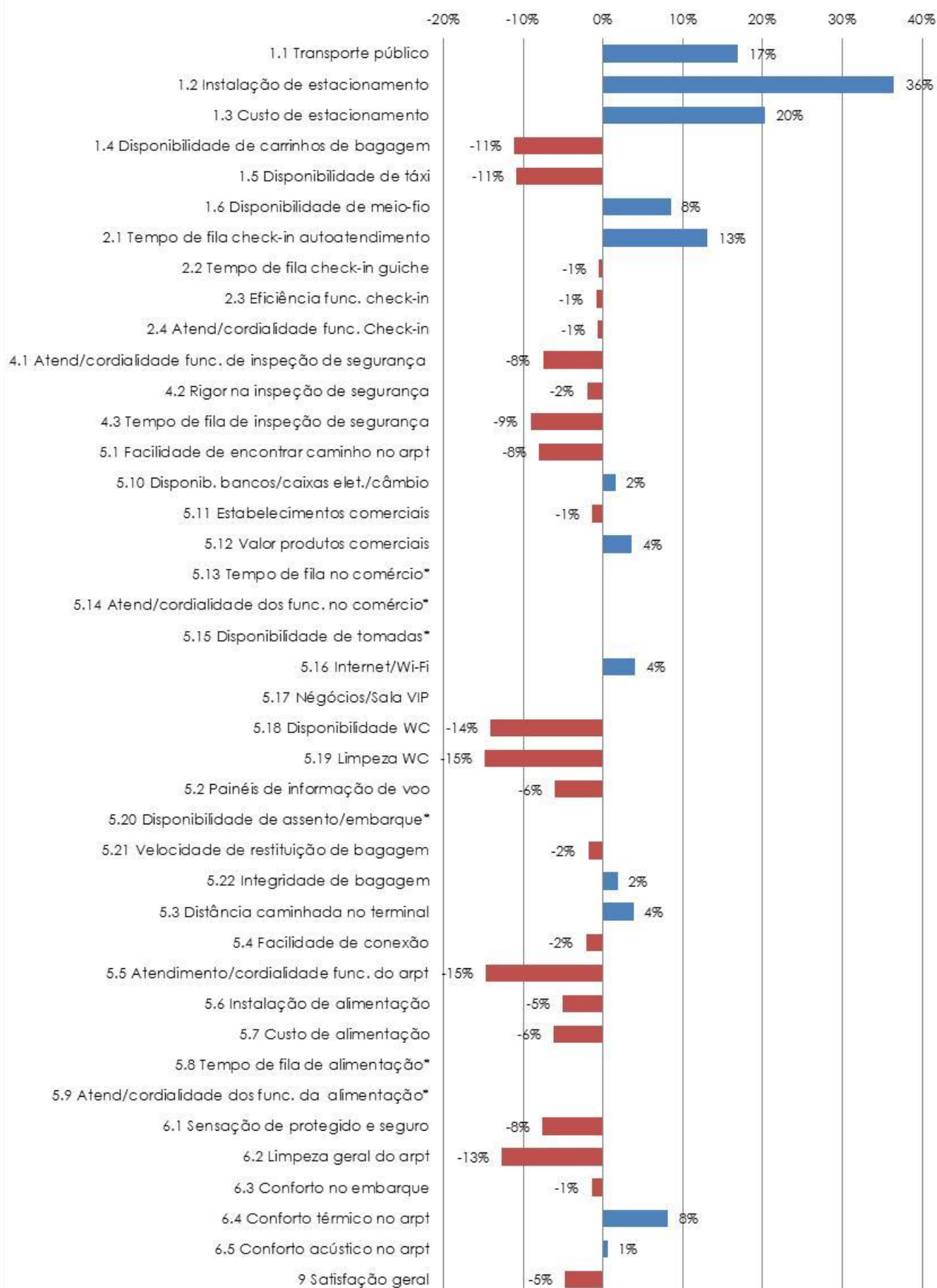
N: 135 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos ultimos 12 meses**



N: 538 Entrevistas/2º Trimestre 2014

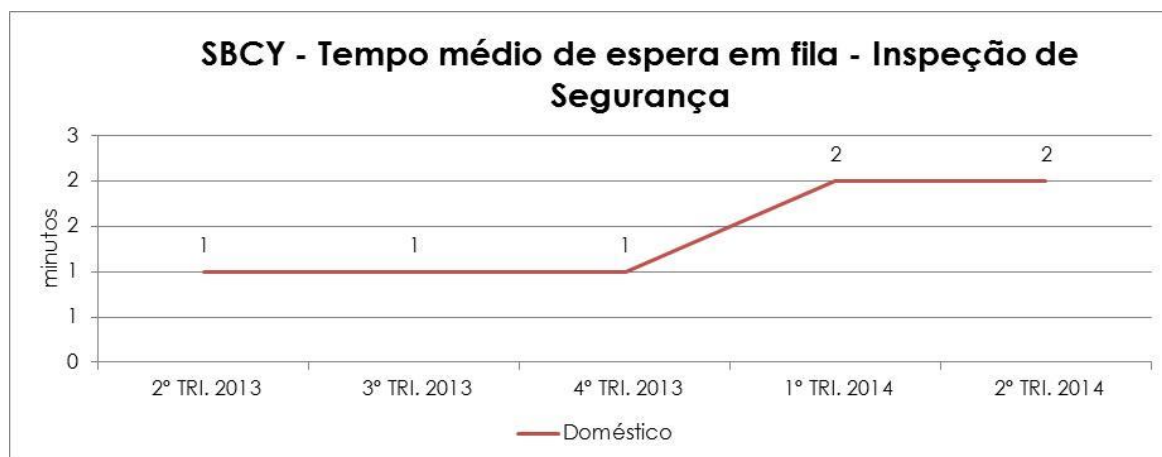
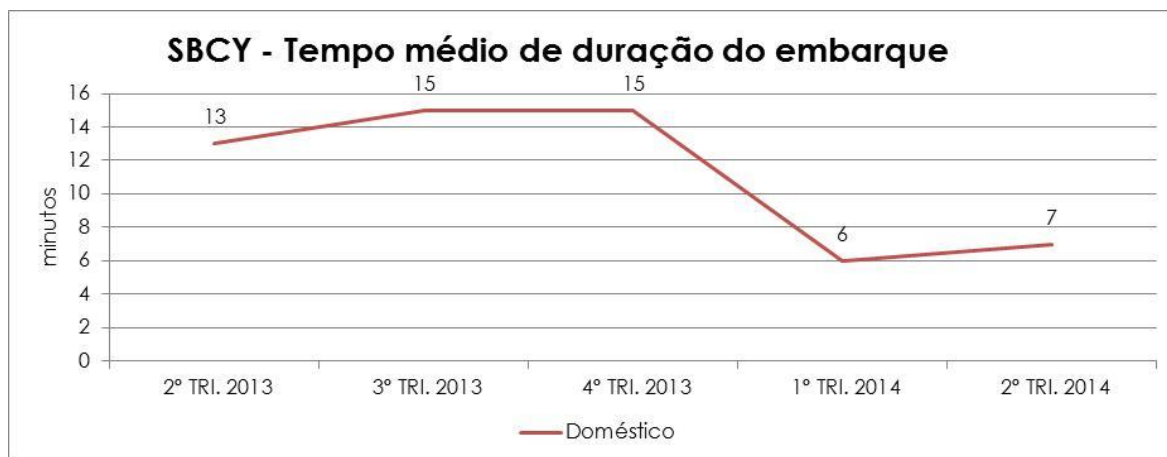
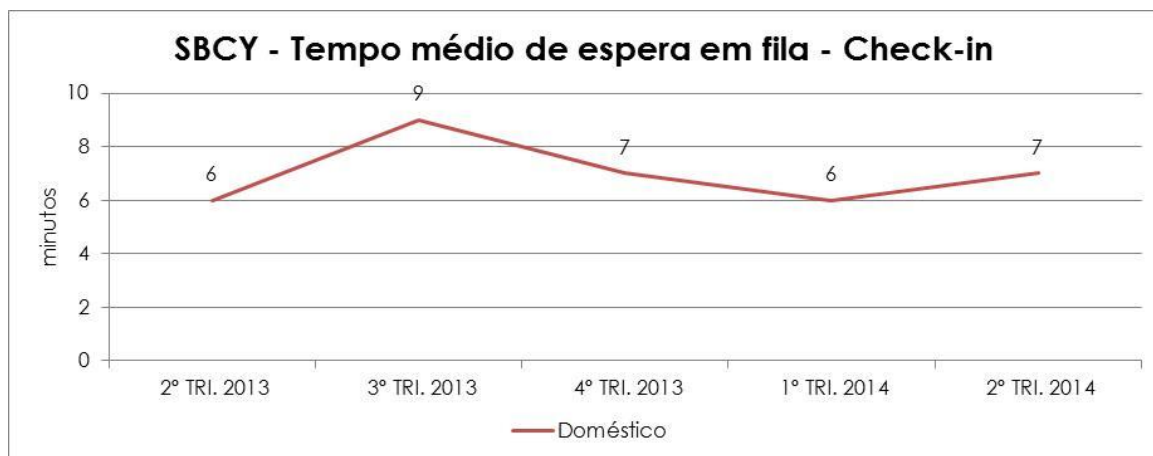
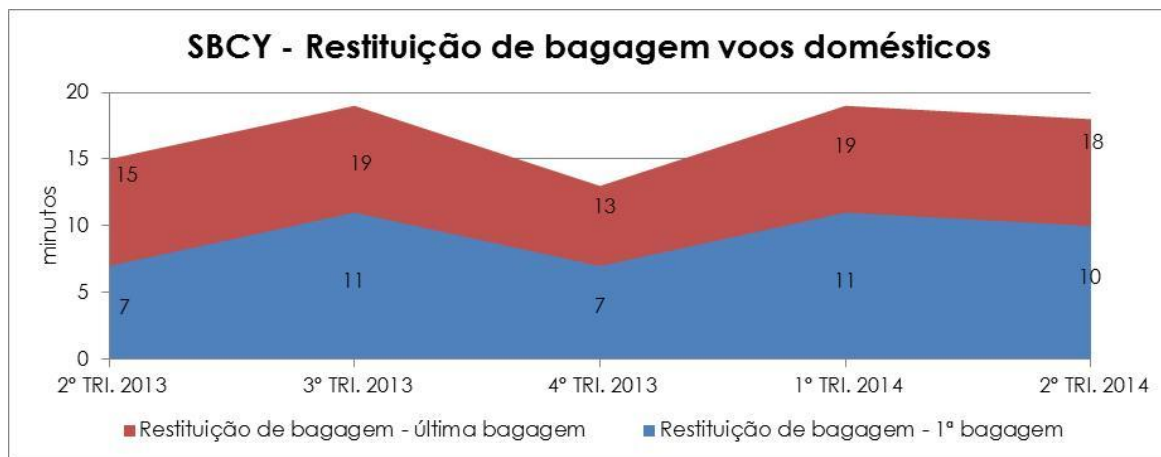
**Figura 12 - SBCY - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**



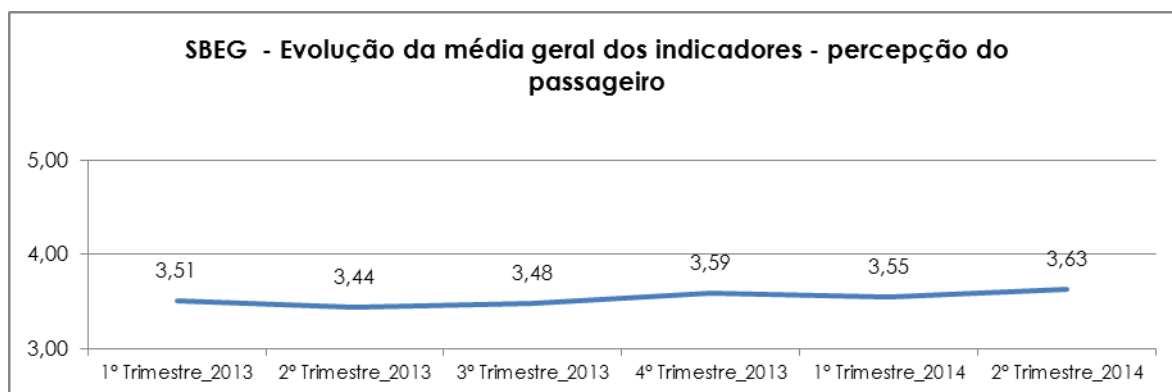
\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

\*\* - Não houve amostras deste indicador

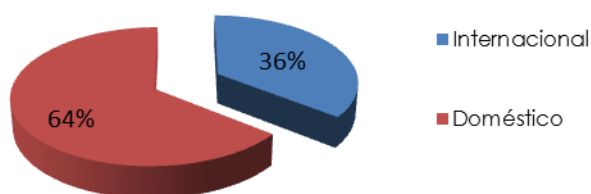
SBCY	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	3,35	2,66	49	3,26	3,01	46	3,47	3,49	43
	Instal. estacionamento	2,07		14	3,10		10	3,41		34
	Custo estacionamento	2,08		12	2,64		11	2,71		14
	Disponib.carrinhos bagagem	3,06		69	3,57		72	4,04		57
	Disponib. meio-fio	1,94		103	2,14		85	3,71		72
	Disponib. de táxi	3,47		79	3,33		60	3,59		49
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,92	4,56	12	5,00	4,40	3	3,67	4,15	3
	Tempo fila check-in guiche	4,29		92	3,91		82	4,20		64
	Eficiência func. check-in	4,48		92	4,34		82	4,36		64
	Atend/cordialidade func check-in	4,53		92	4,34		82	4,39		64
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,01	4,06	103	4,06	4,14	90	4,15	4,26	74
	Rigor insp seg	4,04		104	4,28		89	4,30		74
	Tempo fila insp seg	4,14		104	4,09		89	4,34		74
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	3,87	3,06	181	3,79	2,96	177	4,10	3,34	180
	Painéis info voos	3,93		180	3,64		177	4,01		179
	Dist caminhada no terminal	3,71		181	3,69		177	4,00		180
	Facilidade conexões	3,52		83	3,45		93	3,80		99
	Atend/cordialidade func do arpt	3,54		173	3,60		156	3,92		173
	Instal. alimentação	2,93		179	2,65		176	2,95		170
	Valor alimentação	1,98		161	2,01		169	2,22		156
	Tempo alimentação	3,16		159	3,03		167	3,14		153
	Atendimento e cordialidade dos funcionários da alimentação	3,36		161	3,36		166	3,41		153
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,10		140	3,02		149	3,29		137
	Estabelec. comerciais	2,53		156	2,56		151	2,72		144
	Valor produtos comerciais	2,25		119	2,41		119	2,41		119
	Tempo comércio	2,87		106	2,94		100	3,35		110
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comércio	2,83		102	2,90		101	3,37		111
	Disponibilidade de tomadas	2,43		129	2,32		127	2,99		135
	Internet / Wi-Fi	2,30		144	2,15		129	2,65		122
	Negócios/Sala VIP									
	Disponib. WC	3,03		172	2,96		170	3,46		179
	Limpeza WC	3,27		169	3,29		169	3,61		177
	Disponibilidade de assentos / embarque	3,19		180	3,05		175	3,88		180
	Veloc. restituição de bagagem	2,93		91	2,51		70	3,16		57
	Integridade bagagem	3,60		91	2,93		69	3,75		57
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	3,59	3,22	181	3,63	3,28	177	4,06	3,82	179
	Limpeza geral do arpt	3,19		181	3,23		177	3,78		180
	Conforto embarque	2,98		180	3,01		177	3,71		180
	Conforto térmico arpt	3,31		180	3,41		177	3,92		180
	Conforto acústico arpt	3,05		180	3,12		177	3,65		180
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	3,07		180	3,11		177	3,64		180
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	3,25			3,25			3,58		



### 1.2.5. AEROPORTO INTERNACIONAL EDUARDO GOMES– MANAUS (SBEG)

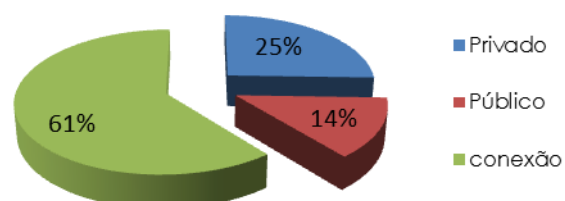


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



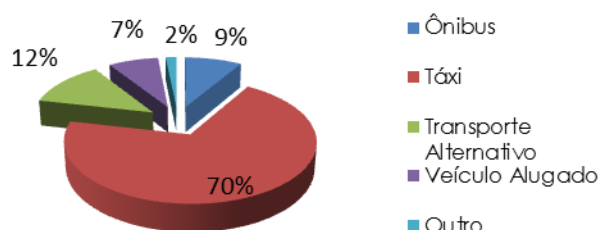
N: 1.369 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



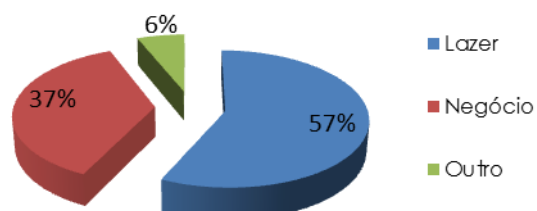
N: 1.369 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



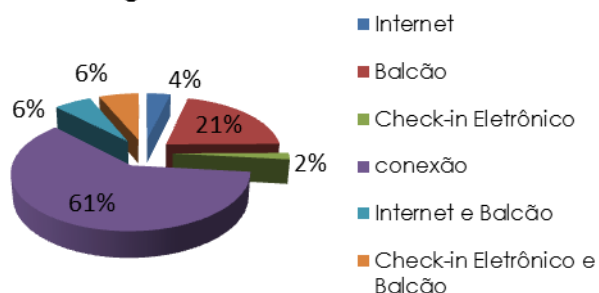
N: 186 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



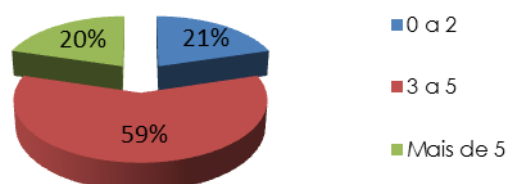
N: 1.366 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**



N: 1.369 Entrevistas/2º Trimestre 2014

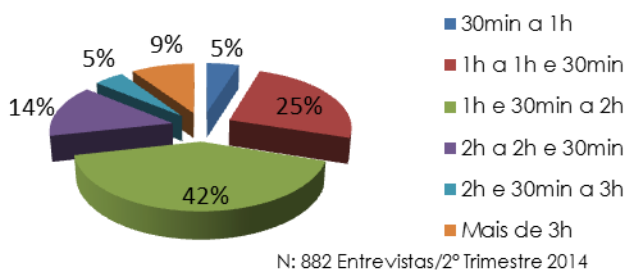
**Figura 06 - Frequência de Viagem (últimos 12 meses)**



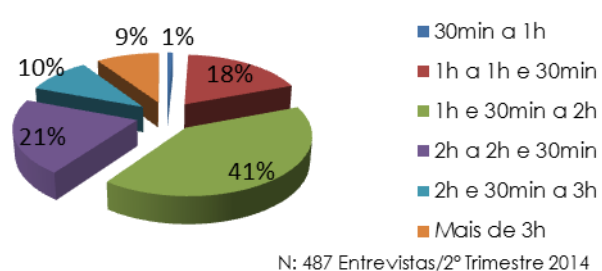
N: 1.369 Entrevistas/2º Trimestre 2014



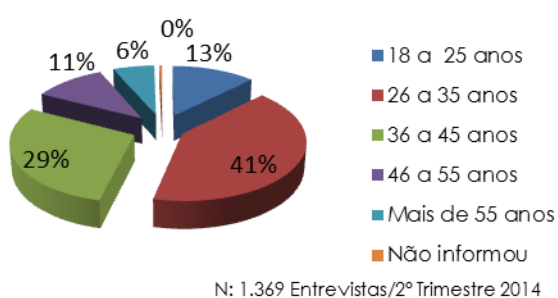
**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



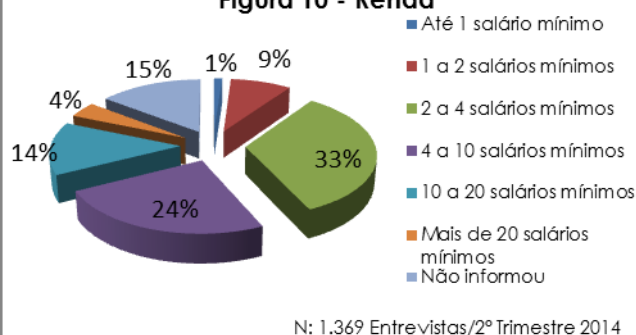
**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



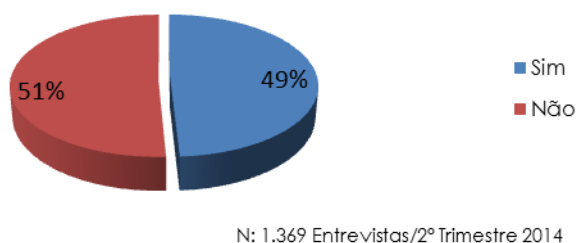
**Figura 09 - Idade**



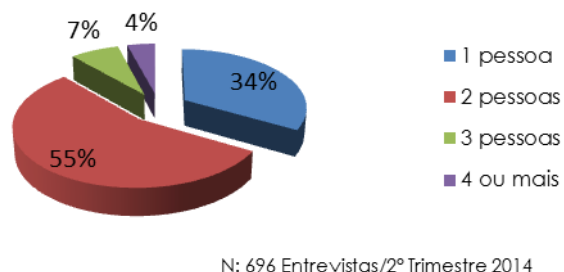
**Figura 10 - Renda**



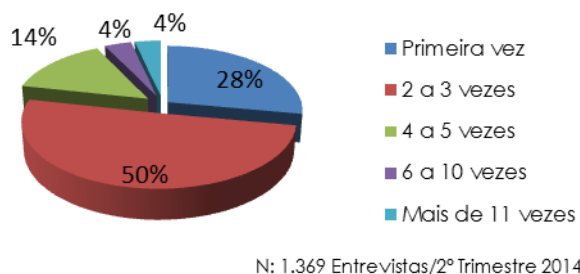
**Figura 11 - Viajando Sozinho**



**Figura 12 - Número de Acompanhantes**

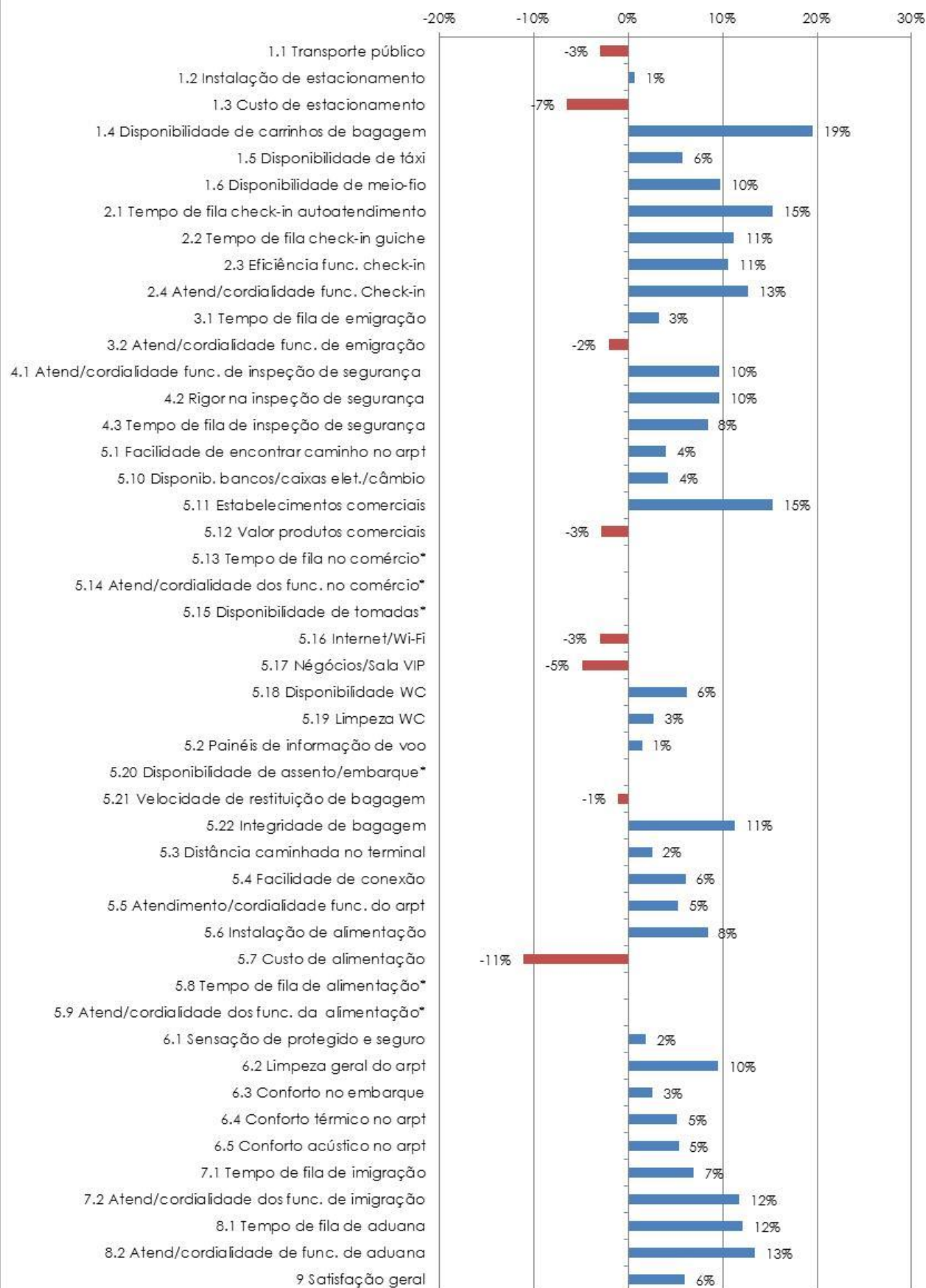


**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos últimos 12 meses**





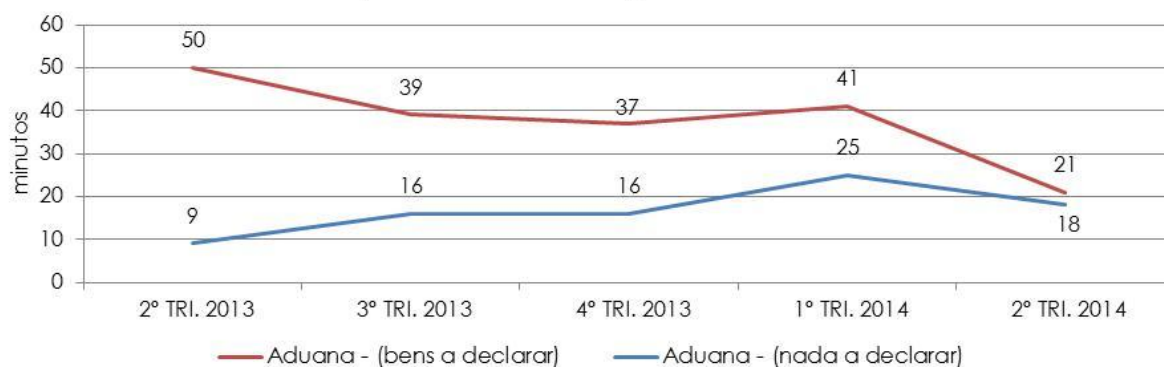
**Figura 14 - SBEG - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**



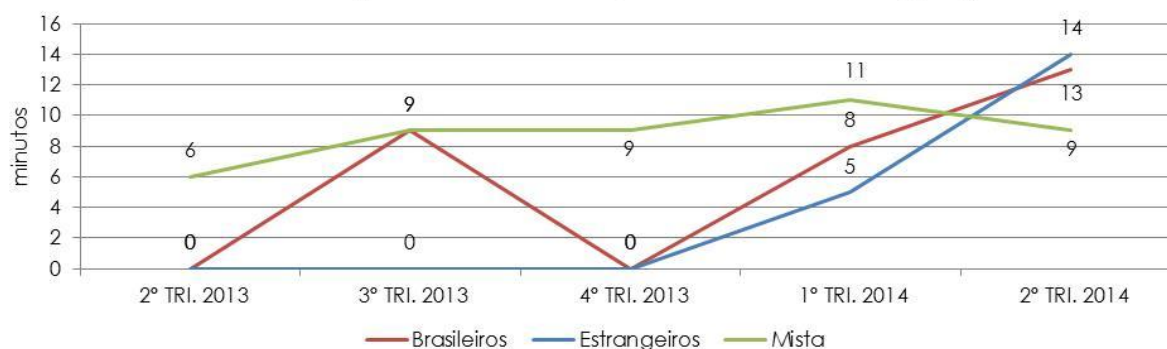
\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

SBEG	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	2,88	3,34	66	3,25	3,35	77	3,48	3,67	61
	Instal, estacionamento	2,74		27	3,22		23	3,52		84
	Custo estacionamento	3,04		26	2,78		23	3,21		48
	Disponib.carrinhos bagagem	4,12		109	3,94		156	4,19		167
	Disponib. meio-fio	3,73		112	3,51		142	3,86		133
	Disponib. de táxi	3,53		66	3,39		97	3,78		99
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,39	3,96	23	4,06	3,78	54	4,31	4,12	26
	Tempo fila check-in guiche	3,86		103	3,81		170	4,08		179
	Eficiência func. check-in	3,78		103	3,59		170	4,04		179
	Atend/cordialidade func check-in	3,80		103	3,67		169	4,06		179
Emigração	Tempo fila emigração	3,76	3,76	29	3,95	3,79	62	4,19	4,13	78
	Atend/cordialidade func emigração	3,76		29	3,63		62	4,08		78
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,11	3,93	116	4,01	3,82	198	4,06	3,99	218
	Rigor insp seg	3,97		116	3,74		198	4,02		220
	Tempo fila insp seg	3,72		116	3,71		198	3,90		220
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	3,85	3,42	389	3,99	3,55	480	3,83	3,62	494
	Painéis info voos	3,53		390	3,56		479	3,70		472
	Dist caminhada no terminal	3,41		390	3,52		417	3,70		377
	Facilidade conexões	3,73		198	3,47		190	3,76		209
	Atend/cordialidade func do arpt	3,99		373	4,23		462	3,96		404
	Instal, alimentação	3,70		300	4,07		359	3,61		375
	Valor alimentação	2,76		300	2,95		358	2,98		367
	Tempo alimentação	3,08		300	3,19		359	3,49		350
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	3,24		295	3,33		347	3,64		342
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,15		211	3,43		221	3,59		285
	Estabelec. comerciais	3,58		217	4,03		259	3,97		290
	Valor produtos comerciais	2,79		208	3,15		259	3,27		292
	Tempo comércio	3,06		206	3,39		260	3,58		274
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comercio	3,30		209	3,46		257	3,63		275
	Disponibilidade de tomadas	3,54		295	3,63		288	3,37		283
	Internet / Wi-Fi	3,38		312	3,38		342	3,42		305
	Negócios/Sala VIP	3,43		7	3,33		3	3,40		5
	Disponib. WC	3,67		359	3,69		450	3,79		447
	Limpeza WC	3,44		364	3,60		454	3,70		453
	Disponibilidade de assentos / embarque	3,55		386	3,66		479	3,76		492
	Veloc. restituição de bagagem	3,58		74	3,27		122	3,59		146
	Integridade bagagem	3,53		74	3,68		122	3,88		145
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	3,59	3,56	391	3,39	3,68	479	3,80	3,83	496
	Limpeza geral do arpt	3,96		389	4,14		480	4,04		481
	Conforto embarque	3,45		388	3,73		480	3,77		494
	Conforto térmico arpt	3,42		391	3,65		481	3,88		490
	Conforto acústico arpt	3,40		391	3,48		474	3,69		433
Imigração	Tempo fila imigração	3,24	3,31	21	3,39	3,44	31	3,82	3,91	28
	Atend/cordialidade func imigração	3,38		21	3,48		31	4,00		28
Aduana	Tempo fila aduana	3,24	3,40	21	3,55	3,50	31	3,82	3,88	28
	Atend/cordialidade func aduana	3,57		21	3,45		31	3,93		28
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	3,53		391	3,58		479	3,69		488
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,52			3,58			3,76		

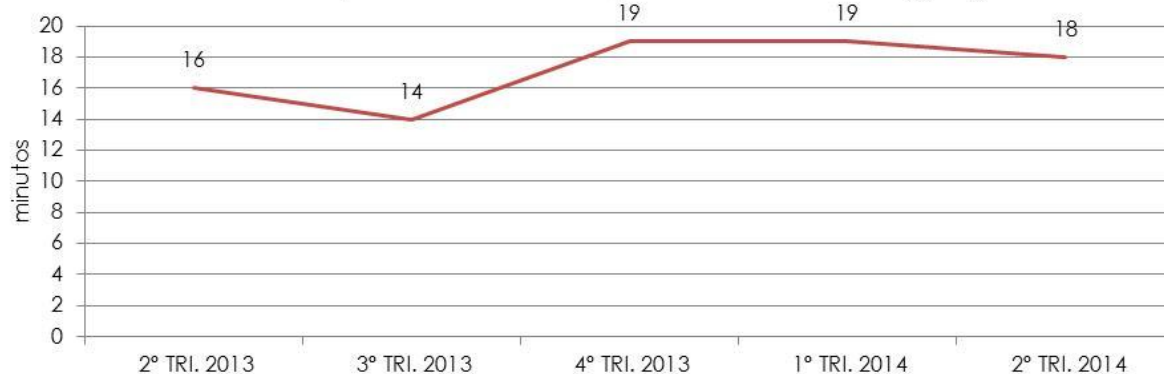
### SBEG - Tempo médio de espera em fila - Aduana



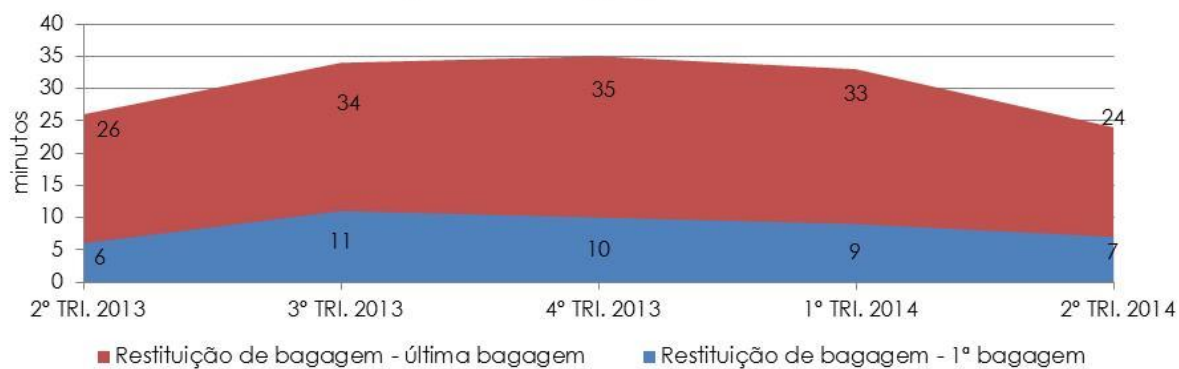
### SBEG - Tempo médio de espera em fila - Emigração



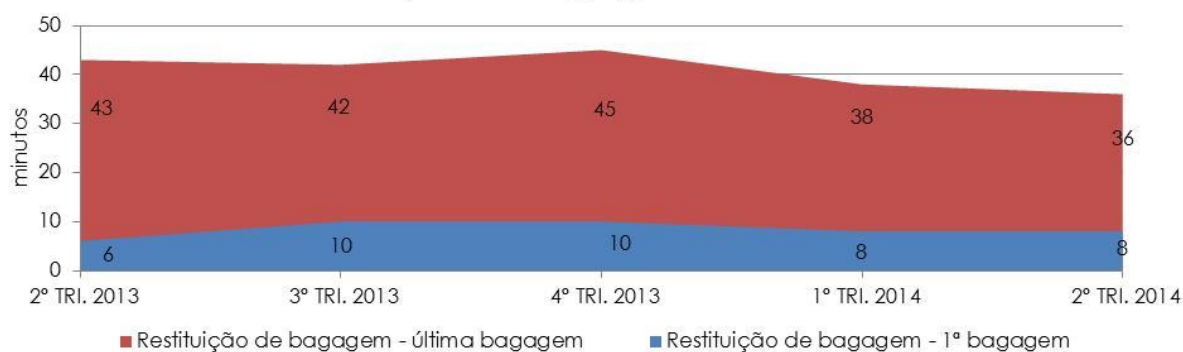
### SBEG - Tempo médio de espera em fila - Imigração



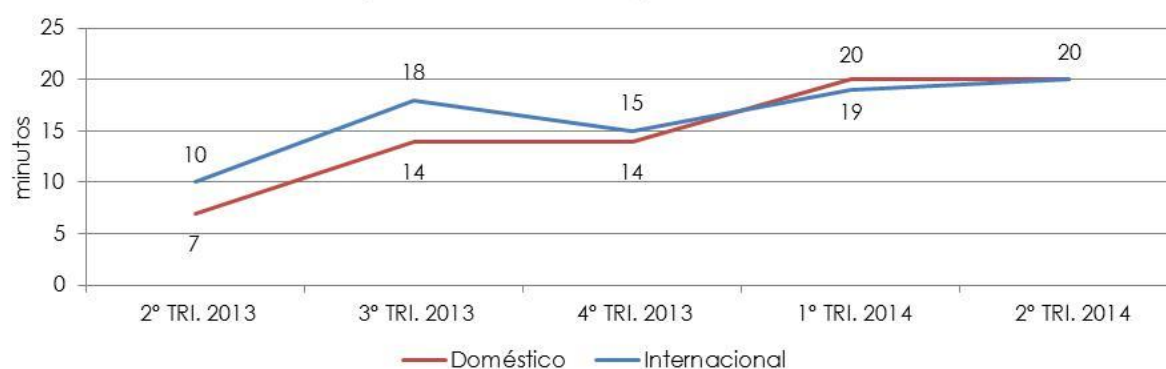
### SBEG - Restituição de bagagem voos domésticos



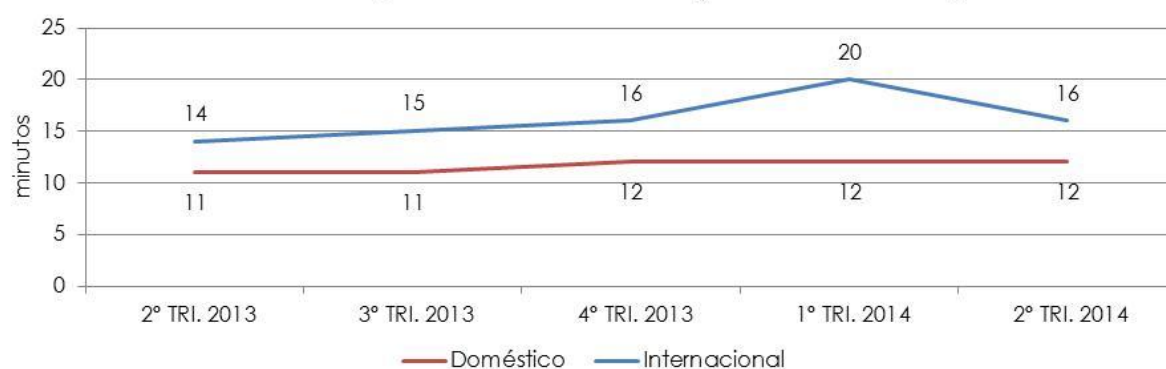
### SBEG - Restituição de bagagem voos internacionais



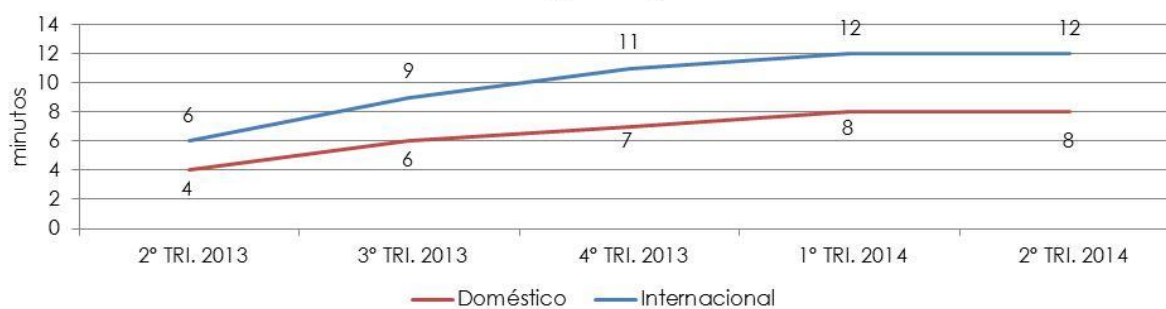
### SBEG - Tempo médio de espera em fila - Check-in



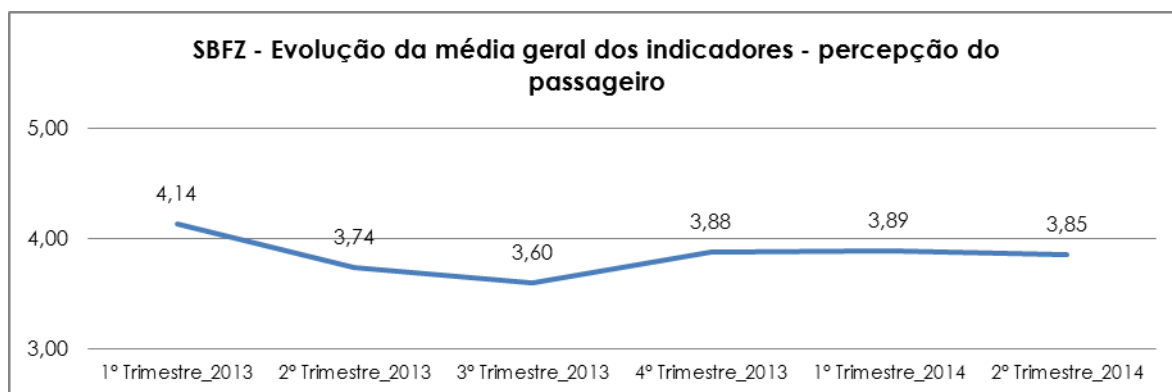
### SBEG - Tempo médio de duração do embarque



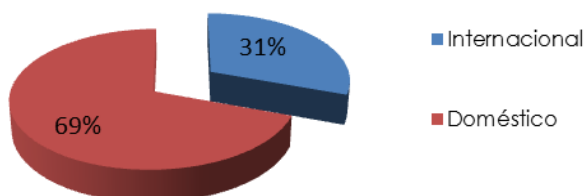
### SBEG - Tempo médio de espera em fila - Inspeção de Segurança



## 1.2.6. AEROPORTO INTERNACIONAL PINTO MARTINS – FORTALEZA (SBFZ)

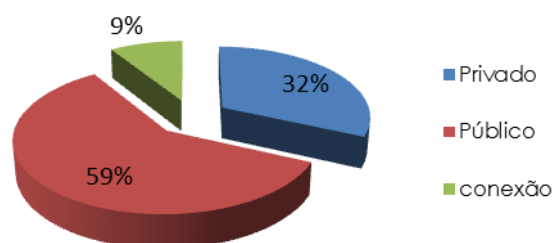


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



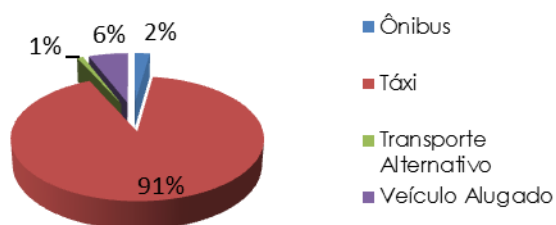
N: 895 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



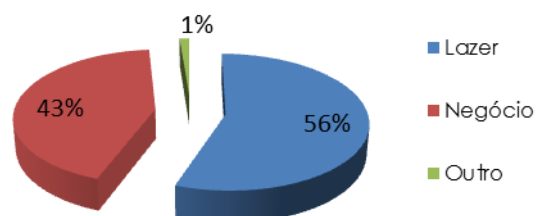
N: 895 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



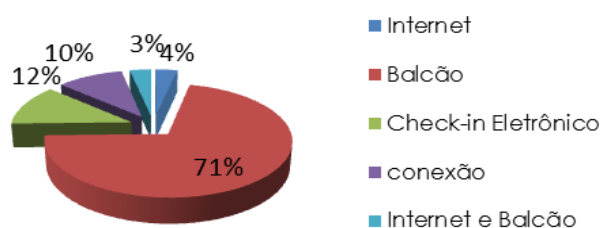
N: 530 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



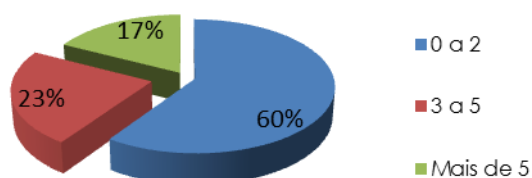
N: 889 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**



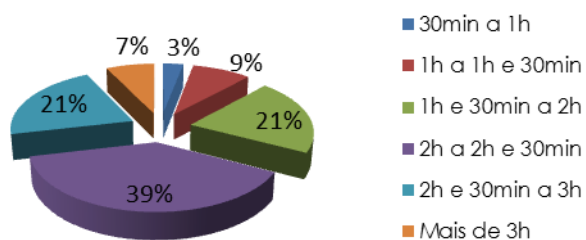
N: 895 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 12 meses)**



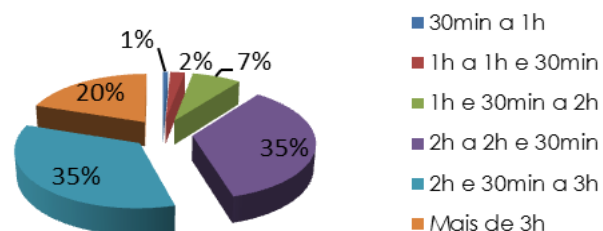
N: 894 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



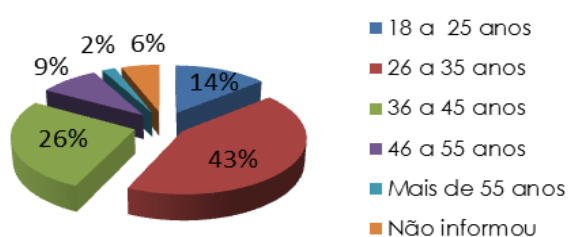
N: 622 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



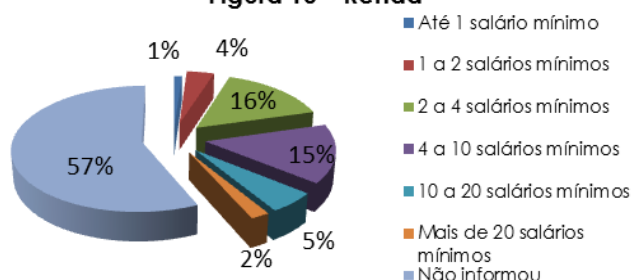
N: 272 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Idade**



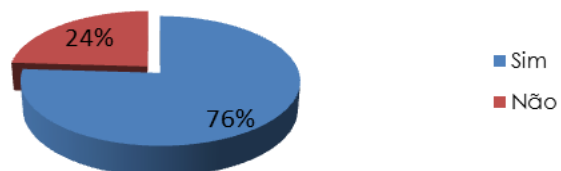
N: 895 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Renda**



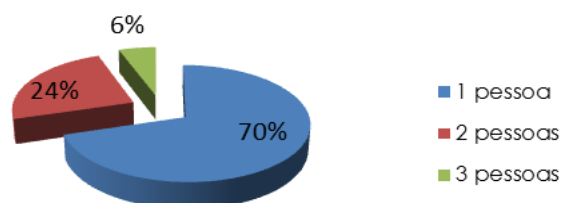
N: 895 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11 - Viajando Sozinho**



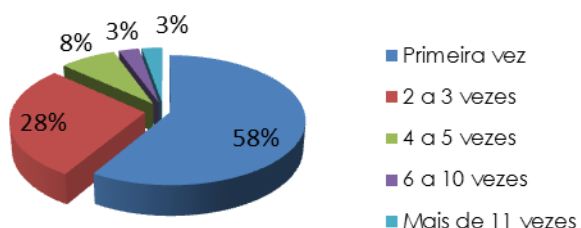
N: 895 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



N: 215 Entrevistas/2º Trimestre 2014

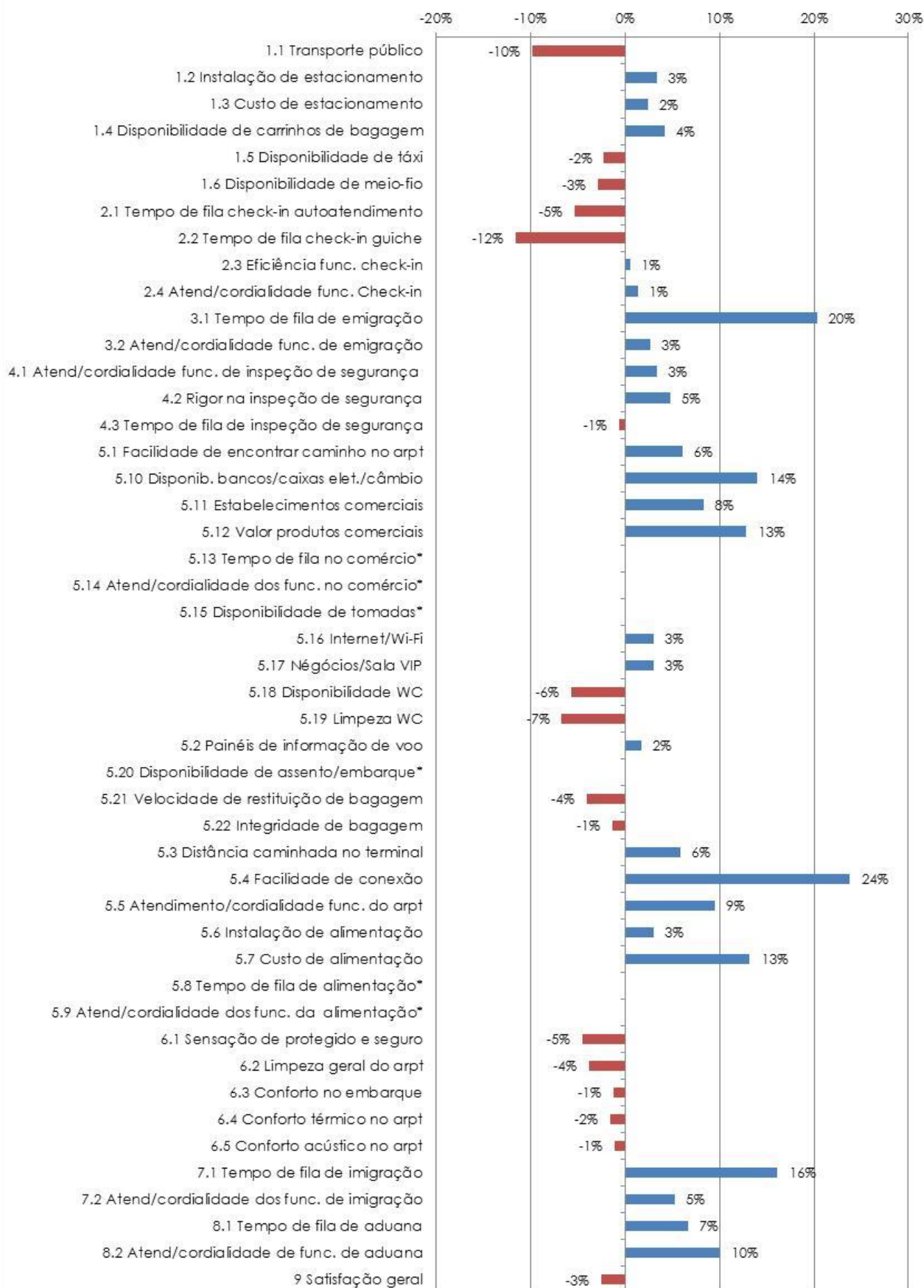
**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos últimos 12 meses**



N: 894 Entrevistas/2º Trimestre 2014



**Figura 14 - SBFZ - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**

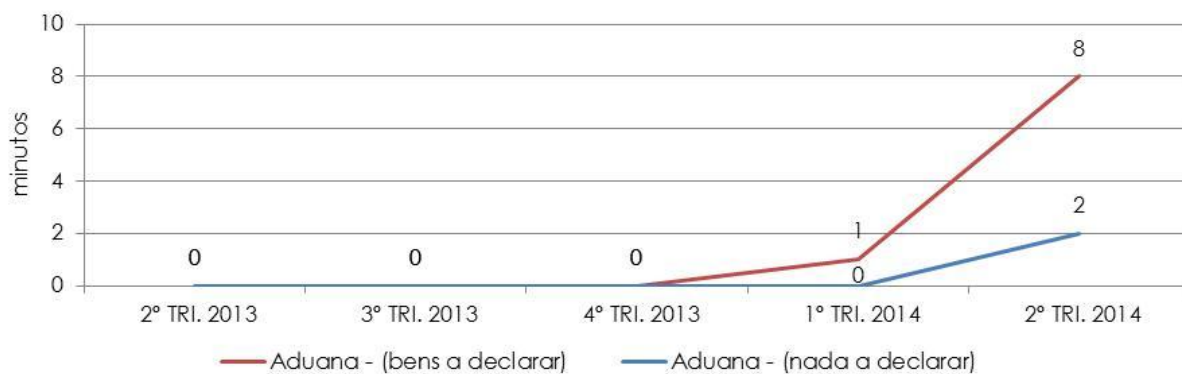


\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

SBFZ	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	2,65	3,62	127	2,43	3,60	120	2,77	3,70	129
	Instal, estacionamento	3,76		144	3,73		131	3,84		143
	Custo estacionamento	3,07		61	3,25		72	3,16		111
	Disponib.carrinhos bagagem	4,33		202	4,21		218	4,28		240
	Disponib. meio-fio	3,97		263	3,98		254	4,00		282
	Disponib. de táxi	3,97		104	4,01		152	4,13		183
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,07	4,01	61	4,03	4,00	61	3,98	4,07	55
	Tempo fila check-in guiche	3,55		211	3,61		223	3,90		255
	Eficiência func. check-in	4,18		211	4,08		224	4,15		255
	Atend/cordialidade func check-in	4,26		211	4,26		224	4,23		255
Emigração	Tempo fila emigração	4,15	4,26	95	4,01	4,09	91	4,20	4,11	87
	Atend/cordialidade func emigração	4,37		95	4,16		91	4,02		87
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,14	3,95	263	4,07	3,96	256	4,16	4,11	293
	Rigor insp seg	4,08		263	4,13		256	4,24		295
	Tempo fila insp seg	3,63		263	3,68		256	3,92		295
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,22	3,79	290	4,28	3,79	281	4,38	3,79	317
	Painéis info voos	4,19		293	4,04		281	4,10		317
	Dist caminhada no terminal	4,26		293	4,26		280	4,42		314
	Facilidade conexões	4,14		44	3,89		37	4,09		33
	Atend/cordialidade func do arpt	4,15		293	4,04		281	4,07		287
	Instal, alimentação	3,70		293	3,85		281	3,67		300
	Valor alimentação	2,18		292	2,16		278	2,47		299
	Tempo alimentação	3,83		291	3,87		278	3,77		296
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	4,08		292	4,18		278	3,95		290
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,82		293	4,03		280	3,94		262
	Estabelec. comerciais	3,81		293	3,84		280	3,75		255
	Valor produtos comerciais	2,64		258	2,52		225	2,70		195
	Tempo comércio	3,92		257	3,94		224	3,67		194
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comércio	4,19		258	4,29		225	4,02		195
	Disponibilidade de tomadas	3,66		278	3,63		249	3,65		246
	Internet / Wi-Fi	3,68		194	3,39		213	3,32		212
	Negócios/Sala VIP							4,00		3
	Disponib. WC	3,94		275	3,82		279	3,86		306
	Limpeza WC	3,64		278	3,63		280	3,75		306
	Disponibilidade de assentos / embarque	3,84		282	3,86		280	3,99		316
	Veloc. restituição de bagagem	3,92		105	4,00		152	3,91		190
	Integridade bagagem	3,87		105	4,06		152	3,98		188
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	3,75	3,82	293	3,75	3,80	281	4,07	3,99	321
	Limpeza geral do arpt	4,05		293	3,97		281	4,14		321
	Conforto embarque	3,72		293	3,78		281	3,92		319
	Conforto térmico arpt	3,77		293	3,69		281	3,89		320
	Conforto acústico arpt	3,82		293	3,79		281	3,93		319
Imigração	Tempo fila imigração	3,91	4,04	45	3,69	3,89	59	3,72	3,90	58
	Atend/cordialidade func imigração	4,18		45	4,08		59	4,07		58
Aduana	Tempo fila aduana	3,84	4,12	45	3,73	4,08	59	3,79	4,11	58
	Atend/cordialidade func aduana	4,40		45	4,42		59	4,43		58
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	4,01		293	3,87		281	4,06		321
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,85			3,83			3,88		



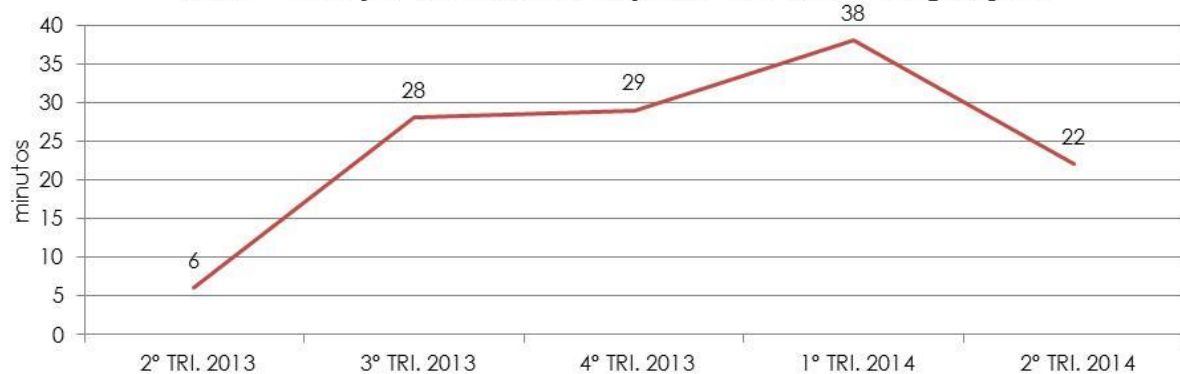
### SBFZ - Tempo médio de espera em fila - Aduana



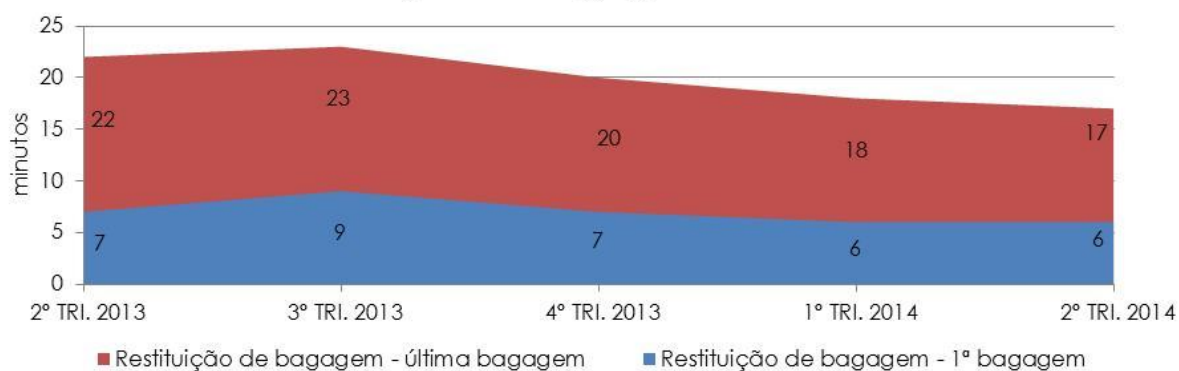
### SBFZ - Tempo médio de espera em fila - Emigração



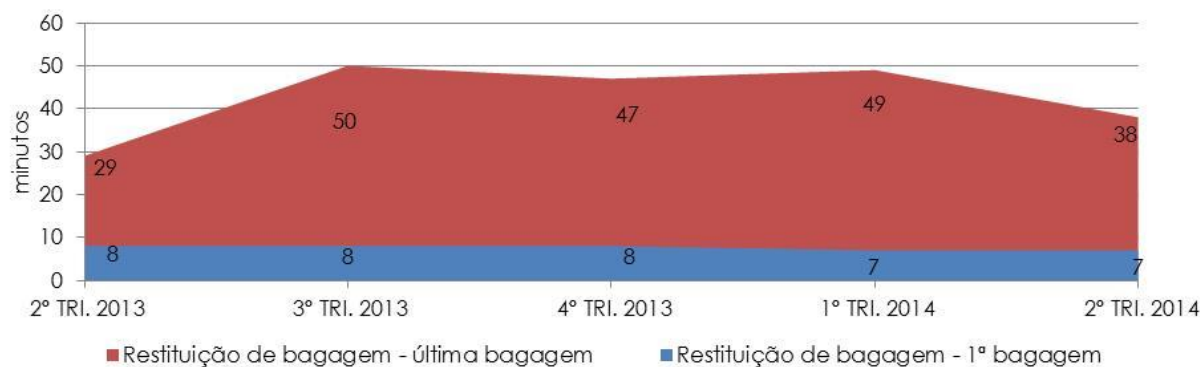
### SBFZ - Tempo médio de espera em fila - Imigração



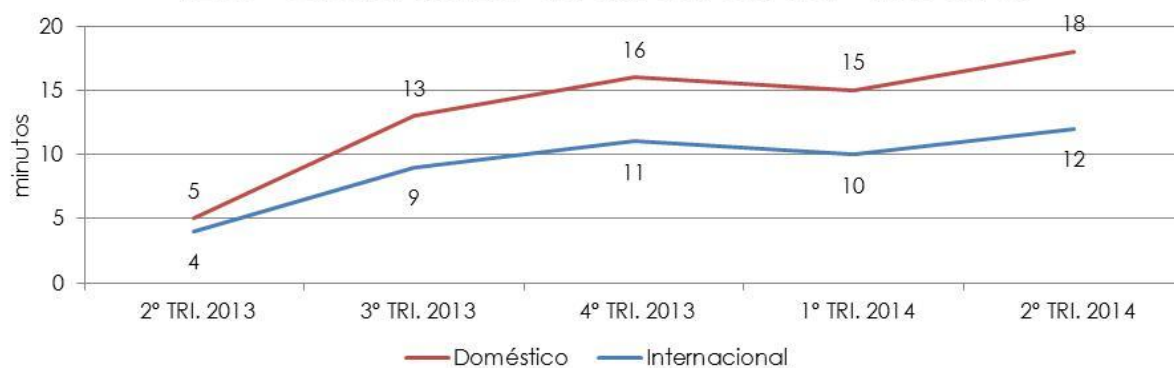
### SBFZ - Restituição de bagagem voos domésticos



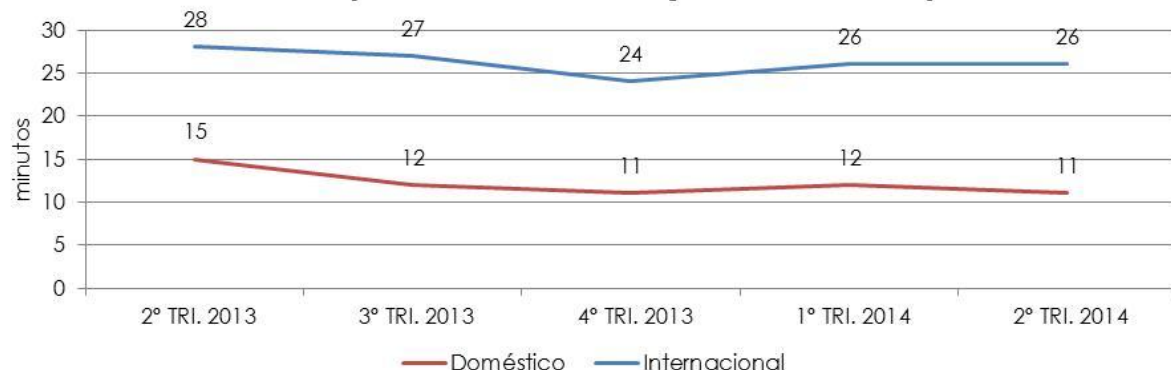
### SBFZ - Restituição de bagagem voos internacionais



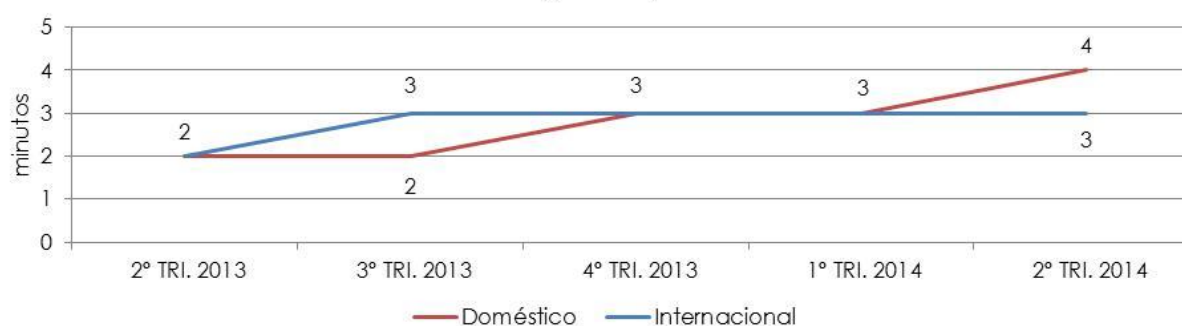
### SBFZ - Tempo médio de espera em fila - Check-in



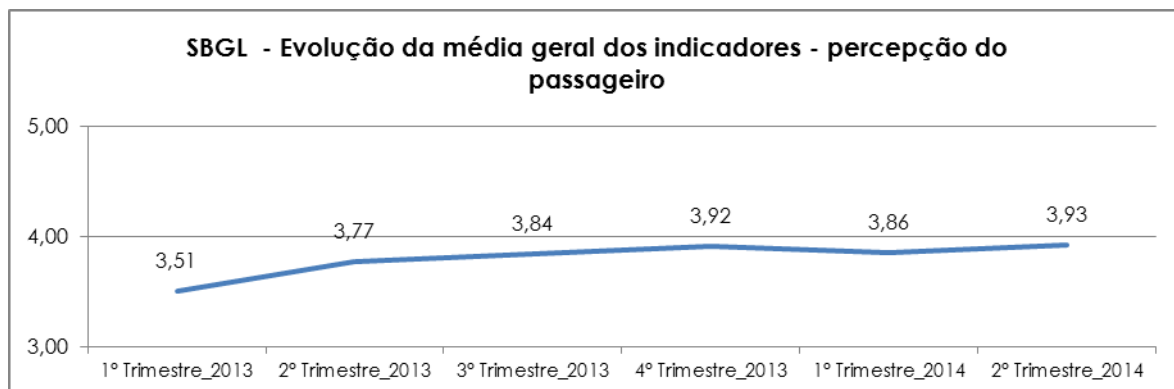
### SBFZ - Tempo médio de duração do embarque



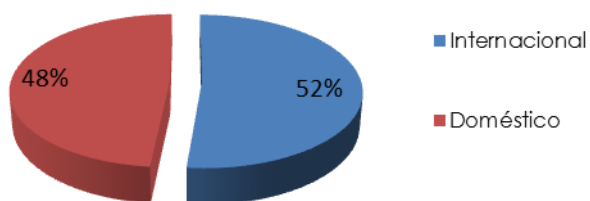
### SBFZ - Tempo médio de espera em fila - Inspeção de Segurança



## 1.2.7. AEROPORTO INTERNACIONAL ANTÔNIO CARLOS JOBIM/GALEÃO – RIO DE JANEIRO (SBGL)

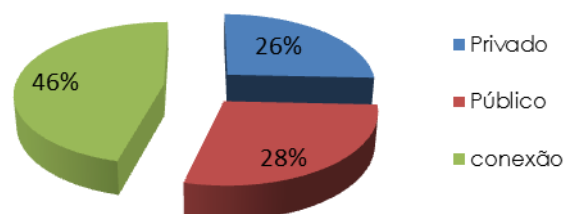


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



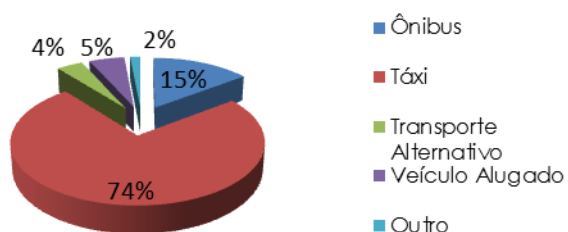
N: 2.328 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



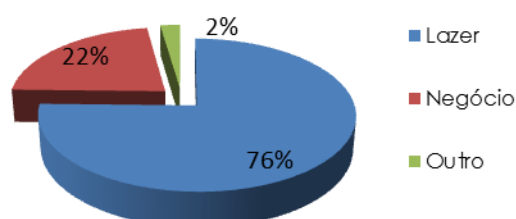
N: 2.328 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



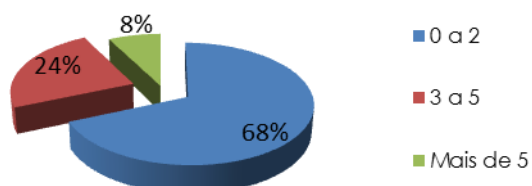
N: 659 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



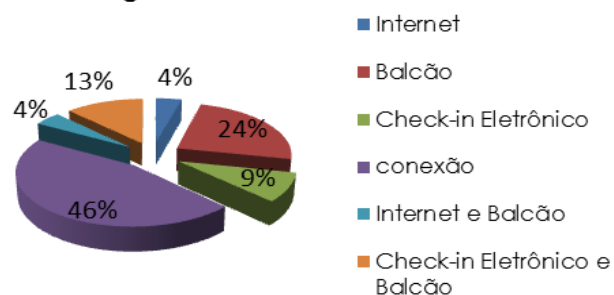
N: 2.321 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Frequência de Viagem (Últimos 12 meses)**



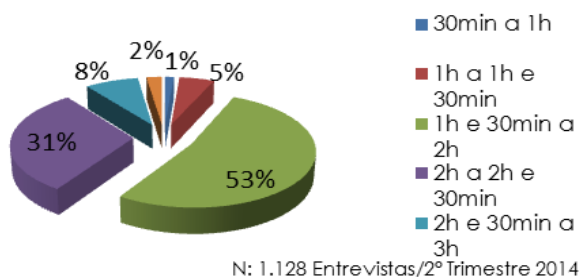
N: 2.328 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**

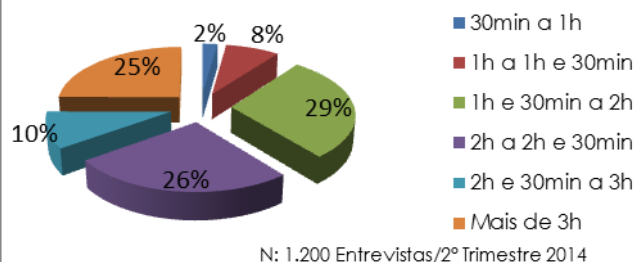


N: 2.328 Entrevistas/2º Trimestre 2014

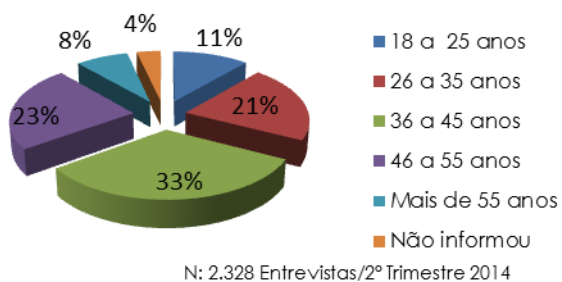
**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



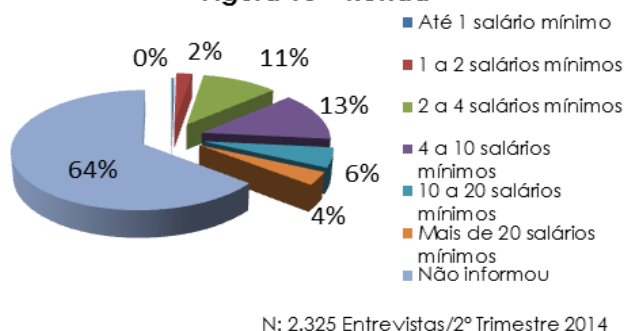
**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



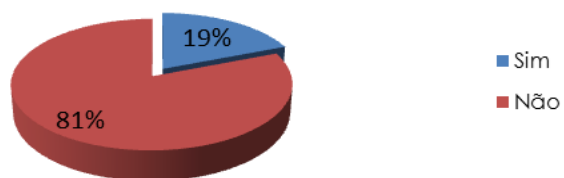
**Figura 09 - Idade**



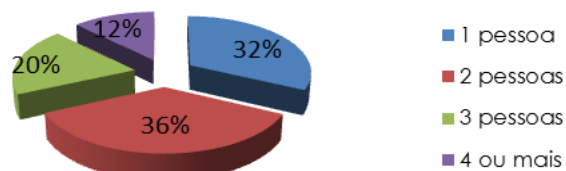
**Figura 10 - Renda**



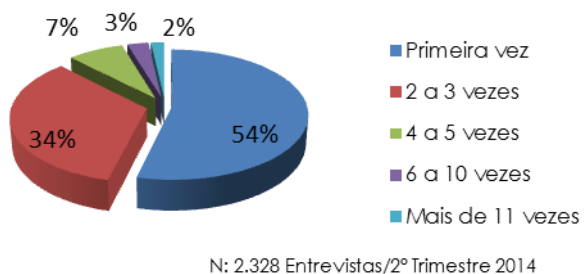
**Figura 11 - Viajando Sozinho**



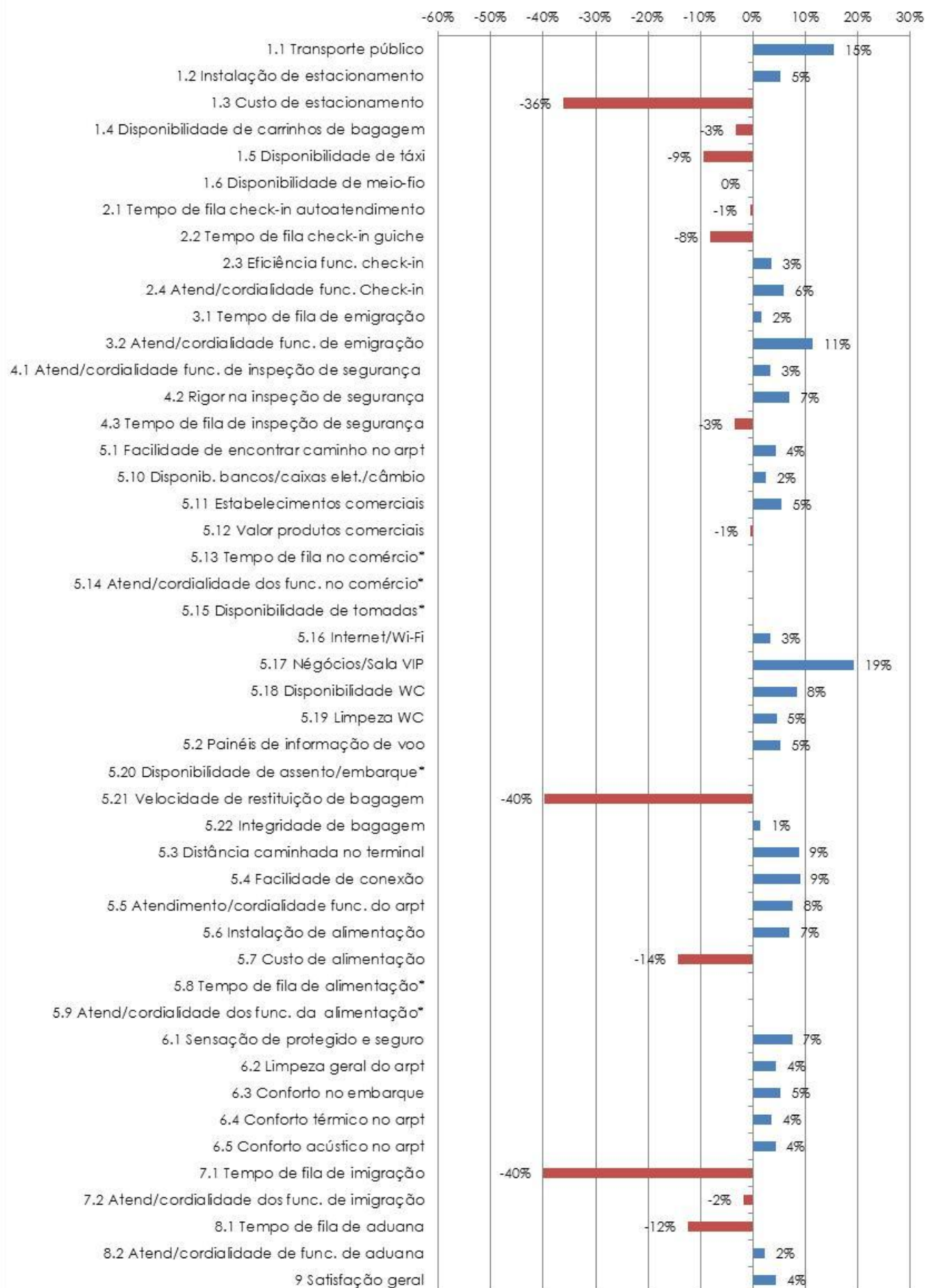
**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos últimos 12 meses**



**Figura 14 - SBGL - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**

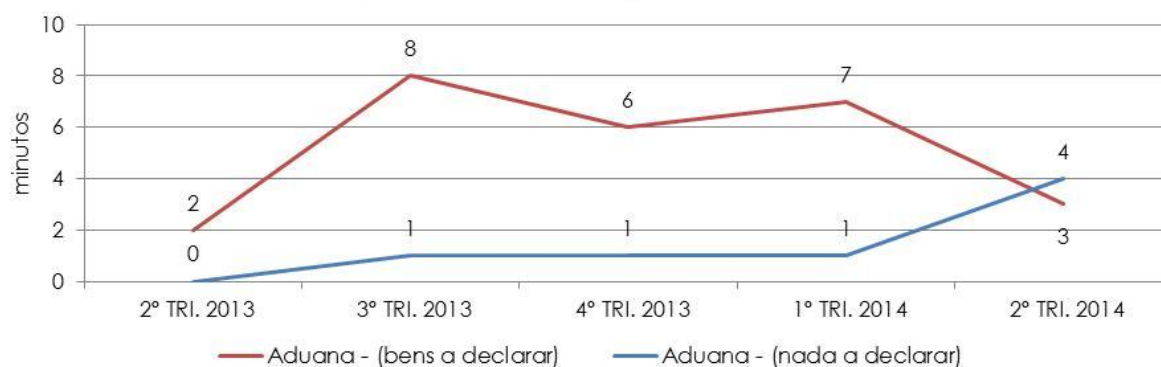


\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

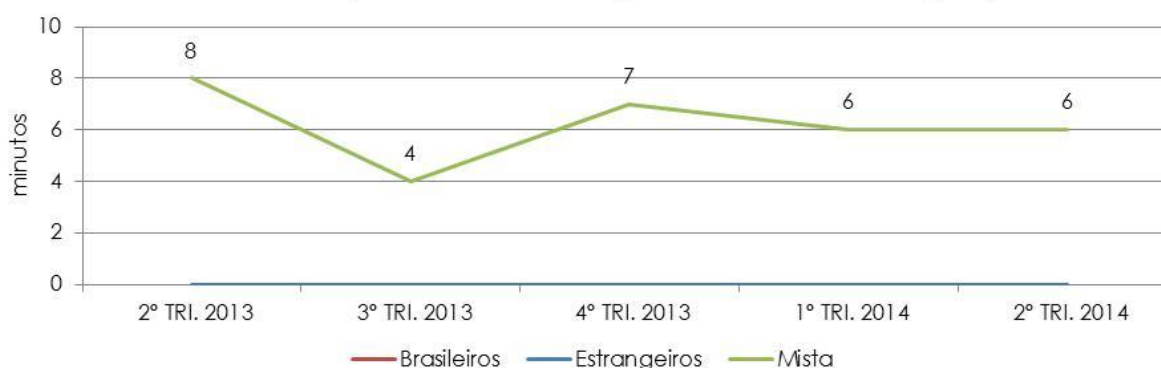
SBGL	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	4,32	3,32	38	3,71	3,18	209	3,58	3,47	218
	Instal. estacionamento	2,70		20	2,77		115	3,42		132
	Custo estacionamento	2,24		21	1,25		114	2,29		108
	Disponib.carrinhos bagagem	4,00		68	3,76		325	4,24		284
	Disponib. meio-fio	3,38		79	3,99		364	3,97		306
	Disponib. de táxi	3,30		23	3,60		161	3,33		153
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,90	4,67	10	4,16	3,99	213	4,52	4,46	66
	Tempo fila check-in guiche	4,49		77	3,69		340	4,24		268
	Eficiência func. check-in	4,65		77	4,00		341	4,53		267
	Atend/cordialidade func check-in	4,64		76	4,13		341	4,55		267
Emigração	Tempo fila emigração	4,60	4,61	40	3,76	3,88	318	4,30	4,36	280
	Atend/cordialidade func emigração	4,63		40	3,99		318	4,42		281
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,47	4,39	88	4,05	4,19	444	4,48	4,47	344
	Rigor insp seg	4,16		89	4,61		444	4,38		342
	Tempo fila insp seg	4,55		89	3,91		444	4,54		345
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,16	3,32	232	4,16	3,68	786	4,41	3,70	748
	Painéis info voos	3,93		229	4,09		786	4,36		749
	Dist caminhada no terminal	3,91		232	4,16		786	4,27		750
	Facilidade conexões	4,22		96	4,12		235	4,38		277
	Atend/cordialidade func do arpt	4,33		168	4,44		504	4,53		601
	Instal. alimentação	3,20		227	3,54		429	3,40		501
	Valor alimentação	1,83		218	1,95		430	2,37		483
	Tempo alimentação	3,16		208	3,61		424	3,64		467
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	3,59		209	3,79		414	4,00		461
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,10		144	3,02		47	3,46		234
	Estabelec. comerciais	2,97		187	3,78		107	3,39		301
	Valor produtos comerciais	2,02		162	2,98		107	2,51		283
	Tempo comércio	3,00		118	3,56		105	3,45		248
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comércio	3,39		122	3,90		110	3,85		251
	Disponibilidade de tomadas	1,96		214	3,26		257	3,29		347
	Internet / Wi-Fi	2,03		182	3,40		321	2,67		333
	Negócios/Sala VIP	4,80		5	3,50		2	4,26		39
	Disponib. WC	3,57		230	4,23		641	4,25		697
	Limpeza WC	3,87		226	4,15		634	3,87		683
	Disponibilidade de assentos / embarque	3,68		231	4,44		783	4,31		745
	Veloc. restituição de bagagem	3,06		52	2,67		353	2,86		198
	Integridade bagagem	3,24		51	4,20		353	3,87		198
Ambiente Aeroporto	Sensação protegida e seguro	4,11	3,81	232	4,36	4,11	785	4,53	4,16	750
	Limpeza geral do arpt	4,03		232	4,15		785	4,21		748
	Conforto embarque	3,46		232	4,08		784	3,92		745
	Conforto térmico arpt	3,91		232	4,10		785	4,19		749
	Conforto acústico arpt	3,56		232	3,84		785	3,98		747
Imigração	Tempo fila imigração	2,31	2,96	13	2,51	3,15	278	3,42	3,69	175
	Atend/cordialidade func imigração	3,62		13	3,79		278	3,95		174
Aduana	Tempo fila aduana	3,14	3,21	7	3,37	3,57	271	3,89	3,97	174
	Atend/cordialidade func aduana	3,29		7	3,77		271	4,04		174
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	3,72		232	3,94		786	3,93		749
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,60			3,70			3,88		



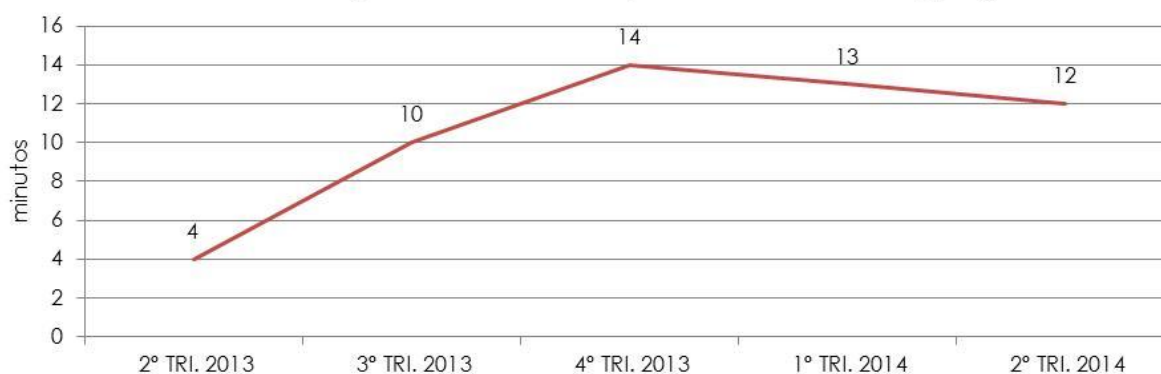
**SBGL - Tempo médio de espera em fila - Aduana**



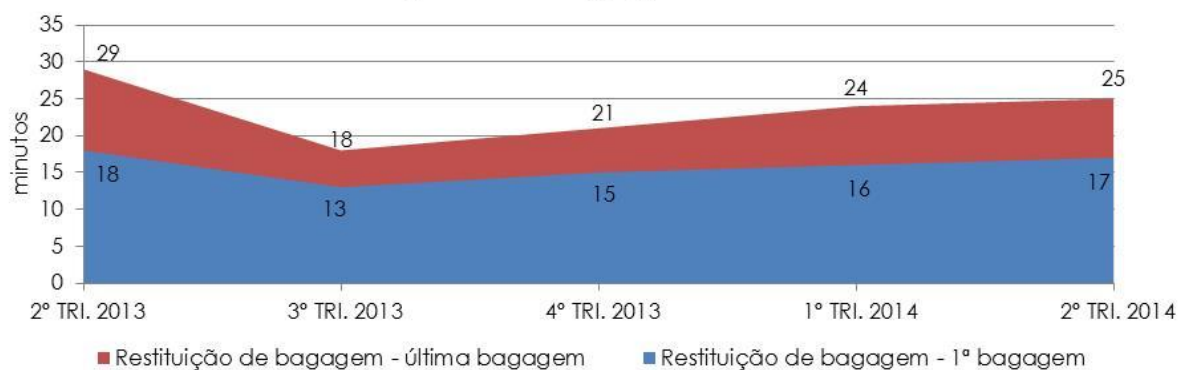
**SBGL - Tempo médio de espera em fila - Emigração**



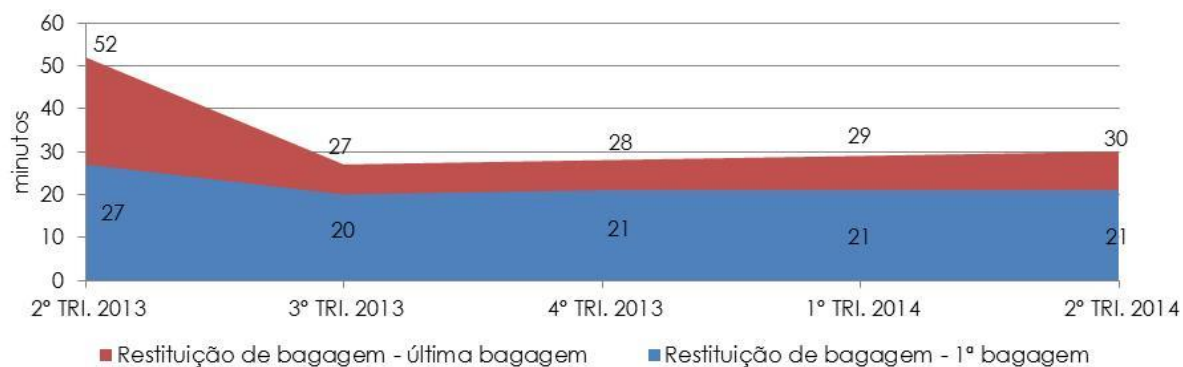
**SBGL - Tempo médio de espera em fila - Imigração**



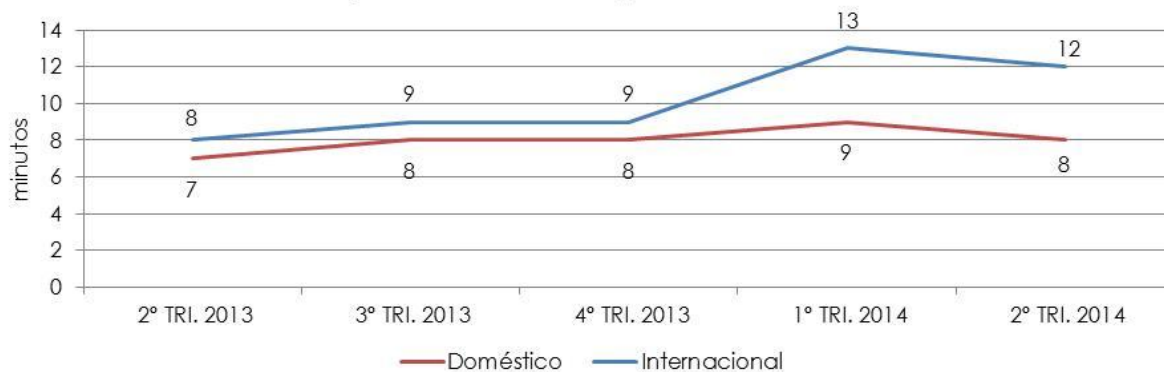
**SBGL - Restituição de bagagem voos domésticos**



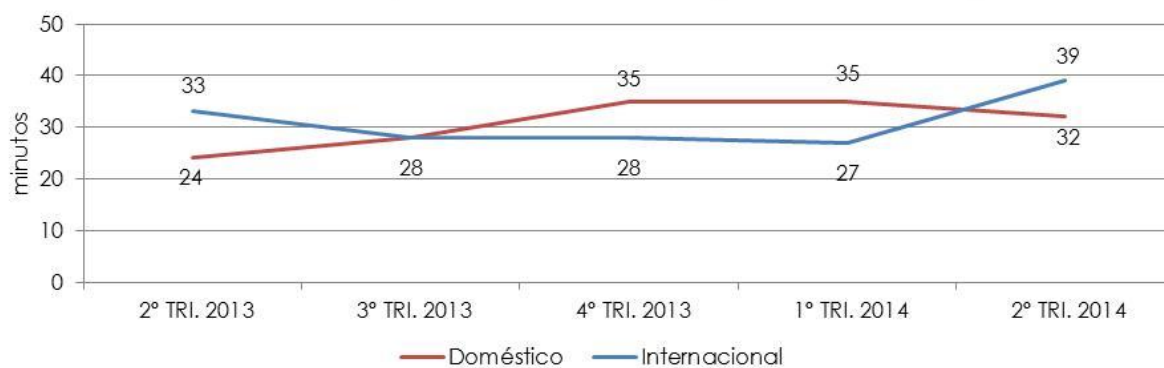
### SBGL - Restituição de bagagem voos internacionais



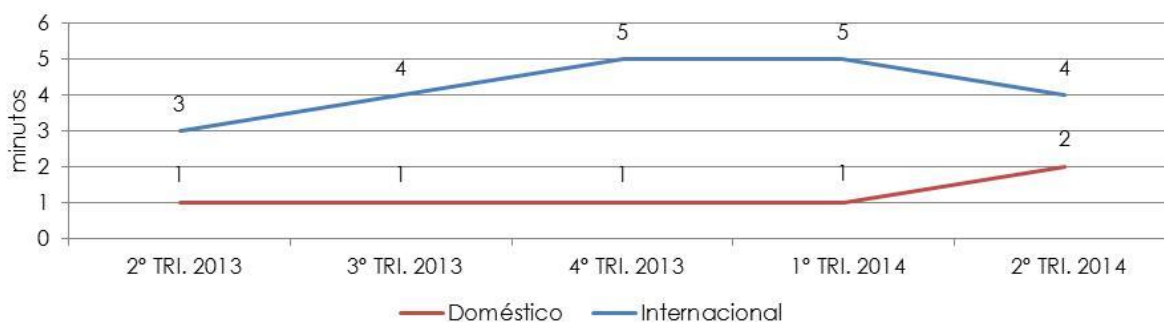
### SBGL - Tempo médio de espera em fila - Check-in



### SBGL - Tempo médio de duração do embarque

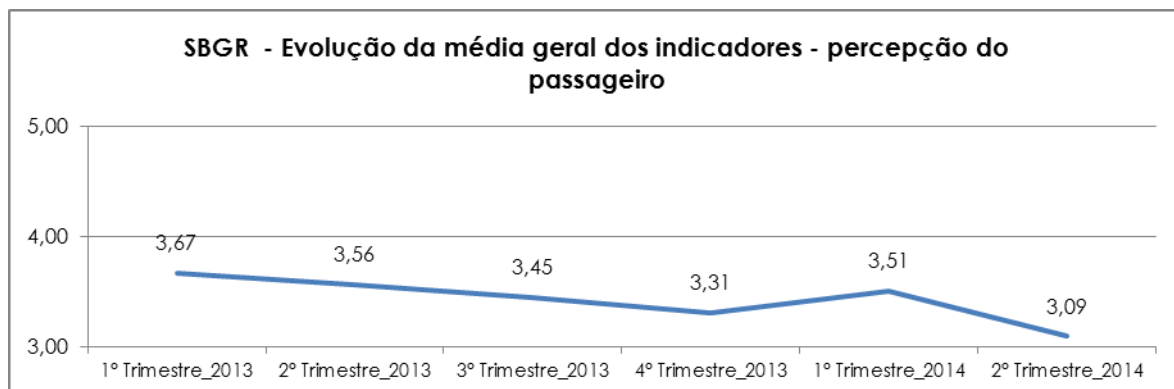


### SBGL - Tempo médio de espera em fila - Inspeção de Segurança

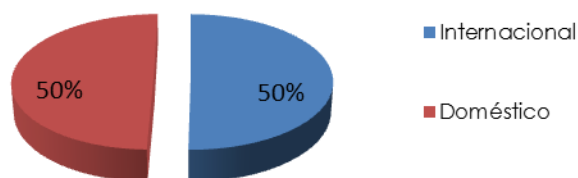




**1.2.8. AEROPORTO INTERNACIONAL GOV. ANDRÉ FRANCO  
MONTORO/GUARULHOS – SÃO PAULO (SBGR)**

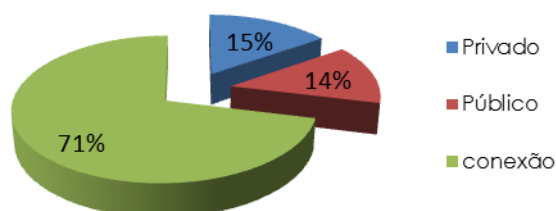


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



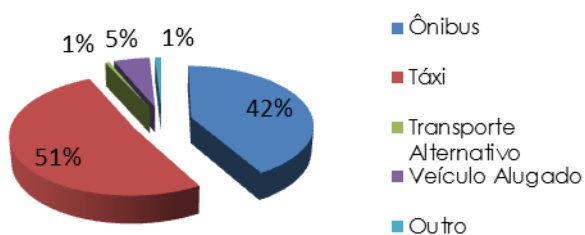
N: 2.471 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



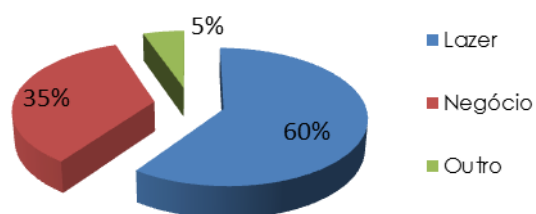
N: 2.471 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



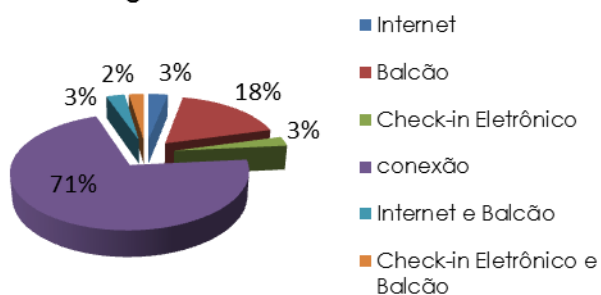
N: 333 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



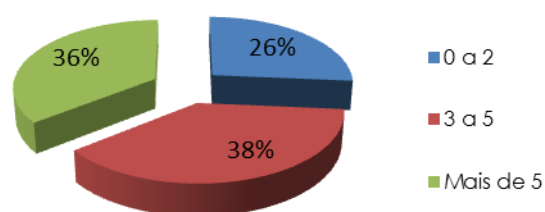
N: 2.464 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**



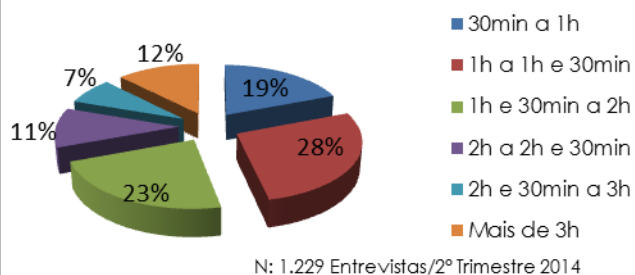
N: 2.471 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Frequência de Viagem (últimos 12 meses)**

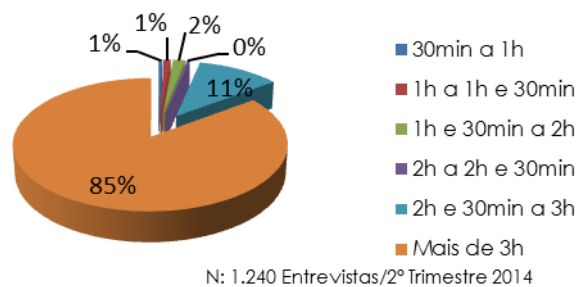


N: 2.469 Entrevistas/2º Trimestre 2014

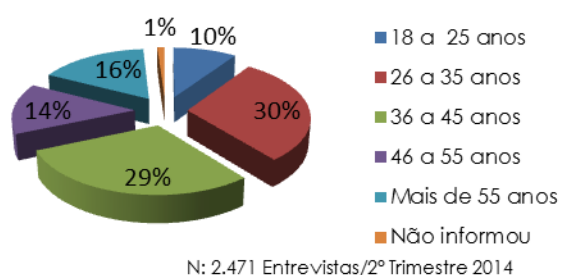
**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



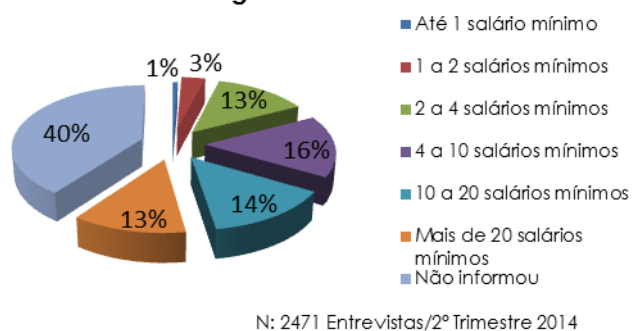
**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



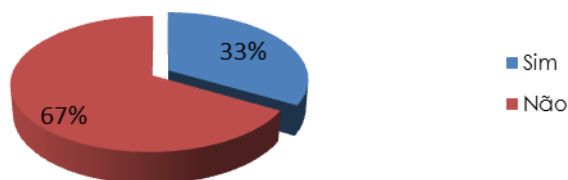
**Figura 09 - Idade**



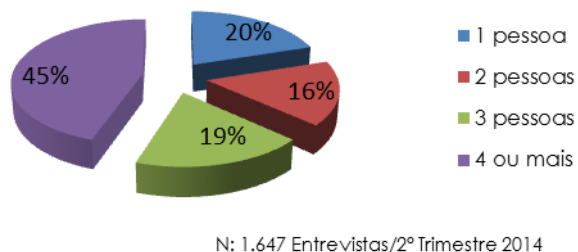
**Figura 10 - Renda**



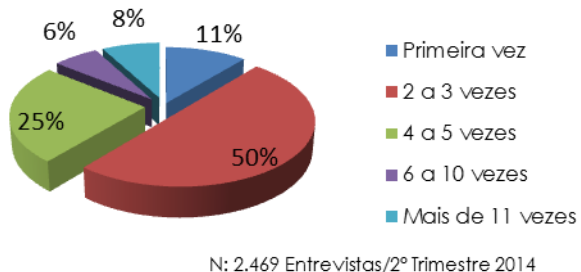
**Figura 11 - Viajando Sozinho**



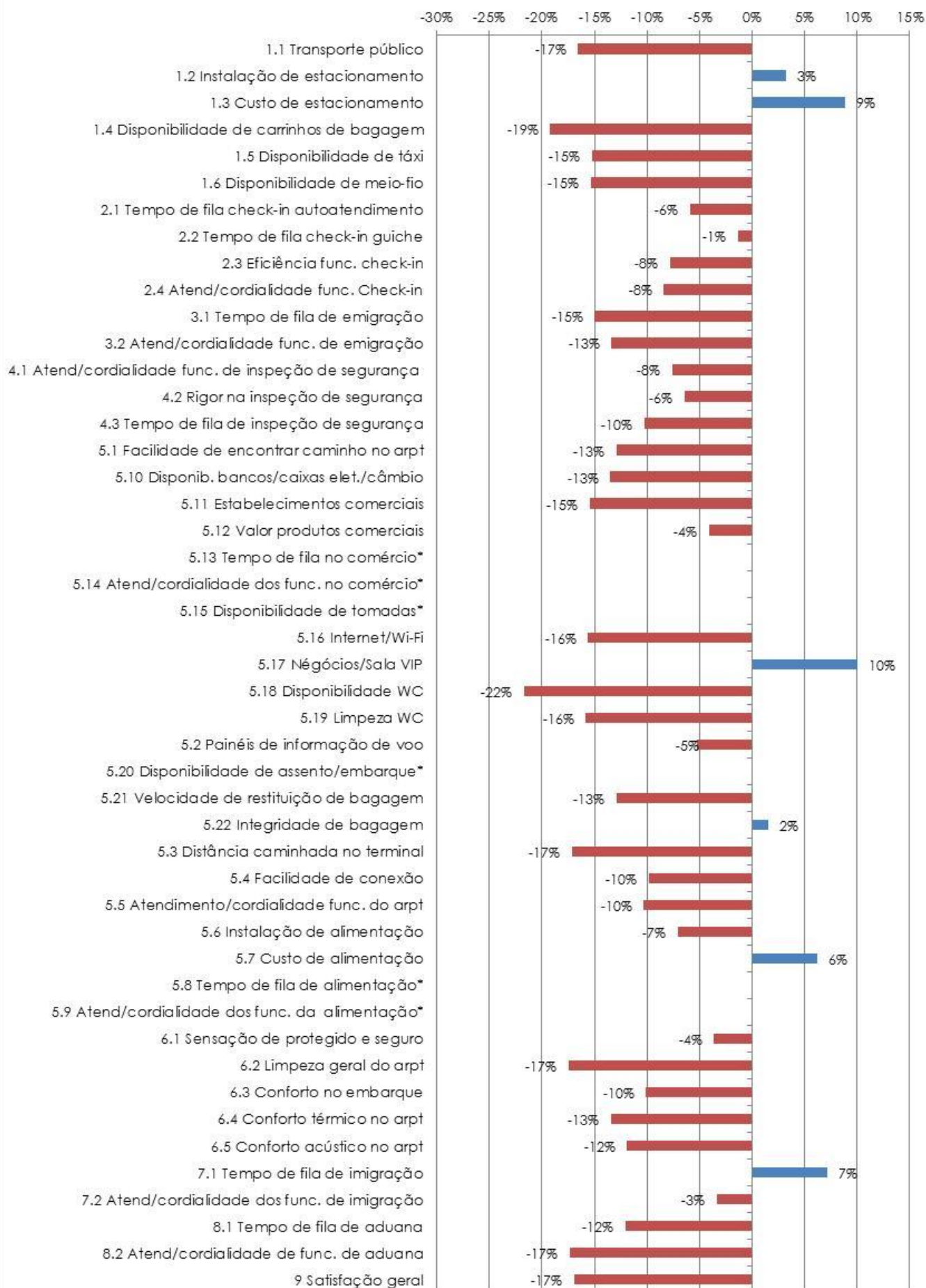
**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos ultimos 12 meses**



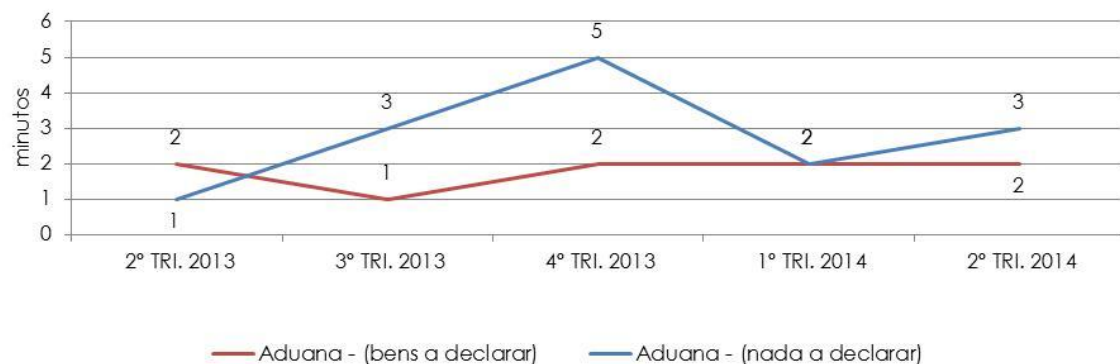
**Figura 14 - SBGR - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**



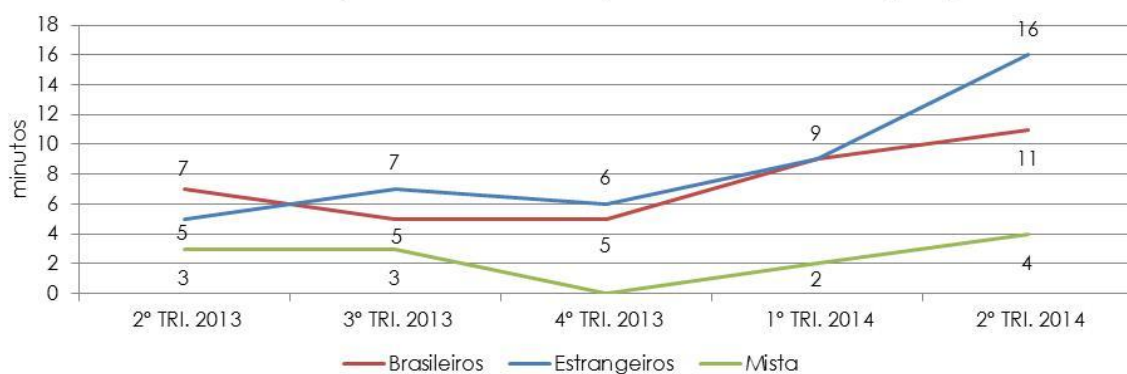
\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

SBGR	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	2,52	2,83	165	2,70	2,89	163	2,85	3,38	144
	Instal. estacionamento	2,50		128	2,70		116	3,68		85
	Custo estacionamento	2,22		143	2,21		114	2,64		85
	Disponib.carrinhos bagagem	3,35		204	3,57		195	4,04		136
	Disponib. meio-fio	2,90		193	2,94		127	3,55		31
	Disponib. de táxi	3,49		94	3,23		61	3,49		57
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	3,76	3,78	80	4,03	3,78	38	4,22	4,10	18
	Tempo fila check-in guiche	3,70		161	3,68		196	4,00		204
	Eficiência func. check-in	3,83		162	3,77		197	4,07		203
	Atend/cordialidade func check-in	3,82		162	3,65		196	4,11		204
Emigração	Tempo fila emigração	2,90	2,94	133	3,61	3,59	159	4,12	4,14	110
	Atend/cordialidade func emigração	2,98		132	3,57		159	4,16		111
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	3,63	3,62	248	3,87	3,85	247	3,98	3,98	210
	Rigor insp seg	3,56		247	3,80		247	3,98		210
	Tempo fila insp seg	3,66		248	3,88		247	3,99		210
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	3,29	2,87	829	3,40	2,94	820	3,68	3,22	812
	Painéis info voos	3,37		826	3,34		817	3,67		811
	Dist caminhada no terminal	3,05		832	3,18		818	3,68		810
	Facilidade conexões	3,20		391	3,45		311	3,67		222
	Atend/cordialidade func do arpt	3,20		815	3,35		788	3,79		789
	Instal. alimentação	2,61		800	2,68		752	2,86		673
	Valor alimentação	1,75		797	1,98		742	2,31		667
	Tempo alimentação	2,58		789	2,55		738	2,94		661
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	2,88		789	2,76		732	3,13		658
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,15		695	2,79		686	3,08		572
	Estabelec. comerciais	2,93		683	2,67		660	2,99		563
	Valor produtos comerciais	2,18		677	2,29		638	2,71		561
	Tempo comércio	2,82		666	2,90		636	3,10		558
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comercio	2,91		674	2,83		639	3,15		557
	Disponibilidade de tomadas	2,57		744	2,64		693	2,90		621
	Internet / Wi-Fi	2,32		687	2,51		685	2,78		660
	Negócios/Sala VIP	3,92		201	4,00		73	3,97		73
	Disponib. WC	2,94		823	3,01		798	3,44		804
	Limpeza WC	2,93		823	3,01		805	3,38		808
	Disponibilidade de assentos / embarque	2,91		831	3,02		813	3,23		787
Ambiente Aeroporto	Veloc. restituição de bagagem	2,62		129	2,95		95	2,79		111
	Integridade bagagem	3,10		128	3,39		94	3,51		111
	Sensação protegido e seguro	3,40	3,25	834	3,47	3,24	819	3,77	3,50	810
	Limpeza geral do arpt	3,32		835	3,31		818	3,56		812
	Conforto embarque	2,82		834	2,92		817	3,21		786
Imigração	Conforto térmico arpt	3,45		835	3,30		817	3,50		813
	Conforto acústico arpt	3,29		833	3,18		815	3,45		813
Aduana	Tempo fila imigração	2,79	3,02	53	3,19	3,36	48	3,07	3,31	55
	Atend/cordialidade func imigração	3,25		53	3,54		48	3,55		53
Satisfação Geral	Tempo fila aduana	3,17	3,09	46	3,42	3,38	26	3,69	3,70	35
	Atend/cordialidade func aduana	3,00		44	3,33		24	3,71		35
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	3,02	3,06	835	2,96	3,16	816	3,45	3,46	810
	Média geral dois indicadores (sem.sat.geral)	3,06			3,16			3,46		

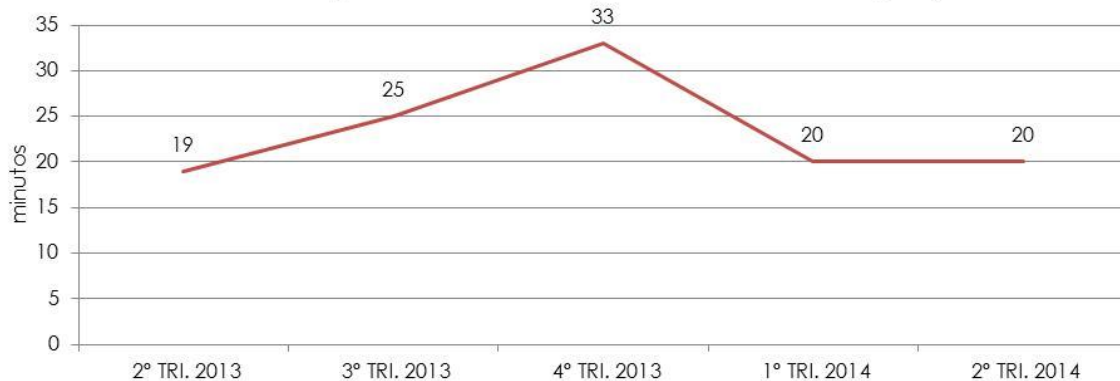
### SBGR - Tempo médio de espera em fila - Aduana



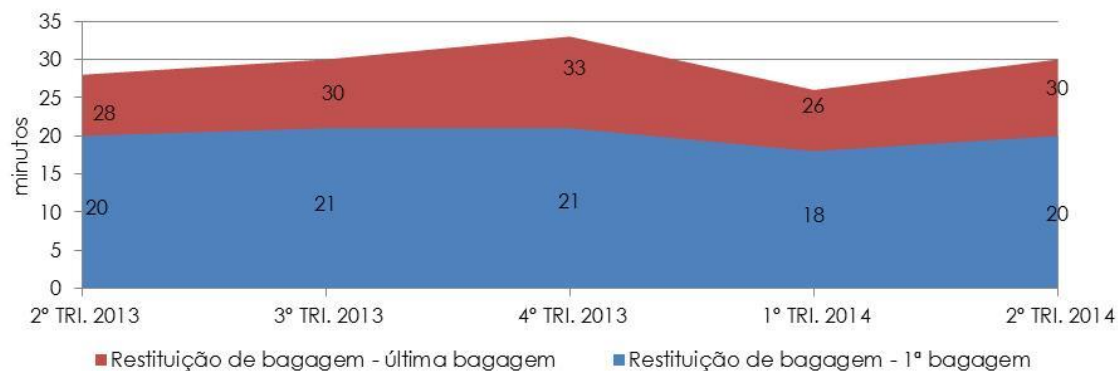
### SBGR - Tempo médio de espera em fila - Emigração



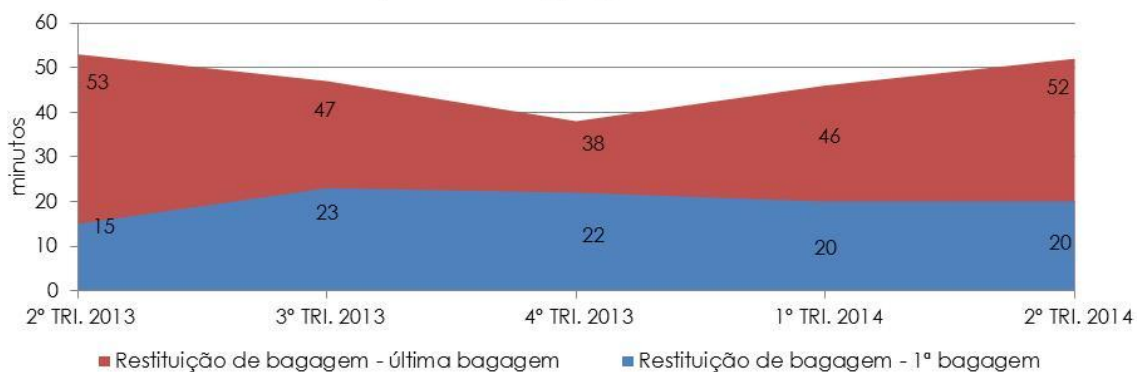
### SBGR - Tempo médio de espera em fila - Imigração



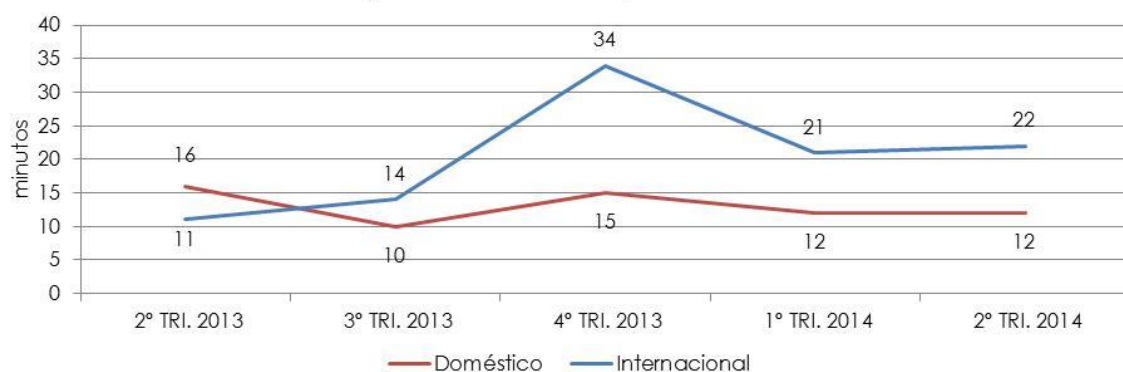
### SBGR - Restituição de bagagem voos domésticos



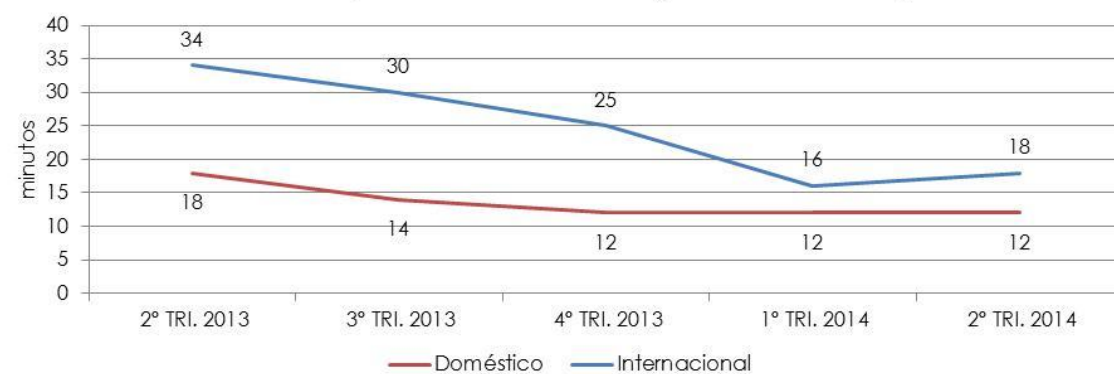
### SBGR - Restituição de bagagem voos internacionais



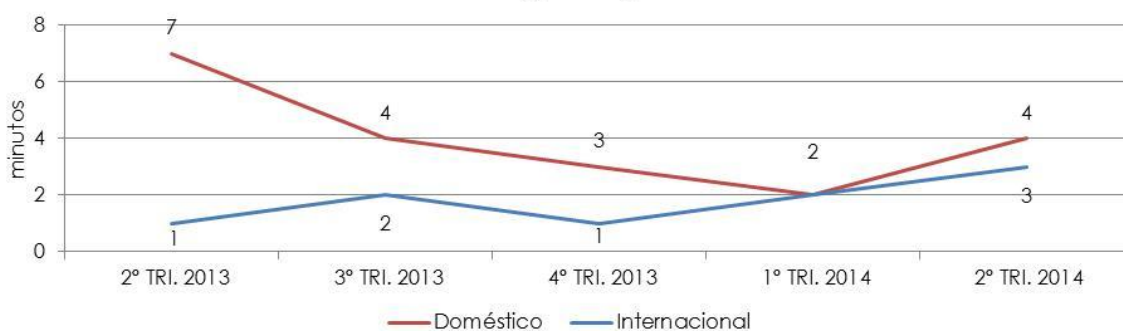
### SBGR - Tempo médio de espera em fila - Check-in



### SBGR - Tempo médio de duração do embarque

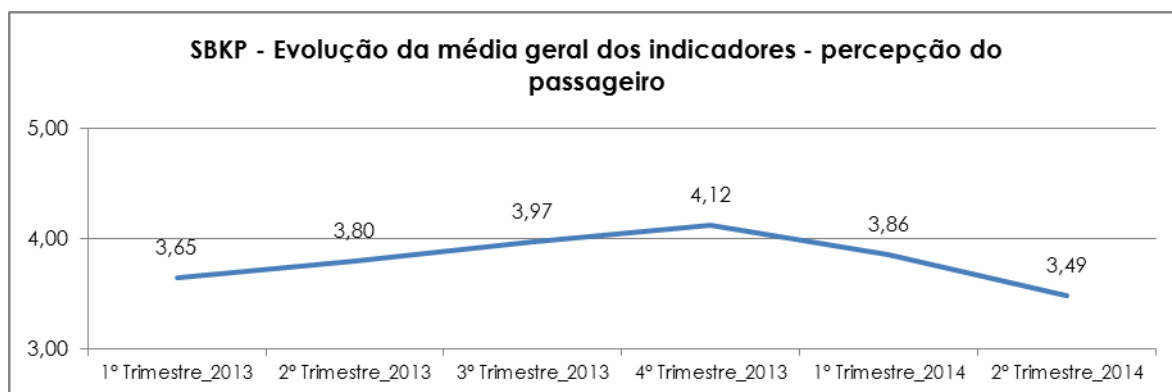


### SBGR - Tempo médio de espera em fila - Inspeção de Segurança

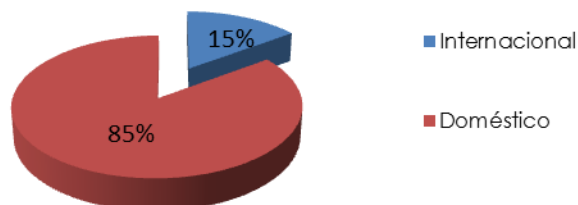




### 1.2.9. AEROPORTO INTERNACIONAL DE VIRACOPOS – CAMPINAS (SBKP)

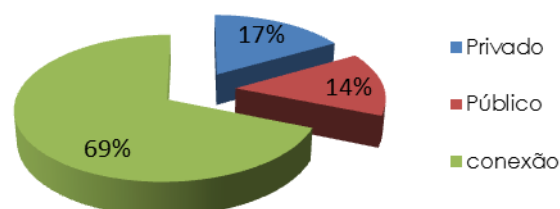


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



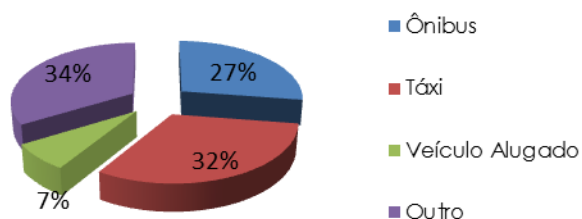
N: 658 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



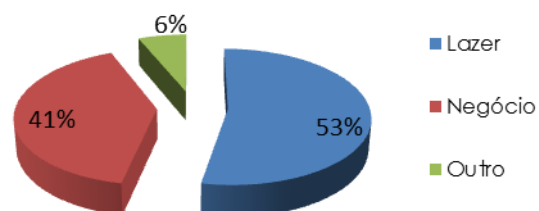
N: 658 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



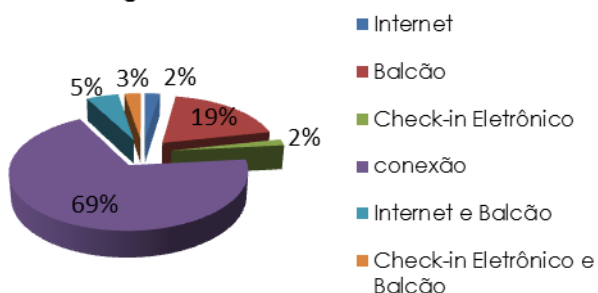
N: 95 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



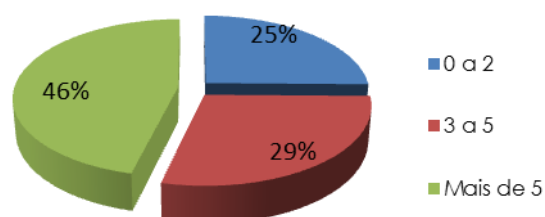
N: 655 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**



N: 658 Entrevistas/2º Trimestre 2014

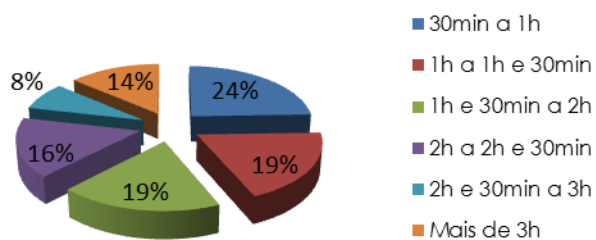
**Figura 06 - Frequência de Viagem (últimos 12 meses)**



N: 658 Entrevistas/2º Trimestre 2014

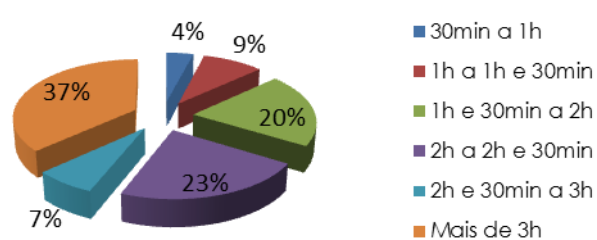


**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



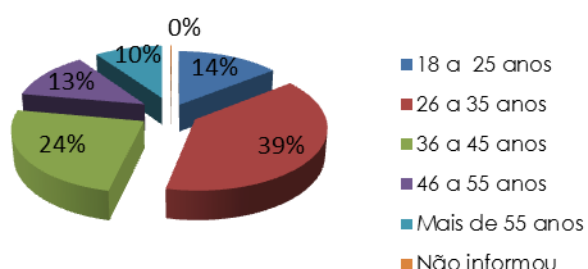
N: 560 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



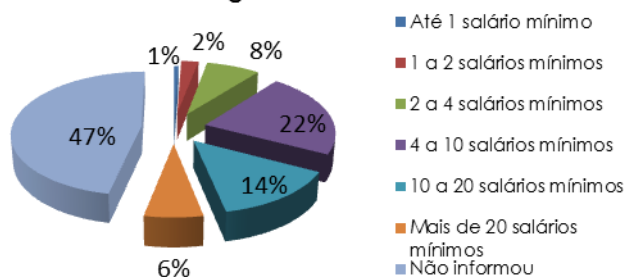
N: 98 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Idade**



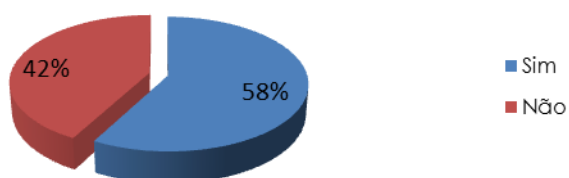
N: 658 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Renda**



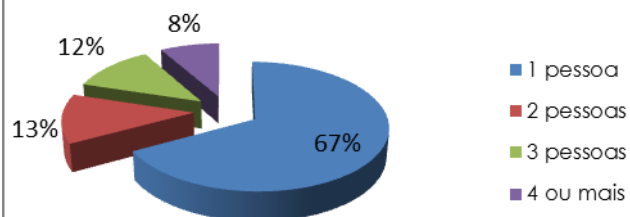
N: 658 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11 - Viajando Sozinho**



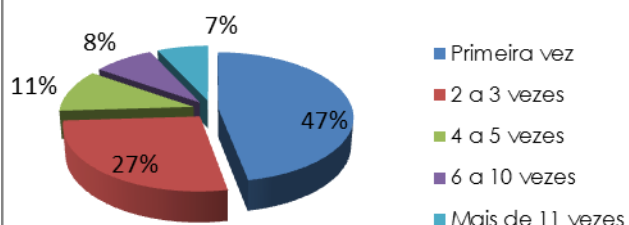
N: 658 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



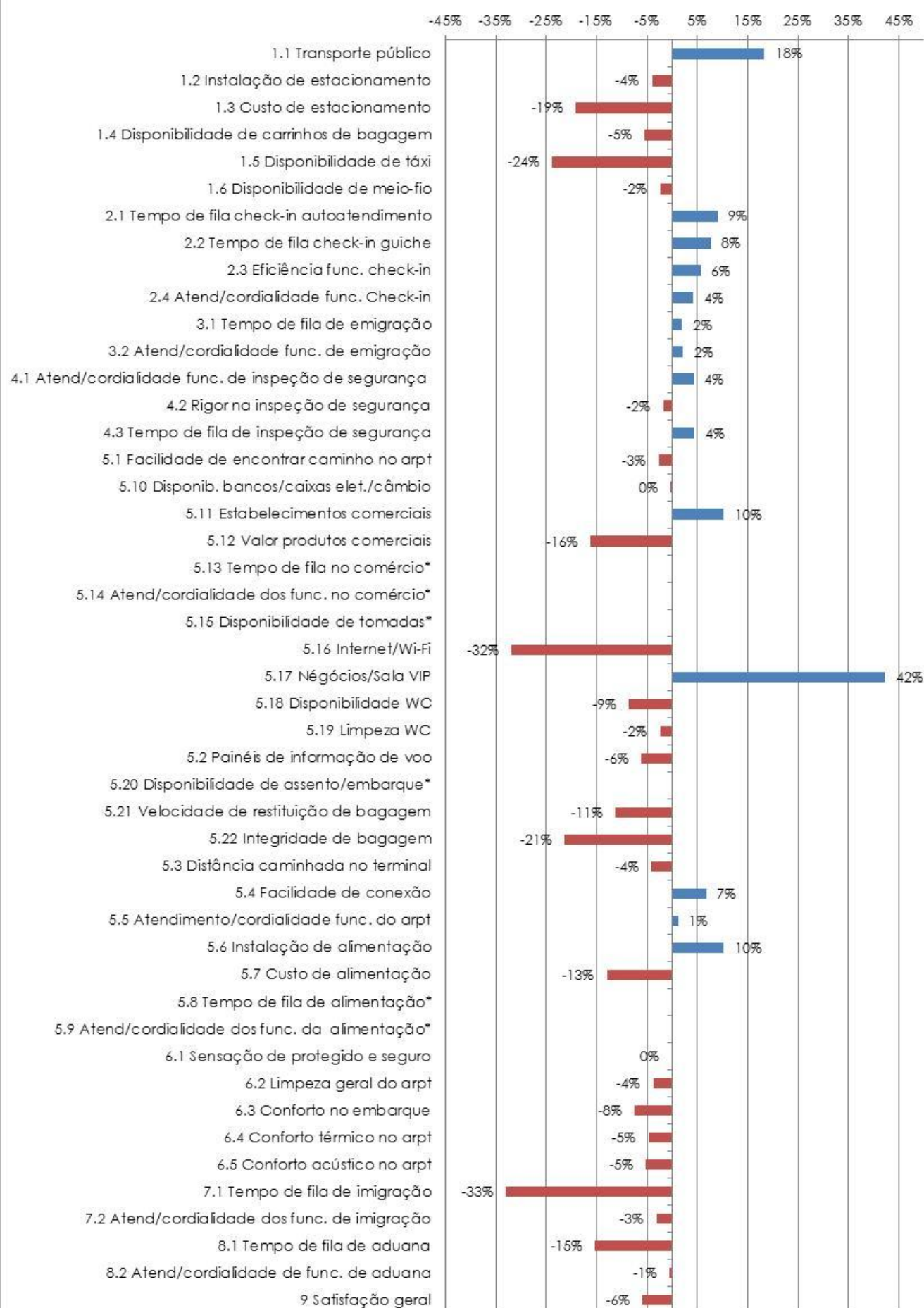
N: 277 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos ultimos 12 meses**



N: 658 Entrevistas/2º Trimestre 2014

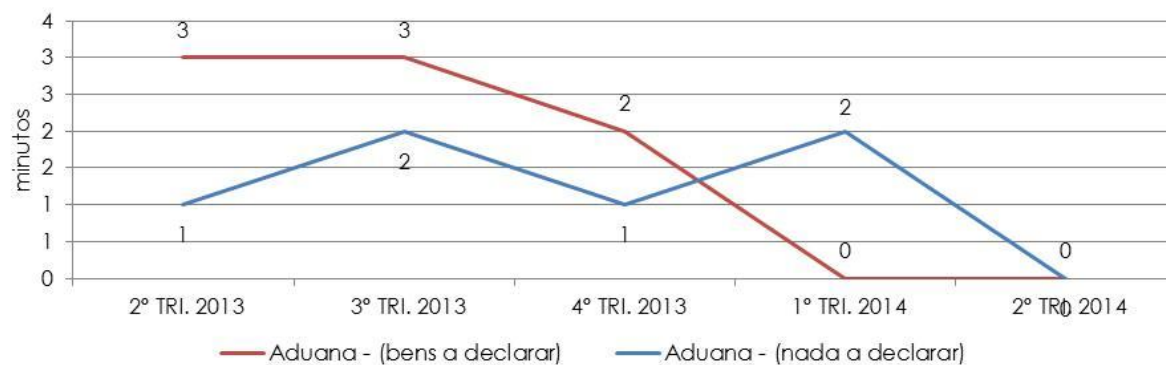
**Figura 14 - SBKP - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**



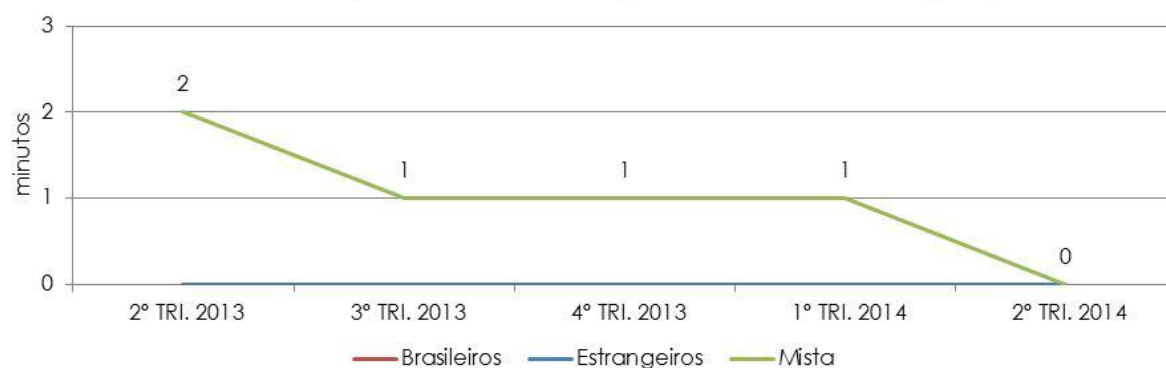
\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

SBKP	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	4,32	3,32	38	4,21	3,32	24	4,50	3,50	22
	Instal. estacionamento	2,70		20	3,08		13	3,64		14
	Custo estacionamento	2,24		21	1,92		13	2,14		14
	Disponib.carrinhos bagagem	4,00		68	4,00		51	3,79		28
	Disponib. meio-fio	3,38		79	3,34		56	3,53		49
	Disponib. de táxi	3,30		23	3,37		19	3,40		15
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,90	4,67	10	4,90	4,79	10	5,00	4,79	6
	Tempo fila check-in guiche	4,49		77	4,65		55	4,55		44
	Eficiência func. check-in	4,65		77	4,84		55	4,84		44
	Atend/cordialidade func check-in	4,64		76	4,76		55	4,77		44
Emigração	Tempo fila emigração	4,60	4,61	40	4,67	4,67	30	5,00	4,93	22
	Atend/cordialidade func emigração	4,63		40	4,67		30	4,86		22
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,47	4,39	88	4,40	4,30	63	4,25	4,24	53
	Rigor insp seg	4,16		89	4,13		63	4,02		53
	Tempo fila insp seg	4,55		89	4,37		63	4,45		53
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,16	3,32	232	4,05	3,34	209	4,21	3,30	217
	Painéis info voos	3,93		229	3,90		207	3,99		217
	Dist caminhada no terminal	3,91		232	3,85		209	3,88		217
	Facilidade conexões	4,22		96	4,09		91	4,17		102
	Atend/cordialidade func do arpt	4,33		168	4,28		151	4,31		153
	Instal. alimentação	3,20		227	3,13		208	3,29		214
	Valor alimentação	1,83		218	1,76		207	1,83		212
	Tempo alimentação	3,16		208	3,12		205	3,21		208
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	3,59		209	3,52		204	3,57		207
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,10		144	3,04		138	2,95		144
	Estabelec. comerciais	2,97		187	3,07		198	2,97		208
	Valor produtos comerciais	2,02		162	1,80		191	1,87		199
	Tempo comércio	3,00		118	3,27		177	3,14		188
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comercio	3,39		122	3,59		177	3,38		189
	Disponibilidade de tomadas	1,96		214	1,70		207	1,64		214
	Internet / Wi-Fi	2,03		182	2,40		177	2,65		189
	Negócios/Sala VIP	4,80		5	5,00		8	4,80		5
	Disponib. WC	3,57		230	3,63		209	3,45		216
	Limpeza WC	3,87		226	4,06		208	3,85		216
	Disponibilidade de assentos / embarque	3,68		231	3,76		209	3,56		217
	Veloc. restituição de bagagem	3,06		52	3,20		46	2,93		28
	Integridade bagagem	3,24		51	3,22		46	3,07		28
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	4,11	3,81	232	4,03	3,85	209	4,24	3,80	217
	Limpeza geral do arpt	4,03		232	4,08		209	3,98		217
	Conforto embarque	3,46		232	3,48		209	3,31		217
	Conforto térmico arpt	3,91		232	3,95		209	3,82		217
	Conforto acústico arpt	3,56		232	3,73		209	3,63		217
Imigração	Tempo fila imigração	2,31	2,96	13	3,53	4,03	17	3,67	3,83	6
	Atend/cordialidade func imigração	3,62		13	4,53		17	4,00		6
Aduana	Tempo fila aduana	3,14	3,21	7	3,75	4,25	8	4,25	4,38	4
	Atend/cordialidade func aduana	3,29		7	4,75		8	4,50		4
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	3,72		232	3,81		209	3,65		217
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,60			3,71			3,71		

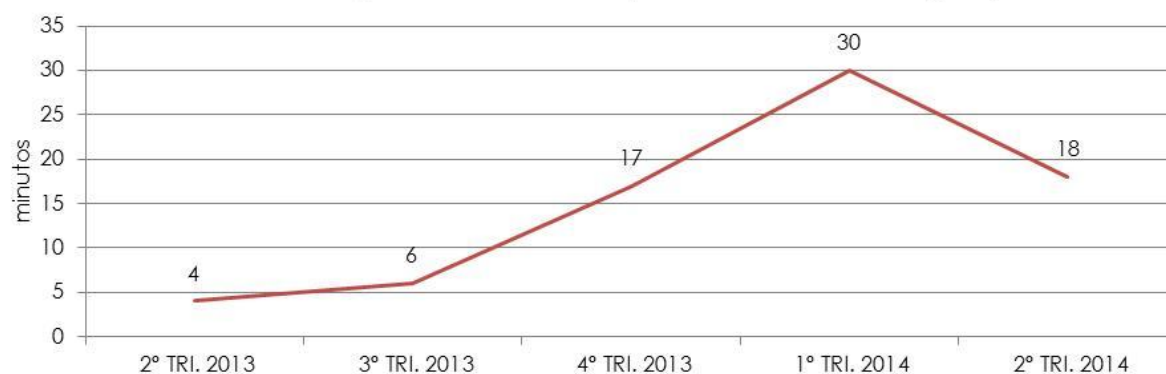
### SBKP - Tempo médio de espera em fila - Aduana



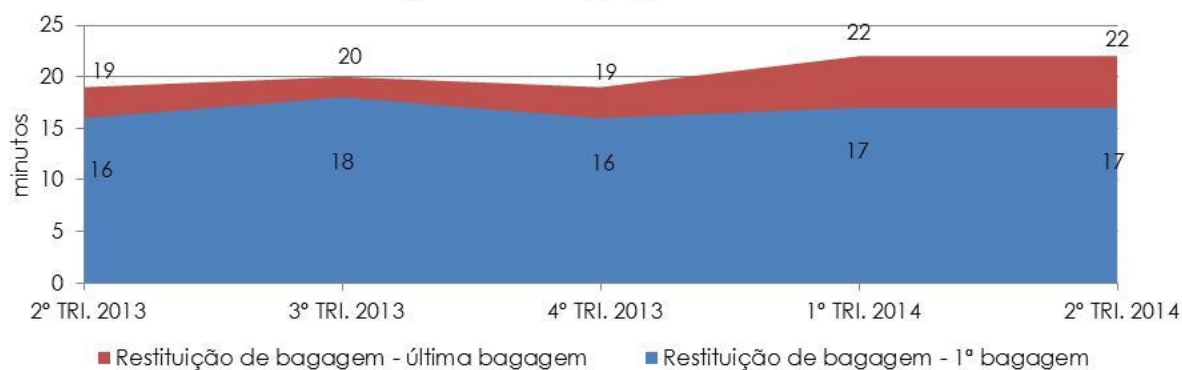
### SBKP - Tempo médio de espera em fila - Emigração



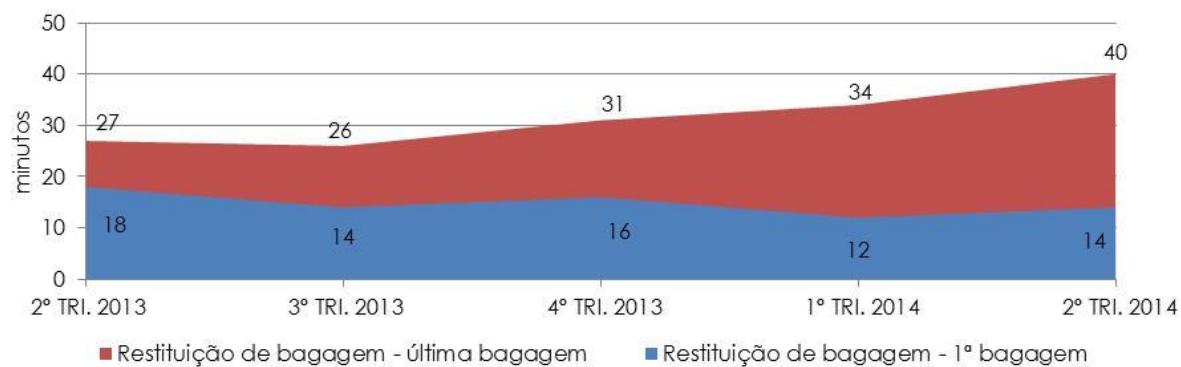
### SBKP - Tempo médio de espera em fila - Imigração



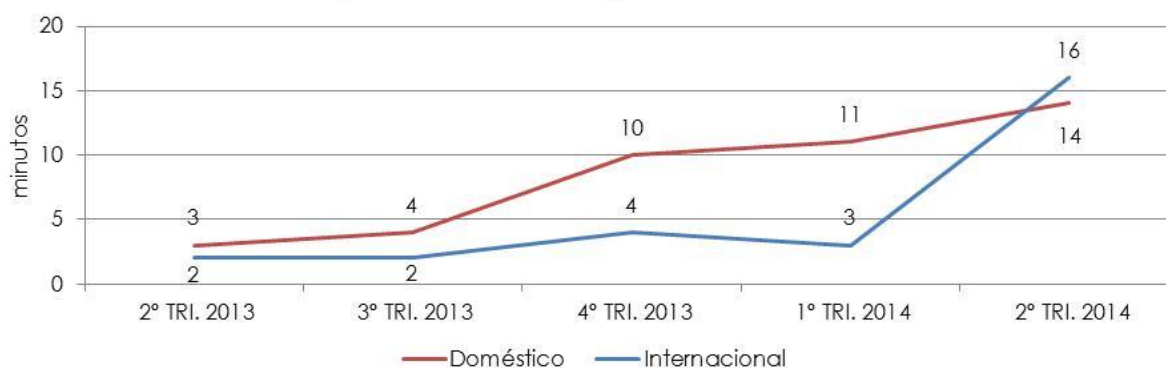
### SBKP - Restituição de bagagem voos domésticos



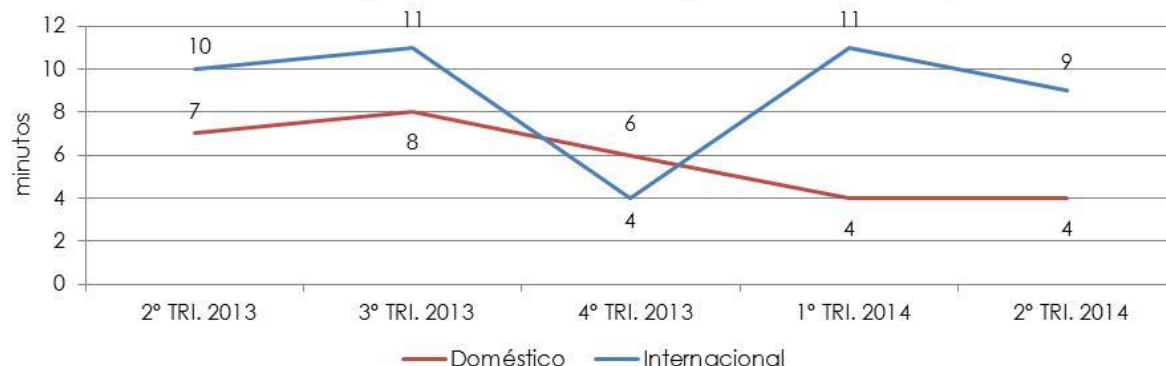
### SBKP - Restituição de bagagem voos internacionais



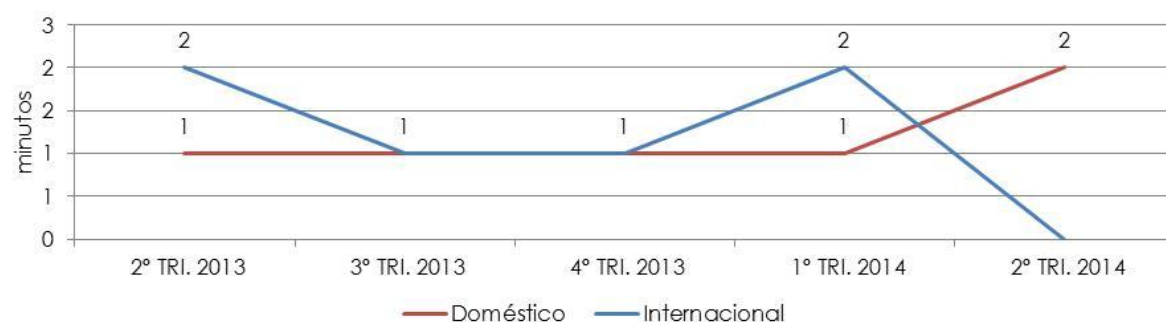
### SBKP - Tempo médio de espera em fila - Check-in



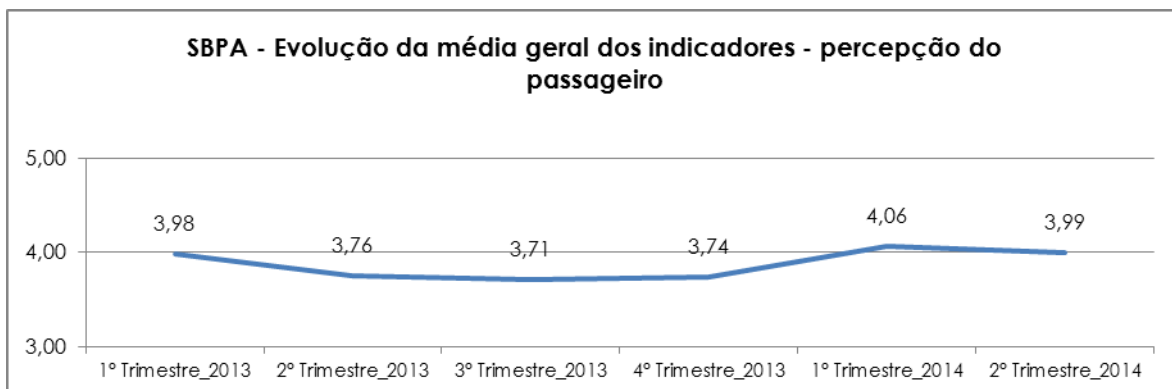
### SBKP - Tempo médio de duração do embarque



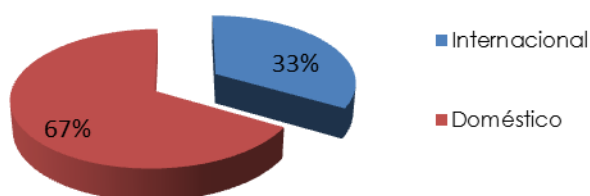
### SBKP - Tempo médio de espera em fila - Inspeção de Segurança



## 1.2.10. AEROPORTO INTERNACIONAL SALGADO FILHO – PORTO ALEGRE (SBPA)

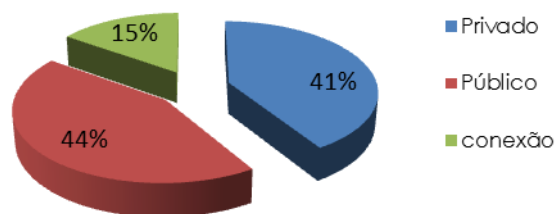


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



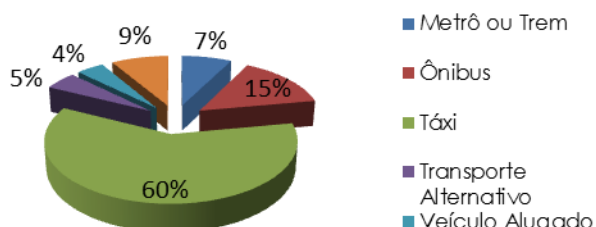
N: 900 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



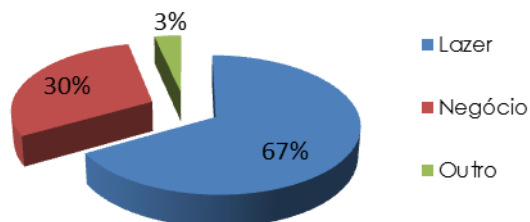
N: 900 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



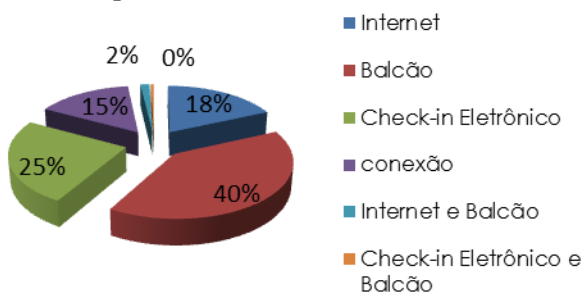
N: 384 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



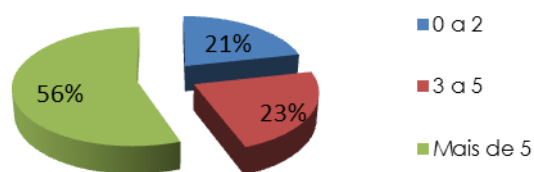
N: 898 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**



N: 900 Entrevistas/2º Trimestre 2014

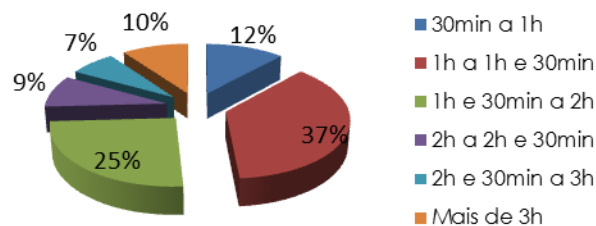
**Figura 06 - Frequência de Viagem (últimos 12 meses)**



N: 900 Entrevistas/2º Trimestre 2014

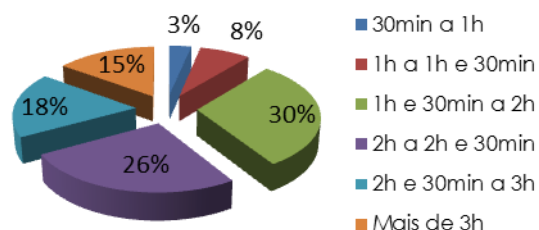


**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



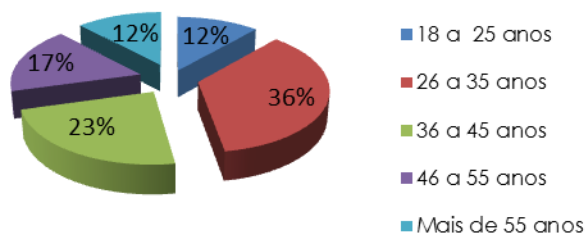
N: 600 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



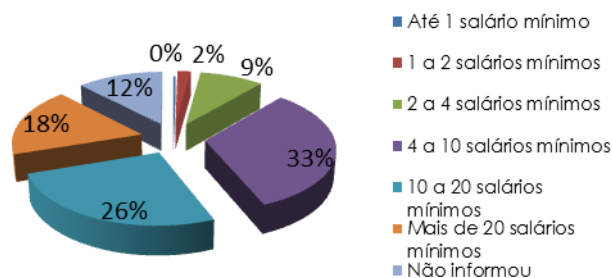
N: 300 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Idade**



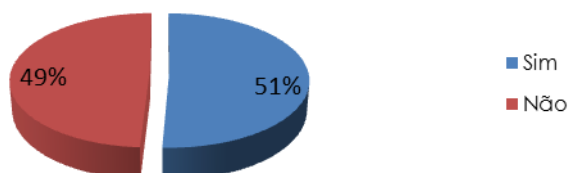
N: 900 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Renda**



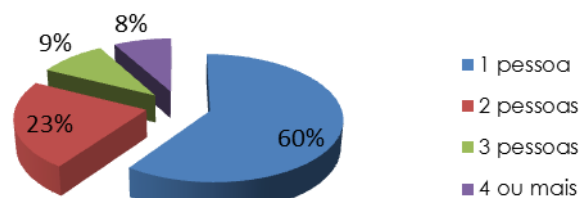
N: 900 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11 - Viajando Sozinho**



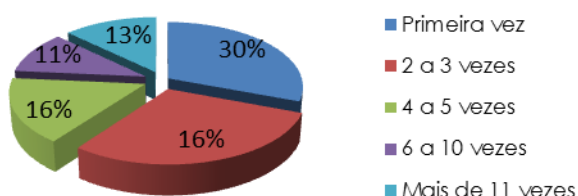
N: 900 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



N: 443 Entrevistas/2º Trimestre 2014

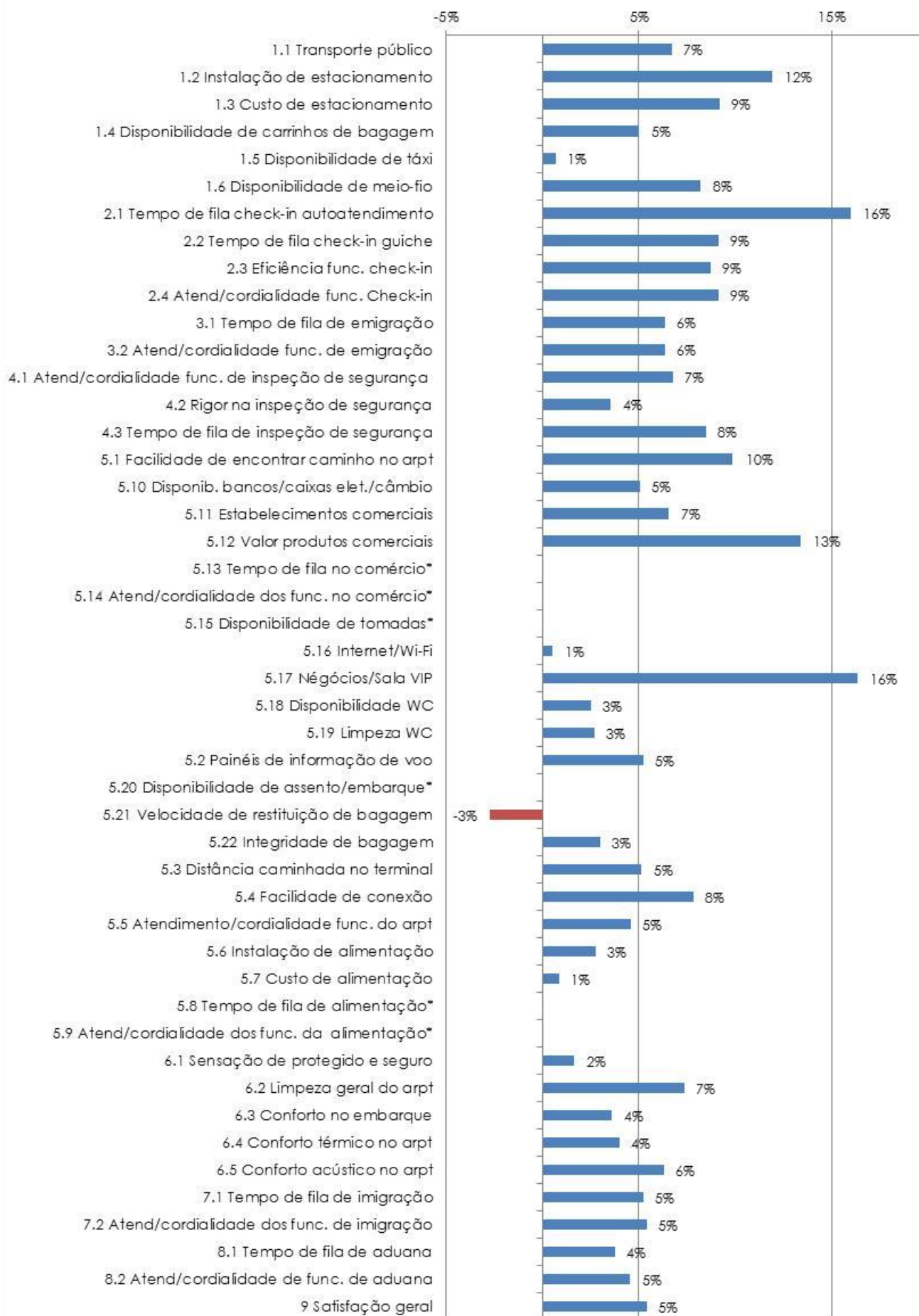
**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos ultimos 12 meses**



N: 900 Entrevistas/2º Trimestre 2014



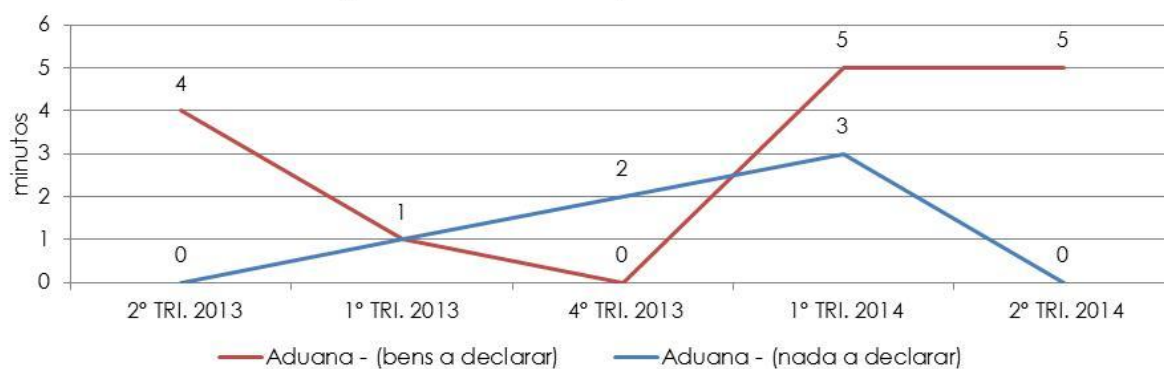
**Figura 14 - SBPA - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**



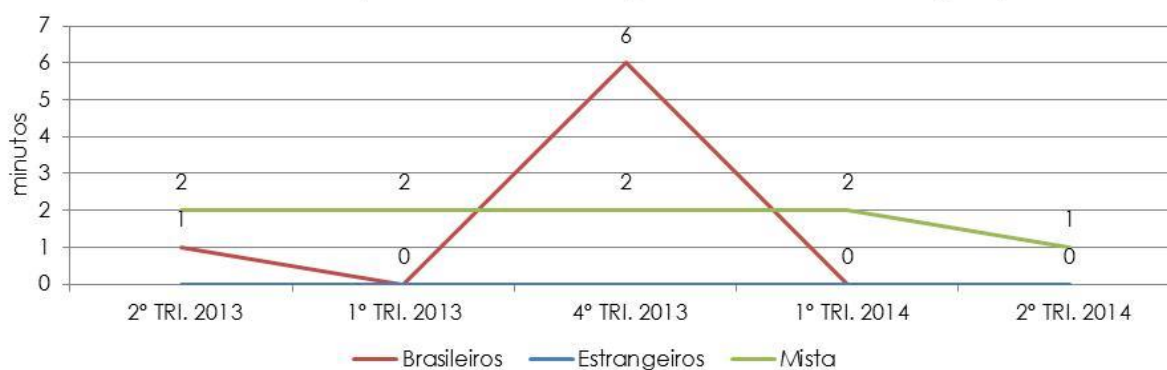
\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

SBPA	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	4,04	3,68	99	4,17	3,92	94	4,31	3,84	65
	Instal. estacionamento	3,52		31	4,13		38	3,78		46
	Custo estacionamento	2,36		28	2,94		36	2,54		46
	Disponib.carrinhos bagagem	4,47		114	4,39		117	4,31		117
	Disponib. meio-fio	3,79		199	3,93		234	4,07		242
	Disponib. de táxi	3,93		121	3,97		142	4,01		123
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,81	4,64	80	4,50	4,50	88	4,63	4,45	54
	Tempo fila check-in guiche	4,38		98	4,24		126	4,03		150
	Eficiência func. check-in	4,64		98	4,60		125	4,54		150
	Atend/cordialidade func check-in	4,71		98	4,67		125	4,61		150
Emigração	Tempo fila emigração	4,55	4,51	71	4,37	4,37	81	4,42	4,44	77
	Atend/cordialidade func emigração	4,46		71	4,37		81	4,47		77
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,54	4,45	228	4,42	4,38	264	4,44	4,44	268
	Rigor insp seg	4,36		228	4,29		264	4,34		267
	Tempo fila insp seg	4,46		228	4,44		264	4,55		268
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,46	3,76	300	4,38	3,77	300	4,42	3,80	300
	Painéis info voos	4,22		295	4,03		295	4,07		292
	Dist caminhada no terminal	4,51		298	4,36		300	4,42		300
	Facilidade conexões	4,26		84	3,85		47	4,16		43
	Atend/cordialidade func do arpt	4,34		290	4,19		293	4,31		295
	Instal. alimentação	3,35		284	3,59		282	3,51		279
	Valor alimentação	2,29		278	2,45		275	2,44		268
	Tempo alimentação	3,54		254	3,79		265	3,86		264
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	3,92		253	3,95		264	3,91		264
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,73		209	3,89		229	3,81		214
	Estabelec. comerciais	3,45		253	3,60		258	3,68		252
	Valor produtos comerciais	2,71		200	2,89		219	2,90		209
	Tempo comércio	3,91		135	3,88		177	4,08		163
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comercio	4,15		143	4,02		175	4,13		162
	Disponibilidade de tomadas	3,43		174	3,55		190	3,44		213
	Internet / Wi-Fi	2,94		121	3,20		123	3,12		161
	Negócios/Sala VIP	4,00		1						
	Disponib. WC	3,99		284	4,02		290	3,95		285
	Limpeza WC	3,99		280	4,02		288	3,99		284
	Disponibilidade de assentos / embarque	4,24		300	4,21		300	4,12		299
	Veloc. restituição de bagagem	3,44		162	3,44		189	3,51		179
	Integridade bagagem	3,91		162	3,86		189	3,97		179
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	4,26	4,16	298	4,26	4,22	300	4,40	4,21	298
	Limpeza geral do arpt	4,39		300	4,40		300	4,39		300
	Conforto embarque	3,89		300	4,01		300	3,87		299
	Conforto térmico arpt	4,28		300	4,31		300	4,31		300
	Conforto acústico arpt	3,98		300	4,13		300	4,07		300
Imigração	Tempo fila imigração	3,84	3,97	44	3,82	3,87	39	4,03	4,05	38
	Atend/cordialidade func imigração	4,09		44	3,92		39	4,08		38
Aduana	Tempo fila aduana	4,03	4,10	31	3,87	3,96	23	4,00	4,02	27
	Atend/cordialidade func aduana	4,16		31	4,04		23	4,04		26
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	4,04		300	4,05		299	4,08		300
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,97			3,99			4,00		

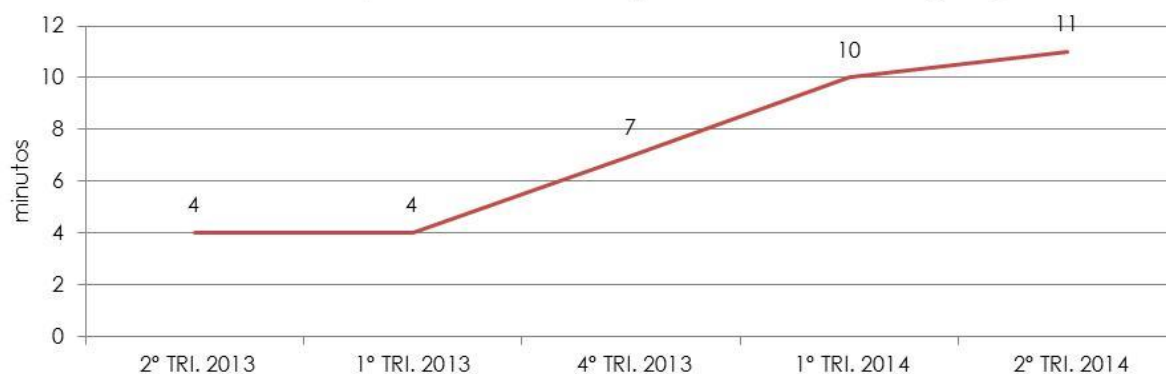
### SBPA - Tempo médio de espera em fila - Aduana



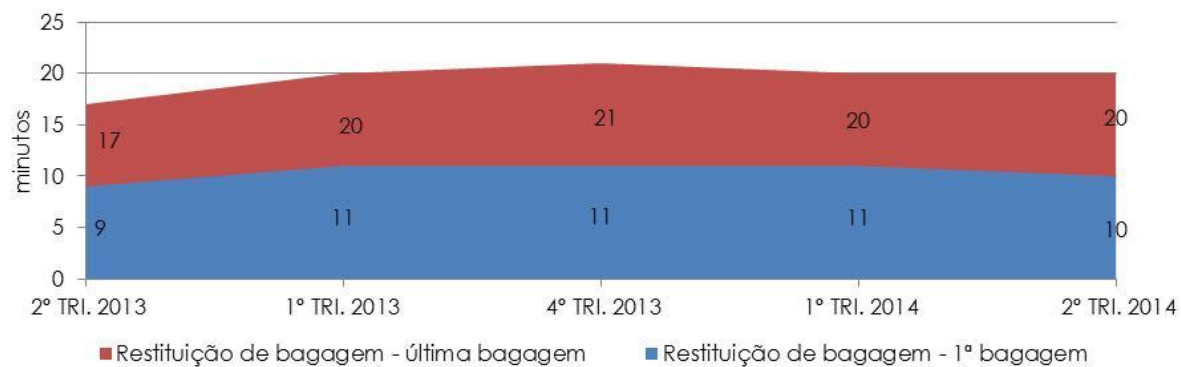
### SBPA - Tempo médio de espera em fila - Emigração



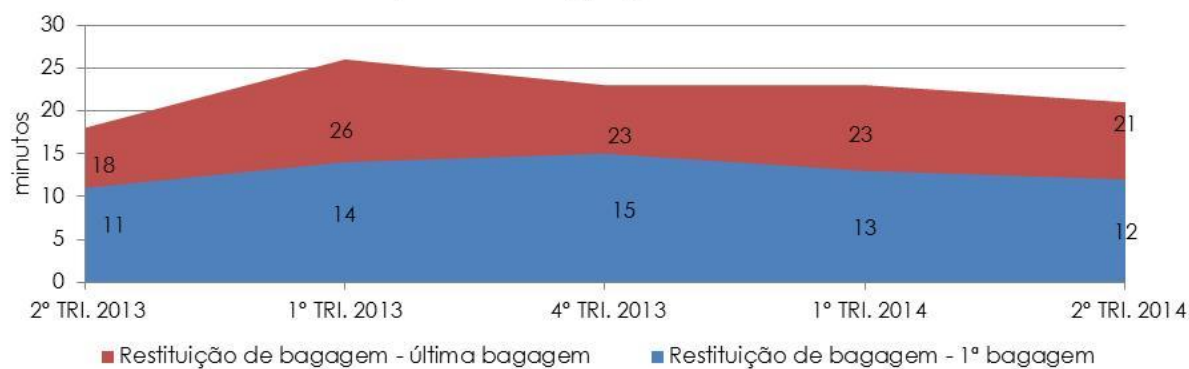
### SBPA - Tempo médio de espera em fila - Imigração



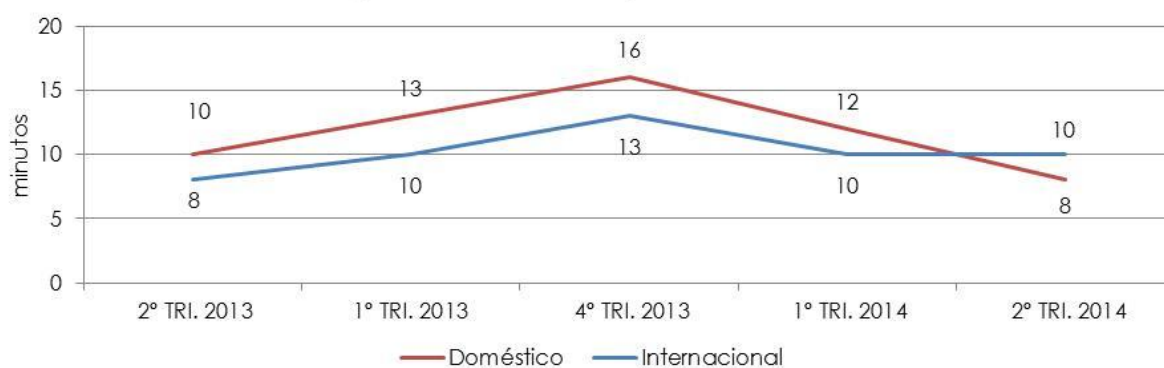
### SBPA - Restituição de bagagem voos domésticos



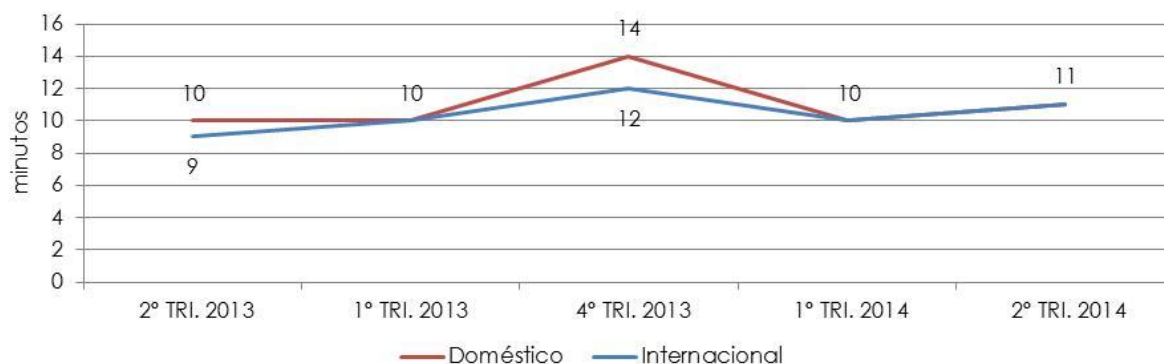
### SBPA - Restituição de bagagem voos internacionais



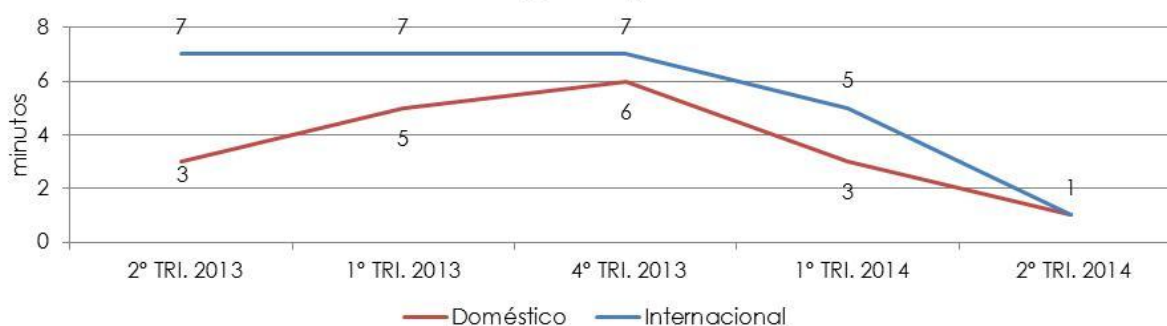
### SBPA - Tempo médio de espera em fila - Check-in



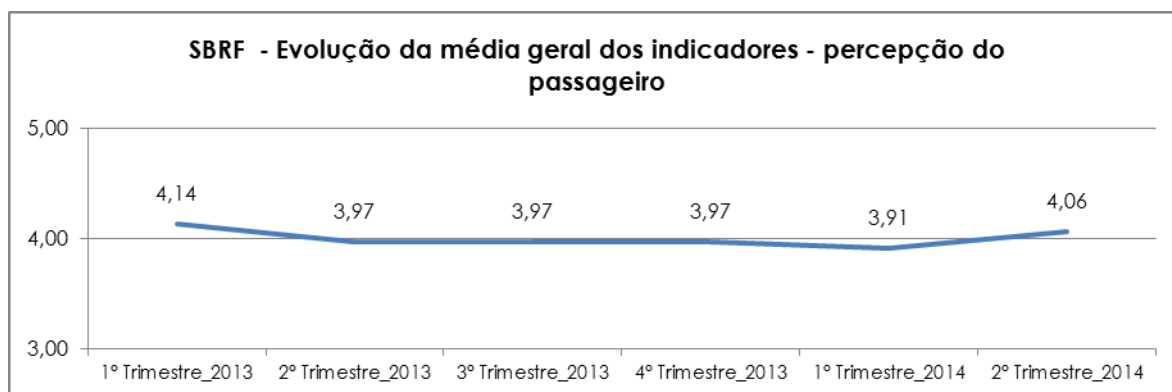
### SBPA - Tempo médio de duração do embarque



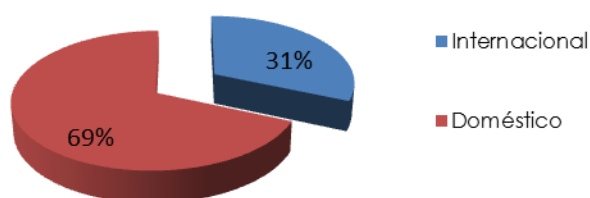
### SBPA - Tempo médio de espera em fila - Inspeção de Segurança



### 1.2.11. AEROPORTO INTERNACIONAL GILBERTO FREIRE – RECIFE (SBRF)

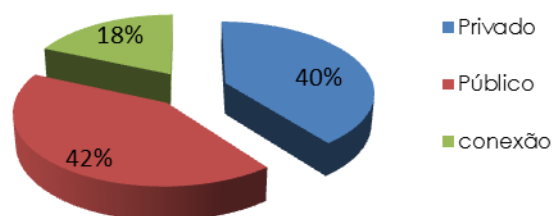


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



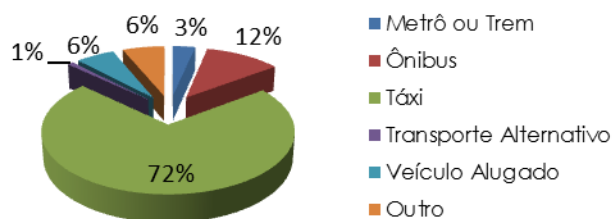
N: 978 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



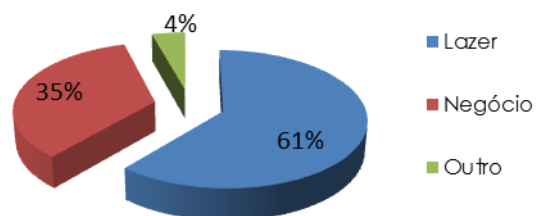
N: 978 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



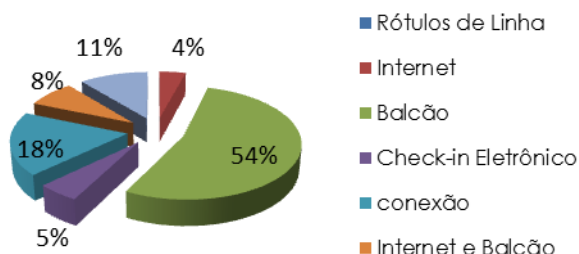
N: 411 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



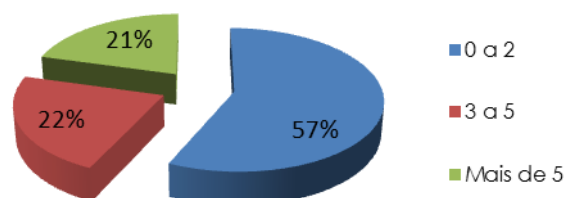
N: 972 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**



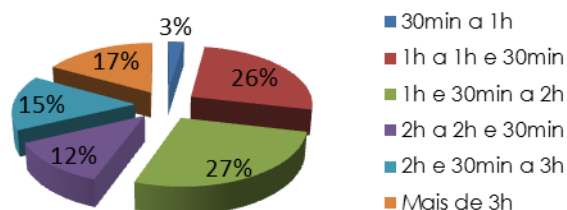
N: 978 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Frequência de Viagem (últimos 12 meses)**



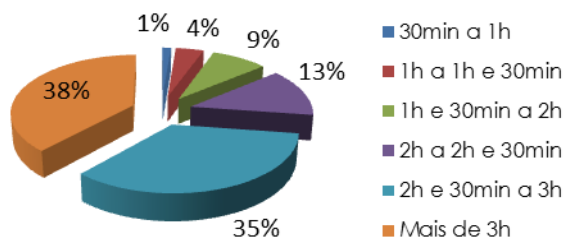
N: 972 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



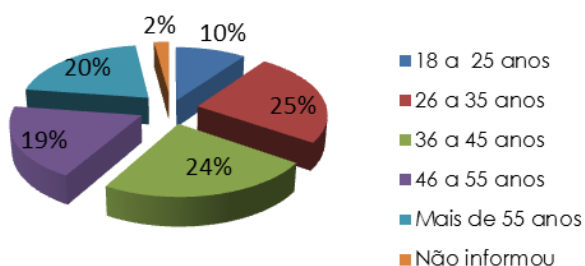
N: 664 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



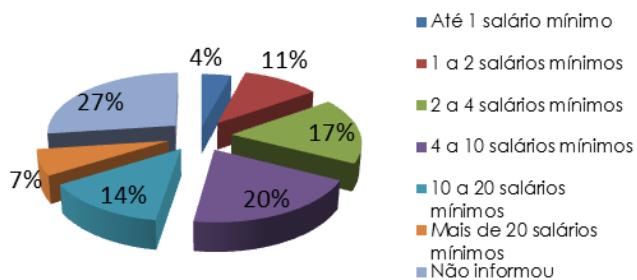
N: 308 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Idade**



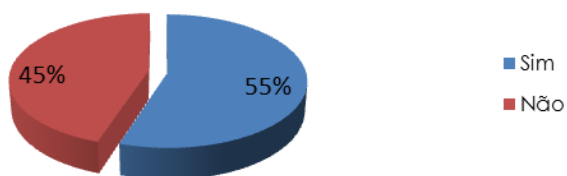
N: 978 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Renda**



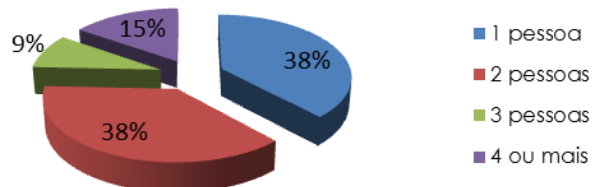
N: 978 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11 - Viajando Sozinho**



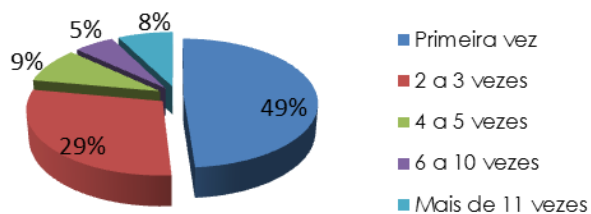
N: 978 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



N: 436 Entrevistas/2º Trimestre 2014

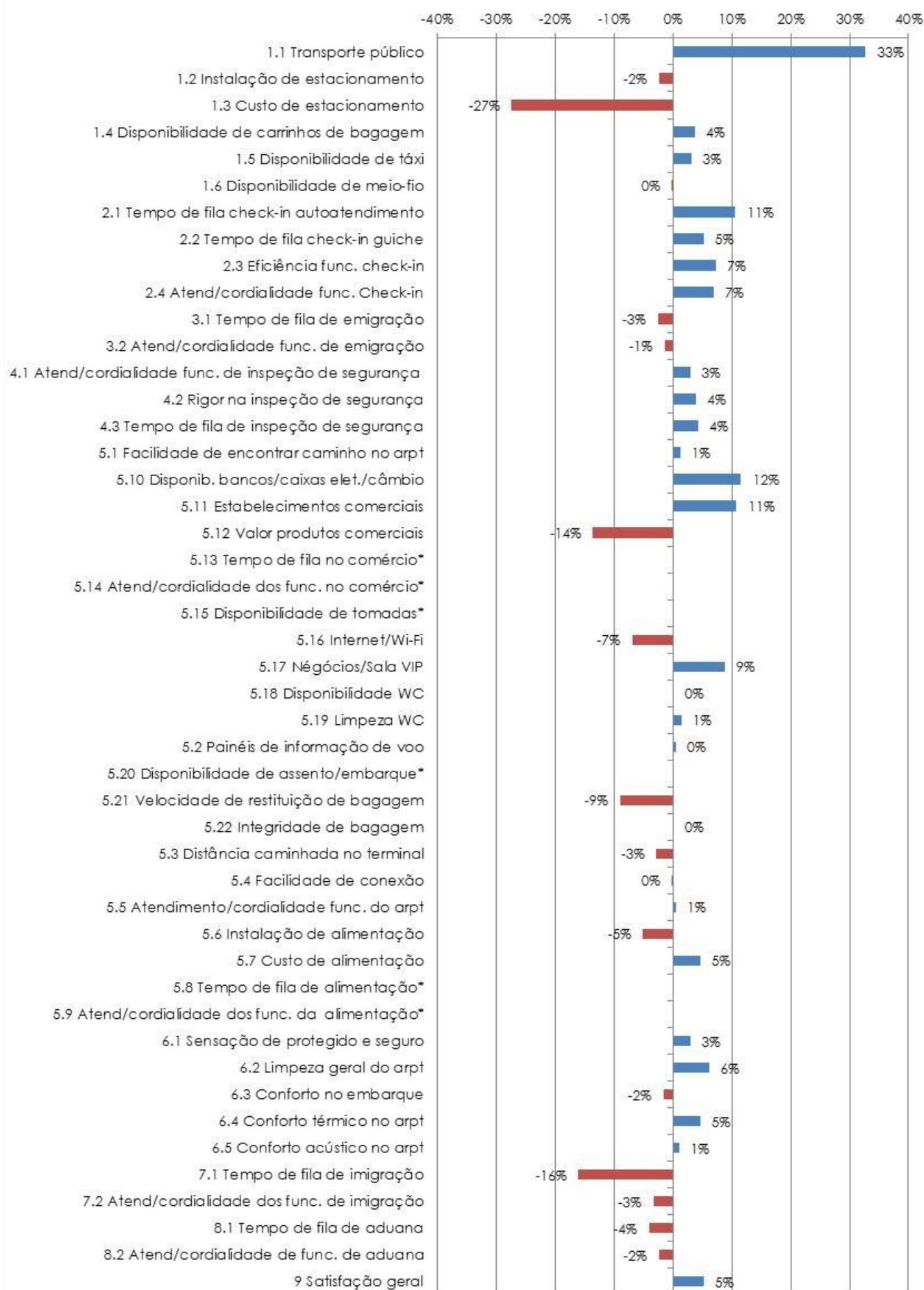
**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos ultimos 12 meses**



N: 972 Entrevistas/2º Trimestre 2014



**Figura 14 - SBRF - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**

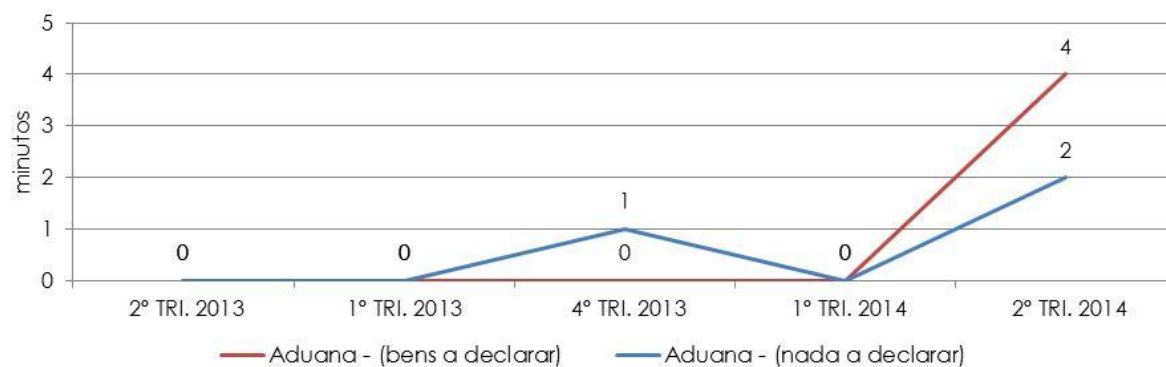


\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014



SBRF	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	3,73	3,76	149	4,50	4,01	138	4,30	3,94	152
	Instal, estacionamento	3,77		71	3,88		51	3,81		54
	Custo estacionamento	2,40		53	2,82		44	2,70		43
	Disponib.carrinhos bagagem	4,46		202	4,57		233	4,53		221
	Disponib. meio-fio	4,13		201	4,13		250	4,17		249
	Disponib. de táxi	4,05		110	4,18		125	4,16		122
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,64	4,48	55	4,68	4,66	47	4,65	4,57	51
	Tempo fila check-in guiche	4,20		221	4,52		235	4,37		246
	Eficiência func. check-in	4,50		221	4,69		235	4,61		246
	Atend/cordialidade func check-in	4,59		221	4,74		235	4,65		245
Emigração	Tempo fila emigração	4,77	4,78	57	4,64	4,62	106	4,24	4,41	99
	Atend/cordialidade func emigração	4,79		57	4,59		106	4,59		99
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,49	4,52	249	4,39	4,42	271	4,55	4,51	276
	Rigor insp seg	4,49		247	4,43		270	4,53		275
	Tempo fila insp seg	4,58		250	4,46		272	4,44		275
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,36	3,77	324	4,29	3,77	329	4,20	3,85	322
	Painéis info voos	4,24		315	4,06		313	3,99		314
	Dist caminhada no terminal	4,15		308	3,96		301	4,07		314
	Facilidade conexões	4,07		88	3,90		106	4,18		67
	Atend/cordialidade func do arpt	4,35		264	4,08		249	4,33		241
	Instal. alimentação	3,79		253	3,63		252	3,81		267
	Valor alimentação	2,36		241	2,63		256	2,53		268
	Tempo alimentação	3,42		218	3,61		250	3,69		264
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	3,84		220	3,82		242	4,06		257
	Disponib. bancos/caixas elef./câmbio	3,88		204	3,99		217	4,01		207
	Estabelec. comerciais	3,91		245	3,90		267	4,03		261
	Valor produtos comerciais	2,57		207	2,40		240	2,50		232
	Tempo comércio	3,85		189	3,90		210	3,91		211
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comercio	4,06		189	3,96		216	4,01		213
	Disponibilidade de tomadas	3,56		217	3,75		219	3,78		215
	Internet / Wi-Fi	3,01		152	3,43		160	3,38		154
	Negócios/Sala VIP	3,75		12	3,92		13	4,13		8
	Disponib. WC	4,05		313	4,06		315	4,10		301
	Limpeza WC	3,92		307	4,00		315	4,12		306
	Disponibilidade de assentos / embarque	4,39		323	4,33		329	4,38		318
	Veloc. restituição de bagagem	3,59		126	3,39		163	3,60		167
	Integridade bagagem	3,80		127	3,88		163	3,95		167
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	4,31	4,23	322	4,30	4,22	332	4,41	4,25	320
	Limpeza geral do arpt	4,39		323	4,36		330	4,35		320
	Conforto embarque	4,07		323	4,04		330	4,06		320
	Conforto térmico arpt	4,27		324	4,31		331	4,33		320
	Conforto acústico arpt	4,09		322	4,09		330	4,10		318
Imigração	Tempo fila imigração	4,11	4,33	9	3,80	4,01	54	3,36	3,70	47
	Atend/cordialidade func imigração	4,56		9	4,22		54	4,04		47
Aduana	Tempo fila aduana	4,11	4,11	9	3,96	4,07	27	3,85	3,88	40
	Atend/cordialidade func aduana	4,11		9	4,17		29	3,90		41
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	4,20		324	4,27		331	4,29		319
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	4,01			4,03			4,03		

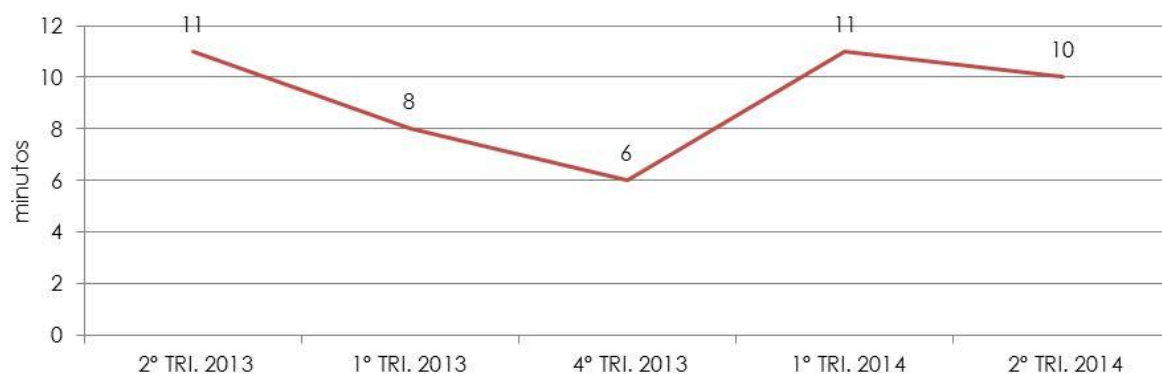
### SBRF - Tempo médio de espera em fila - Aduana



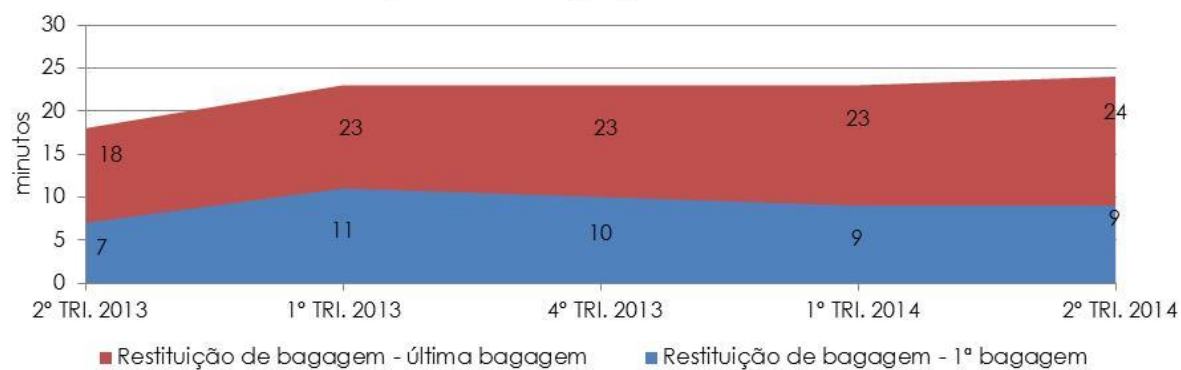
### SBRF - Tempo médio de espera em fila - Emigração



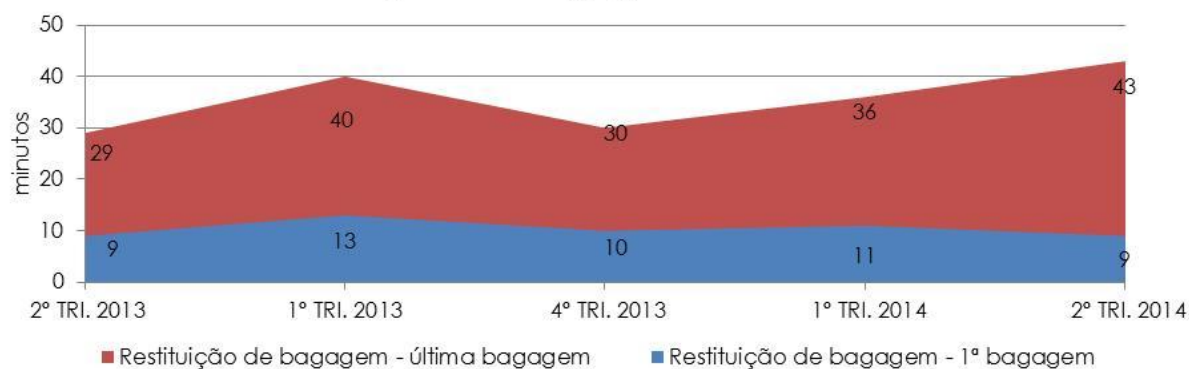
### SBRF - Tempo médio de espera em fila - Imigração



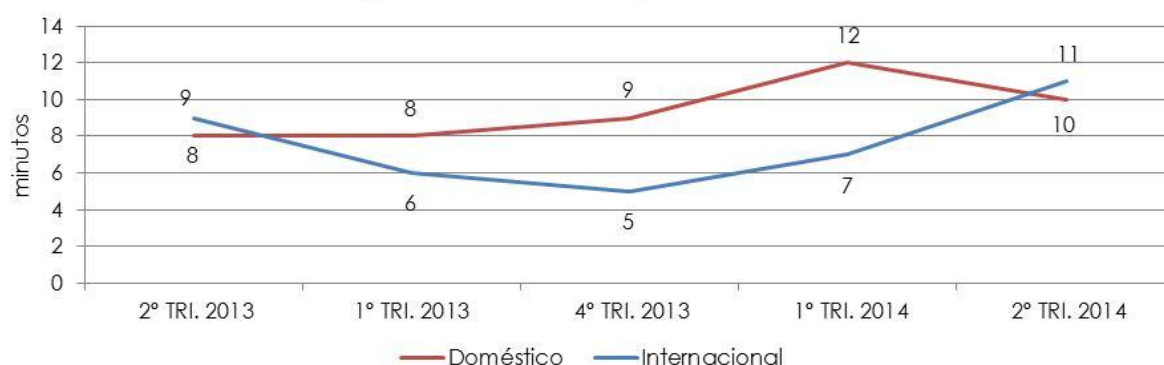
### SBRF - Restituição de bagagem voos domésticos



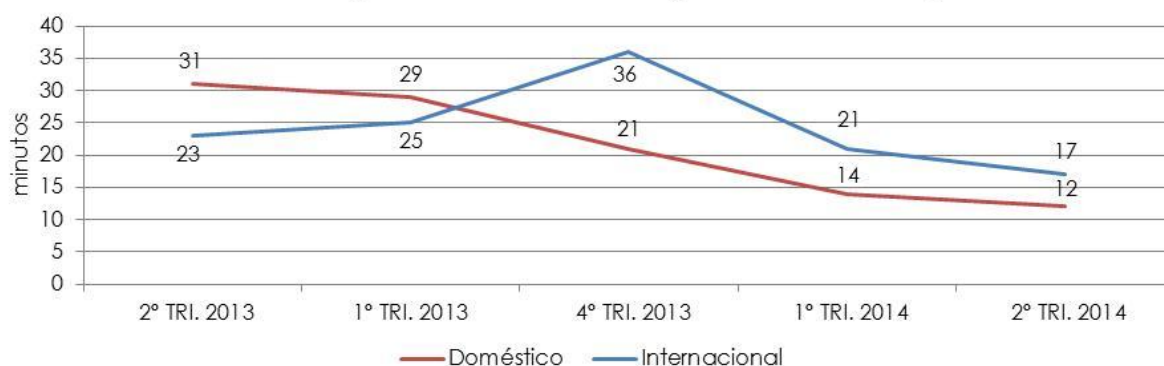
### SBRF - Restituição de bagagem voos internacionais



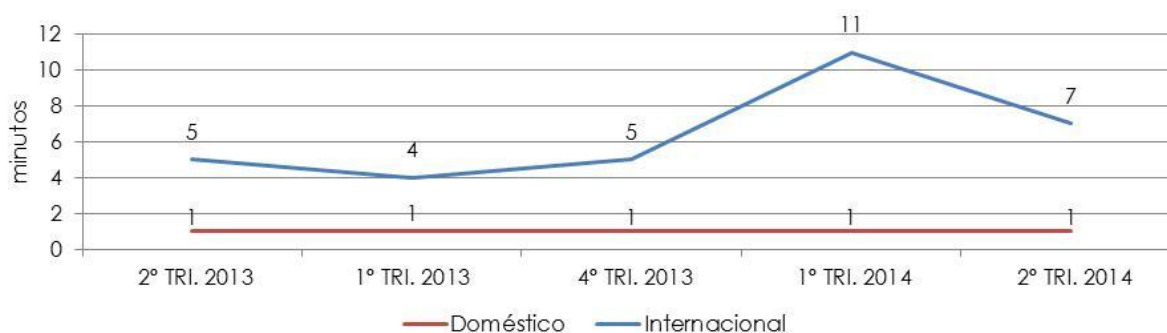
### SBRF - Tempo médio de espera em fila - Check-in



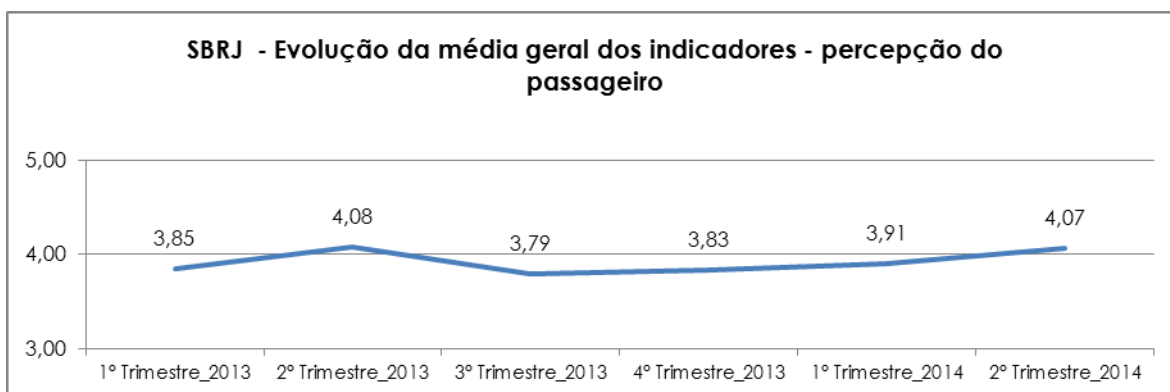
### SBRF - Tempo médio de duração do embarque



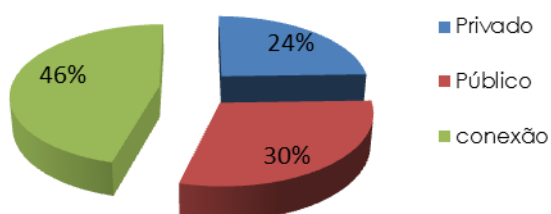
### SBRF - Tempo médio de espera em fila - Inspeção de Segurança



## 1.2.12. AEROPORTO SANTOS DUMONT- RIO DE JANEIRO (SBRJ)

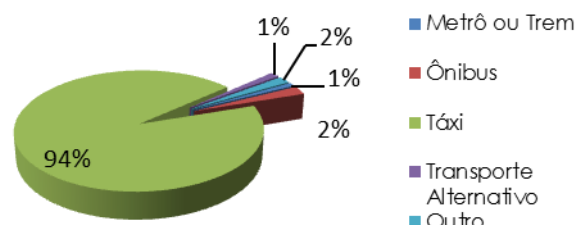


**Figura 01 - Tipo de Transporte**



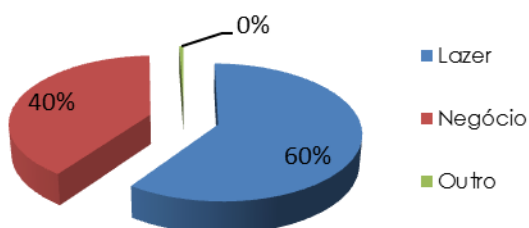
N: 734 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Meio de Transporte Público Utilizado**



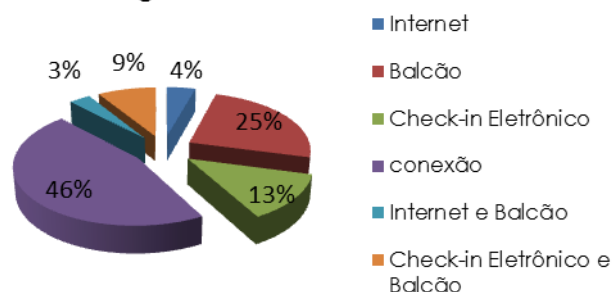
N: 217 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Motivo da Viagem**



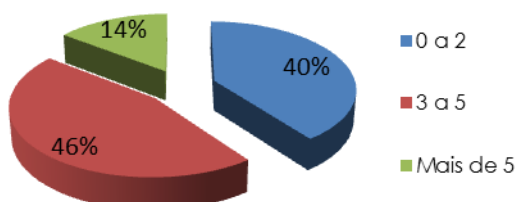
N: 733 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Forma de Check-in**



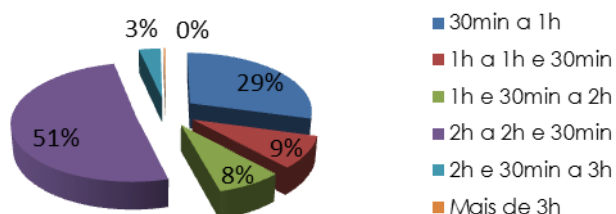
N: 734 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Frequência de Viagem (Últimos 12 meses)**



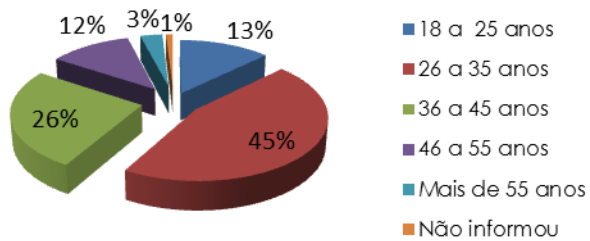
N: 734 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



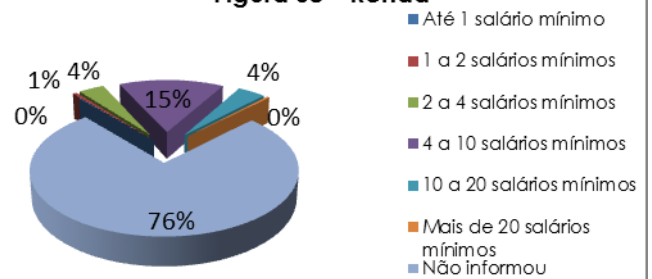
N: 734 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 07 - Idade**



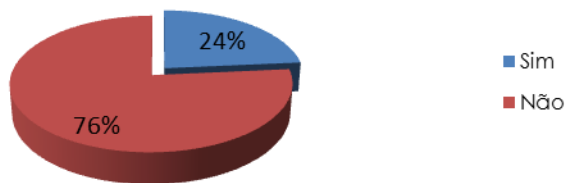
N: 734 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Renda**



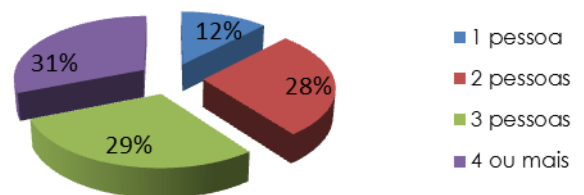
N: 734 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Viajando Sozinho**



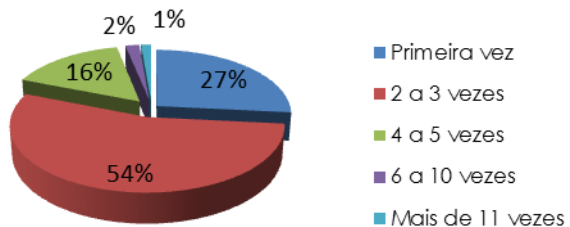
N: 734 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Número de Acompanhantes**



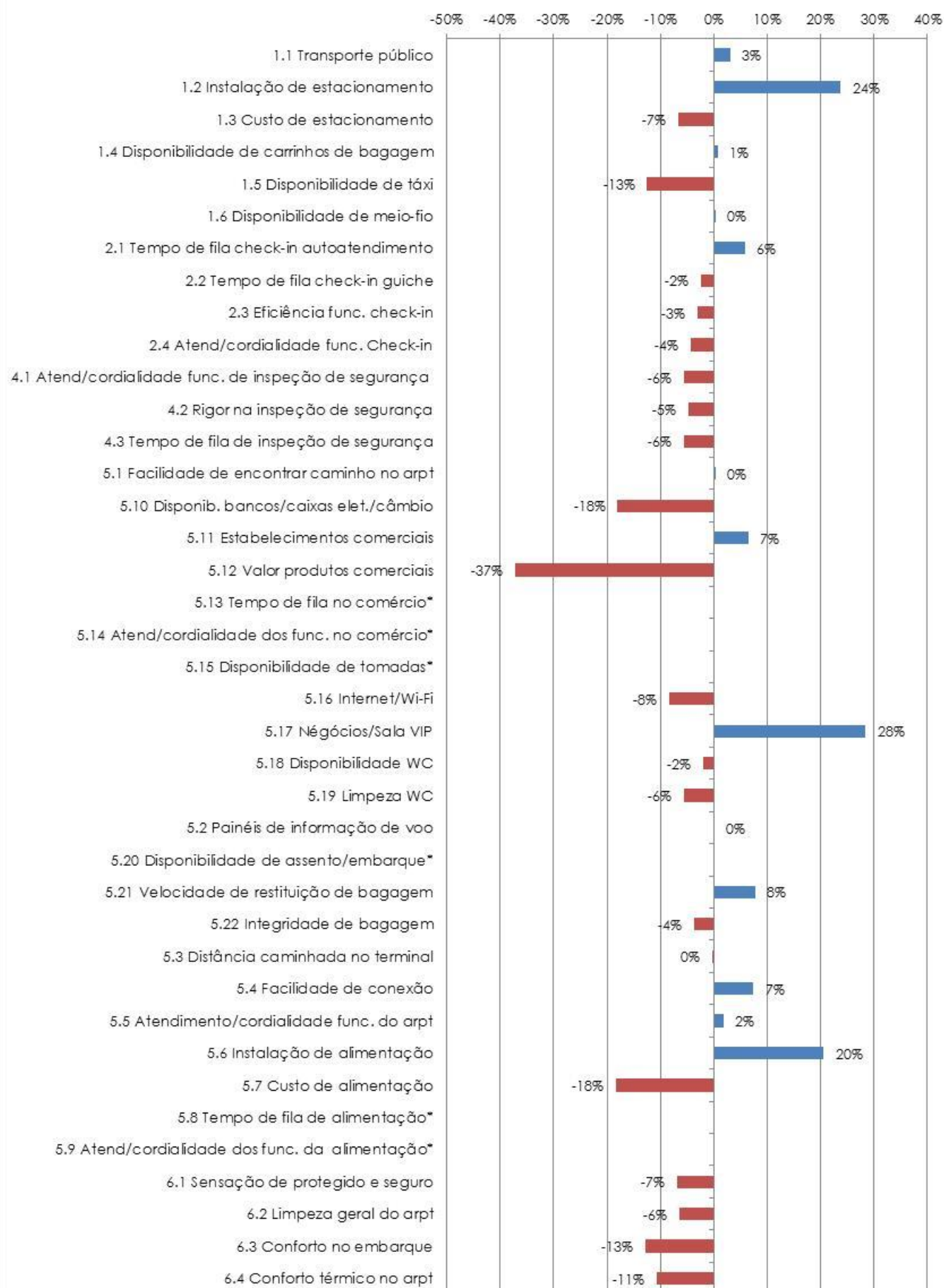
N: 561 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11- Quantas viagens partindo deste aeroporto nos últimos 12 meses**



N: 734 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 12 - SBRJ - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**

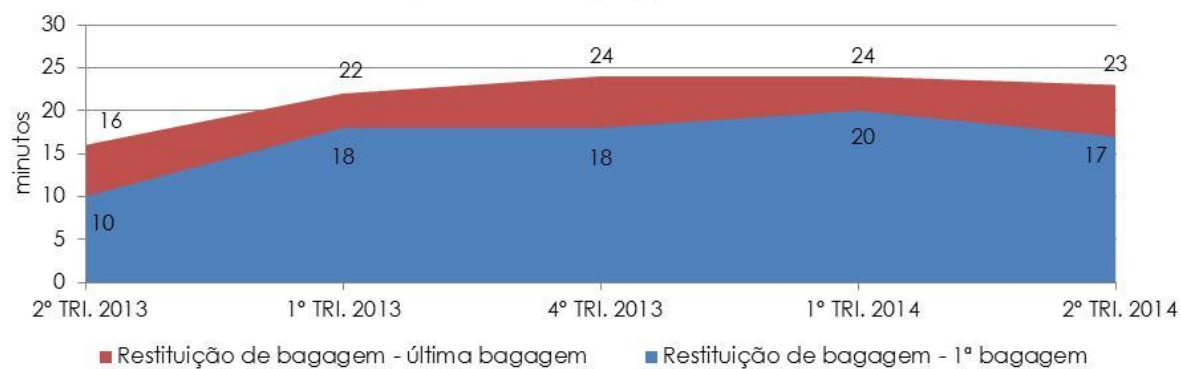


\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

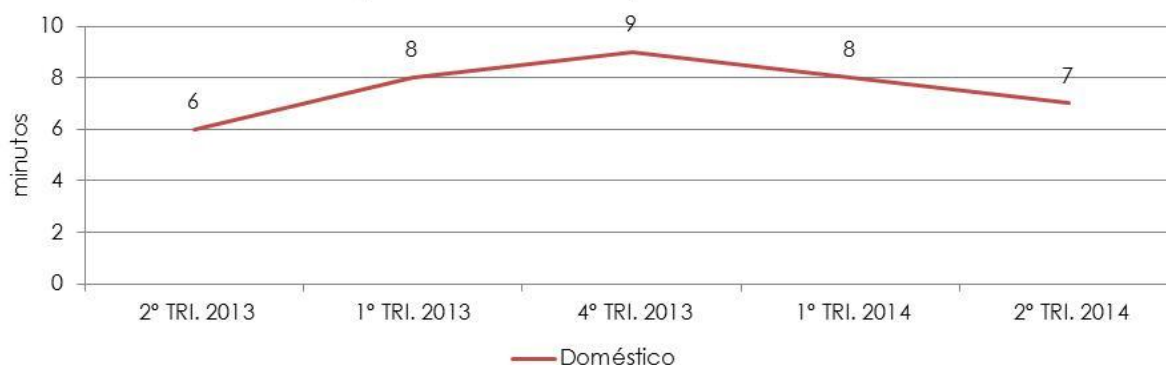
SBRJ	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	4,08	4,11	53	4,13	3,81	30	4,10	3,72	145
	Instal. estacionamento	4,77		13	3,69		64	4,00		23
	Custo estacionamento	1,93		14	2,03		64	1,83		23
	Disponib.carrinhos bagagem	4,63		78	4,86		42	4,54		199
	Disponib. meio-fio	4,40		85	4,08		36	4,55		198
	Disponib. de táxi	4,84		57	4,06		17	3,31		158
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,86	4,51	43	4,83	4,27	35	4,77	4,72	77
	Tempo fila check-in guiche	4,43		61	3,92		60	4,63		149
	Eficiência func. check-in	4,44		61	4,18		60	4,73		150
	Atend/cordialidade func check-in	4,33		61	4,13		60	4,73		150
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,52	4,52	85	4,25	4,26	102	4,53	4,49	209
	Rigor insp seg	4,52		85	4,22		102	4,50		209
	Tempo fila insp seg	4,52		85	4,30		102	4,45		209
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,83	3,90	257	4,11	3,98	238	4,49	3,59	237
	Painéis info voos	4,77		257	4,11		238	4,40		237
	Dist caminhada no terminal	4,86		257	4,18		238	4,31		237
	Facilidade conexões	4,96		91	4,23		93	4,42		12
	Atend/cordialidade func do arpt	4,89		189	4,57		204	4,81		224
	Instal. alimentação	4,02		169	3,72		142	3,80		219
	Valor alimentação	2,21		146	2,44		139	1,30		219
	Tempo alimentação	3,10		143	3,89		132	3,51		217
	Atendimento e cordialidade dos funcionários da alimetação	3,73		142	4,28		119	3,62		212
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,33		86	3,94		49	1,97		143
	Estabelec. comerciais	3,17		75	3,83		42	3,68		129
	Valor produtos comerciais	2,11		74	2,79		42	1,21		126
	Tempo comércio	3,16		73	4,20		40	3,64		128
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comercio	3,59		73	4,13		39	3,63		127
	Disponibilidade de tomadas	3,55		96	3,97		35	2,39		145
	Internet / Wi-Fi	3,40		98	3,17		35	2,36		129
	Negócios/Sala VIP	5,00		2						
	Disponib. WC	4,55		253	4,45		233	4,19		232
	Limpeza WC	4,41		254	4,35		236	3,97		236
	Disponibilidade de assentos / embarque	4,36		256	4,47		236	4,14		237
	Veloc. restituição de bagagem	4,77		57	4,21		33	4,86		162
	Integridade bagagem	3,05		57	4,52		31	4,73		162
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	4,75	4,27	257	4,06	4,08	239	4,22	4,18	236
	Limpeza geral do arpt	4,47		257	4,23		239	4,40		235
	Conforto embarque	4,02		257	4,02		239	4,12		237
	Conforto térmico arpt	3,93		257	4,01		234	4,35		237
	Conforto acústico arpt	4,19		257	4,08		239	3,78		237
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	3,99		257	4,32		239	3,75		237
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	4,09			4,02			3,87		



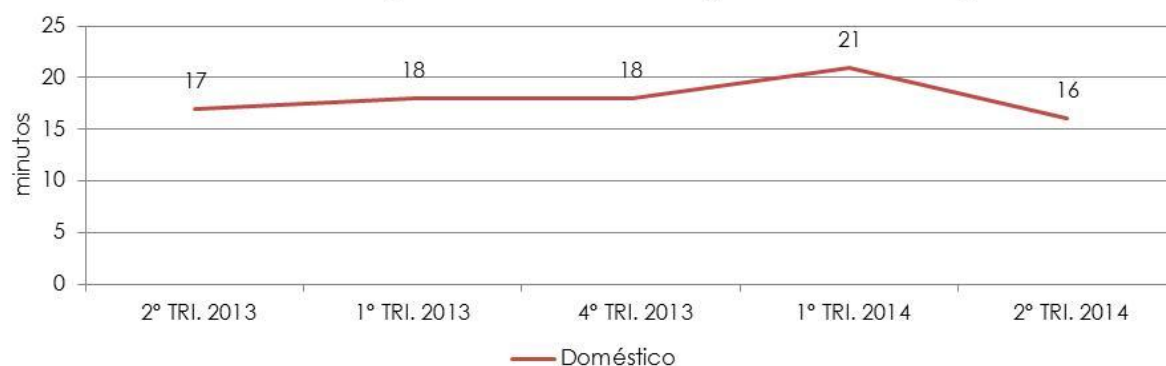
### SBRJ - Restituição de bagagem voos domésticos



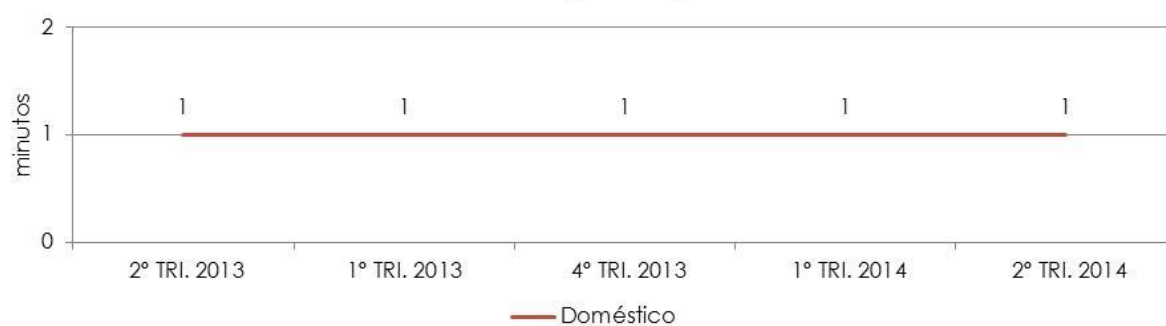
### SBRJ - Tempo médio de espera em fila - Check-in



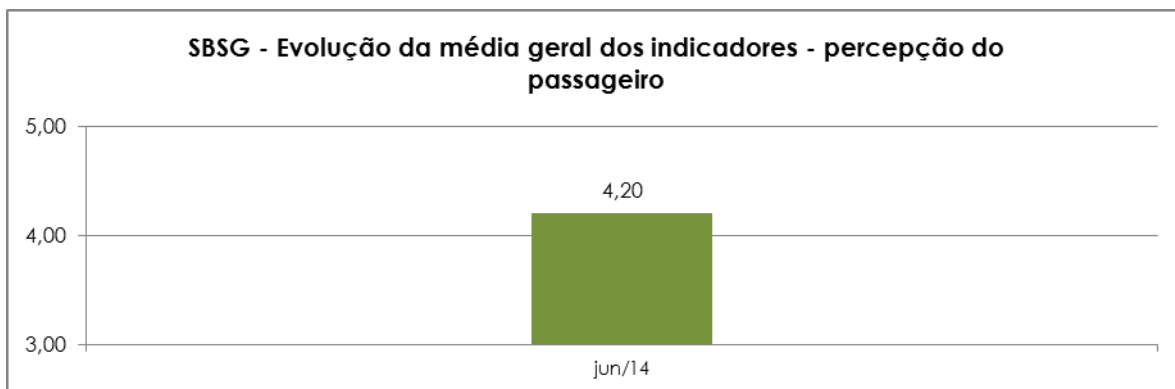
### SBRJ - Tempo médio de duração do embarque



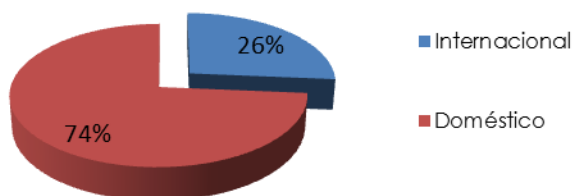
### SBRJ - Tempo médio de espera em fila - Inspeção de Segurança



### 1.2.13. AEROPORTO INTERNACIONAL SÃO GONÇALO DO AMARANTE – NATAL (SBSG)\*

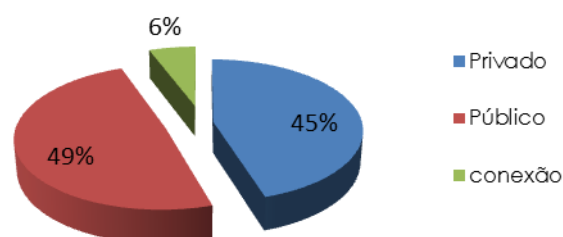


**Figura 01 - Distribuição Amostral**



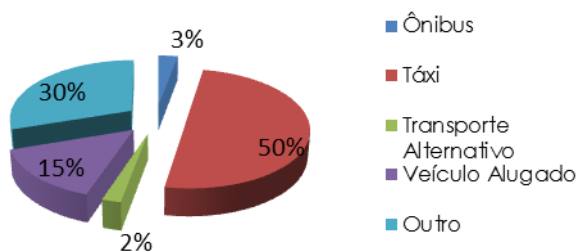
N: 277 Entrevistas/Junho 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



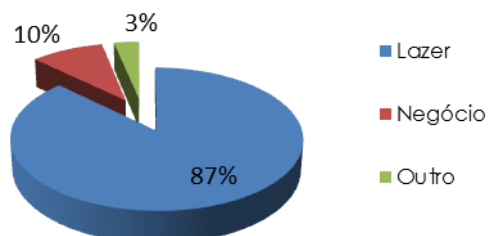
N: 277 Entrevistas/Junho 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



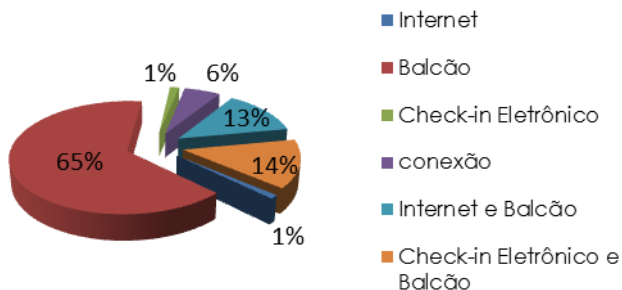
N: 136 Entrevistas/Junho 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



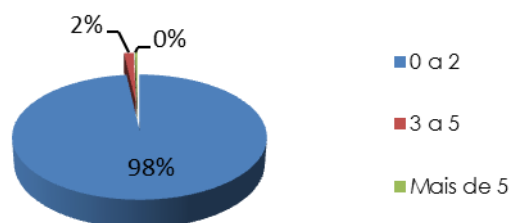
N: 275 Entrevistas/Junho 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**



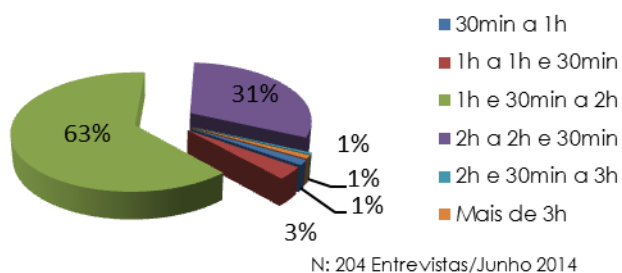
N: 277 Entrevistas/Junho 2014

**Figura 06 - Frequência de Viagem (timos 12 meses)**

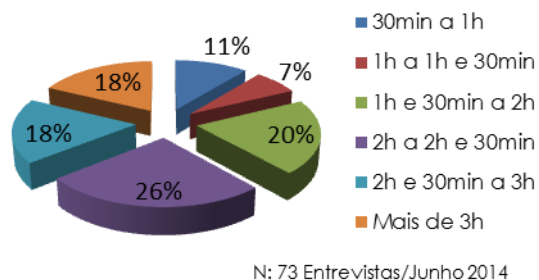


N: 277 Entrevistas/Junho 2014

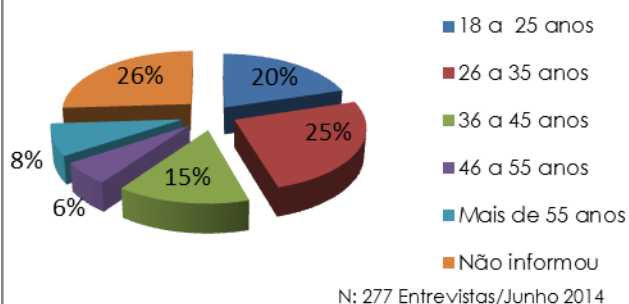
**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



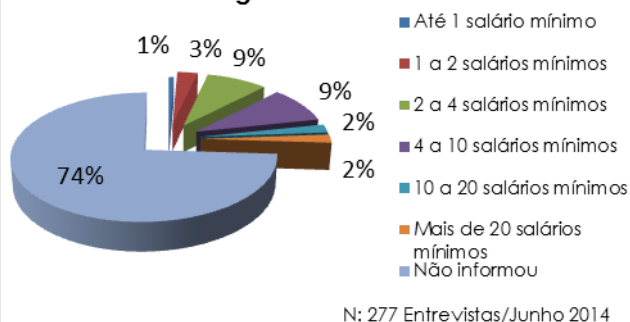
**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo - Internacional**



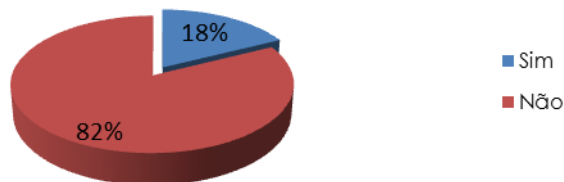
**Figura 09 - Idade**



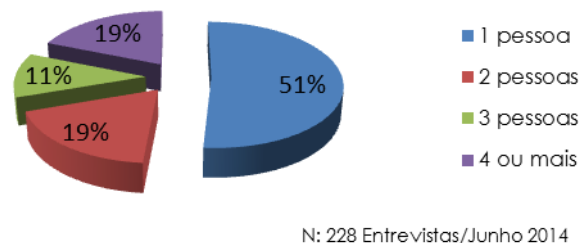
**Figura 10 - Renda**



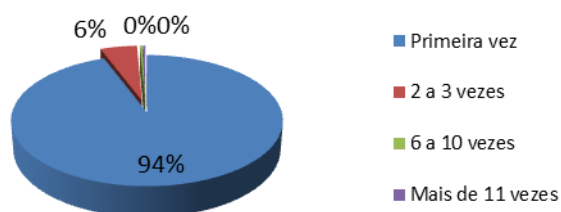
**Figura 11 - Viajando Sozinho**



**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



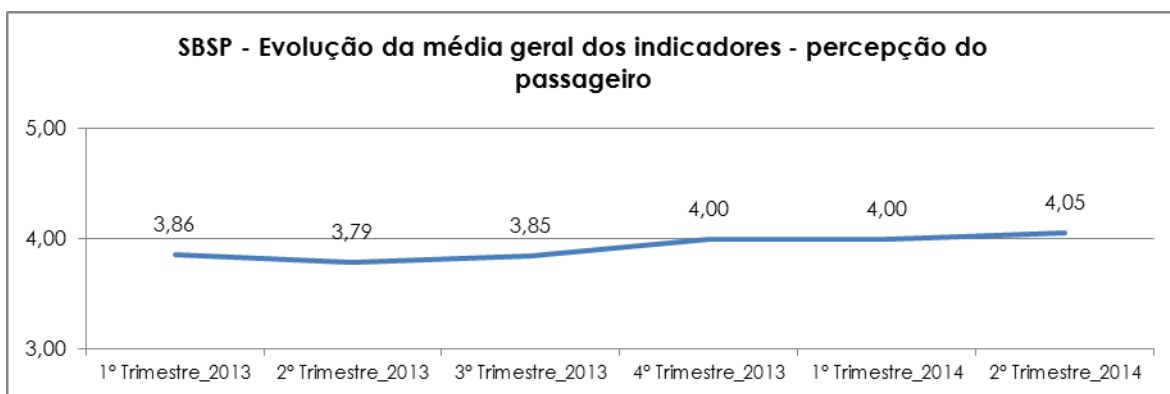
**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos últimos 12 meses**



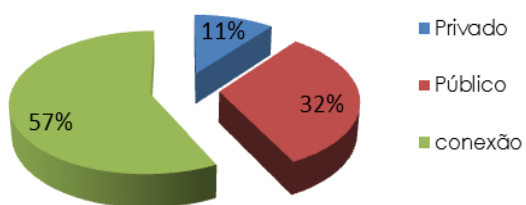
SBSG	Indicador	Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	4,22	3,90	125
	Instal. estacionamento	2,79		38
	Custo estacionamento	2,66		35
	Disponib.carrinhos bagagem	4,59		153
	Disponib. meio-fio	4,65		229
	Disponib. de táxi	4,49		51
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,67	4,60	43
	Tempo fila check-in guiche	4,40		253
	Eficiência func. check-in	4,67		252
	Atend/cordialidade func check-in	4,67		252
Emigração	Tempo fila emigração	4,37	4,33	63
	Atend/cordialidade func emigração	4,29		63
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,58	4,57	261
	Rigor insp seg	4,52		261
	Tempo fila insp seg	4,60		261
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,44	3,63	273
	Painéis info voos	4,31		271
	Dist caminhada no terminal	4,50		277
	Facilidade conexões	5,00		7
	Atend/cordialidade func do arpt	4,81		240
	Instal. alimentação	2,78		146
	Valor alimentação	2,26		149
	Tempo alimentação	2,80		147
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	2,99		146
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	2,76		41
	Estabelec. comerciais	3,09		88
	Valor produtos comerciais	2,60		84
	Tempo comércio	3,14		81
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comércio	3,14		85
	Disponibilidade de tomadas	3,43		136
	Internet / Wi-Fi	3,20		183
	Negócios/Sala VIP	3,33		3
	Disponib. WC	4,44		234
	Limpeza WC	4,47		234
	Disponibilidade de assentos / embarque	4,23		276
	Veloc. restituição de bagagem	4,02		131
	Integridade bagagem	4,07		131
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	4,58	4,34	277
	Limpeza geral do arpt	4,44		277
	Conforto embarque	4,22		276
	Conforto térmico arpt	4,13		277
	Conforto acústico arpt	4,32		277
Imigração	Tempo fila imigração	3,88	4,00	8
	Atend/cordialidade func imigração	4,13		8
Aduana	Tempo fila aduana	4,13	4,13	8
	Atend/cordialidade func aduana	4,13		8
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	4,22		276
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	3,95		

TABELA QUANTITATIVA - SBSG			jun/14
<b>Aduana - (bens a declarar)</b>	Tempo médio de espera em fila (min)		1
<b>Aduana - (nada a declarar)</b>			10
<b>Emigração</b>	Tempo médio de espera em fila (min)	Brasileiros	4
		Estrangeiros	2
		Mista	11
<b>Imigração</b>	Tempo médio de espera em fila (min)		24
<b>Bagagem</b>	Restituição de bagagem - 1ª bagagem	Doméstico	7
		Internacional	10
	Restituição de bagagem - última bagagem	Doméstico	20
		Internacional	47
<b>Checkin</b>	Tempo médio de espera em fila (min)	Doméstico	15
		Internacional	33
<b>Embarque</b>	Tempo médio de espera em fila (min)	Doméstico	25
		Internacional	19
<b>Inspeção de Segurança</b>	Tempo médio de espera em fila (min)	Doméstico	3
		Internacional	3

## 1.2.14. AEROPORTO CONGONHAS- SÃO PAULO (SBSP)

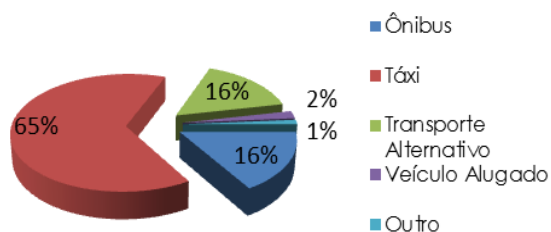


**Figura 01 - Tipo de Transporte**



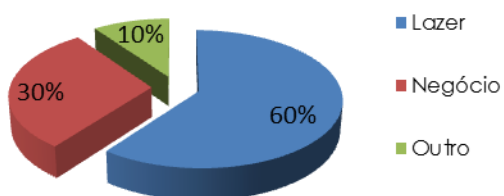
N: 749 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Meio de Transporte Público Utilizado**



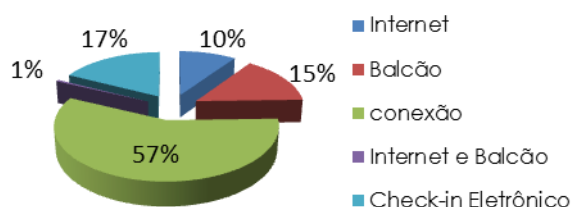
N: 239 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Motivo da Viagem**



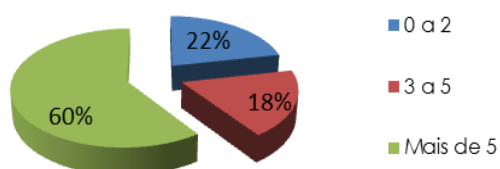
N: 748 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Forma de Check-in**



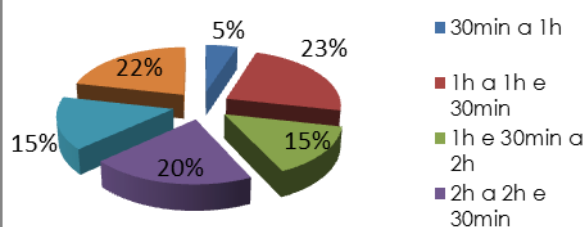
N: 749 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Frequência de Viagem (últimos 12 meses)**



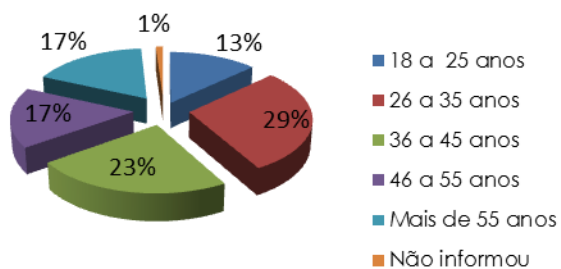
N: 749 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Antecedência de chegada para o voo - Doméstico**



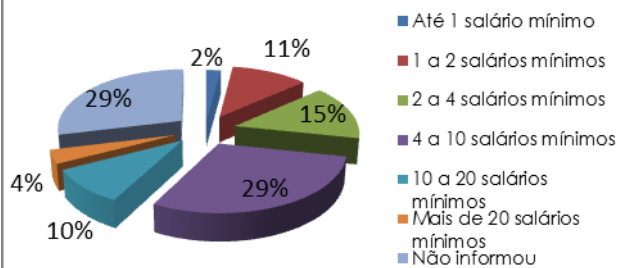
N: 749 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 07 - Idade**



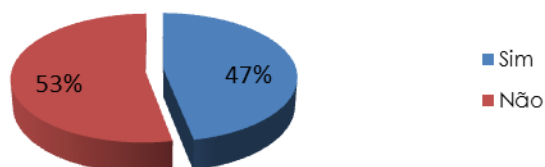
N: 749 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Renda**



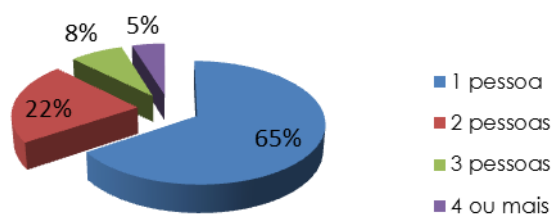
N: 749 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Viajando Sozinho**



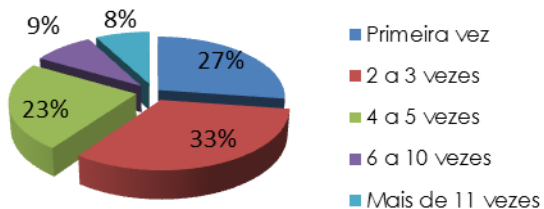
N: 749 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Número de Acompanhantes**



N: 398 Entrevistas/2º Trimestre 2014

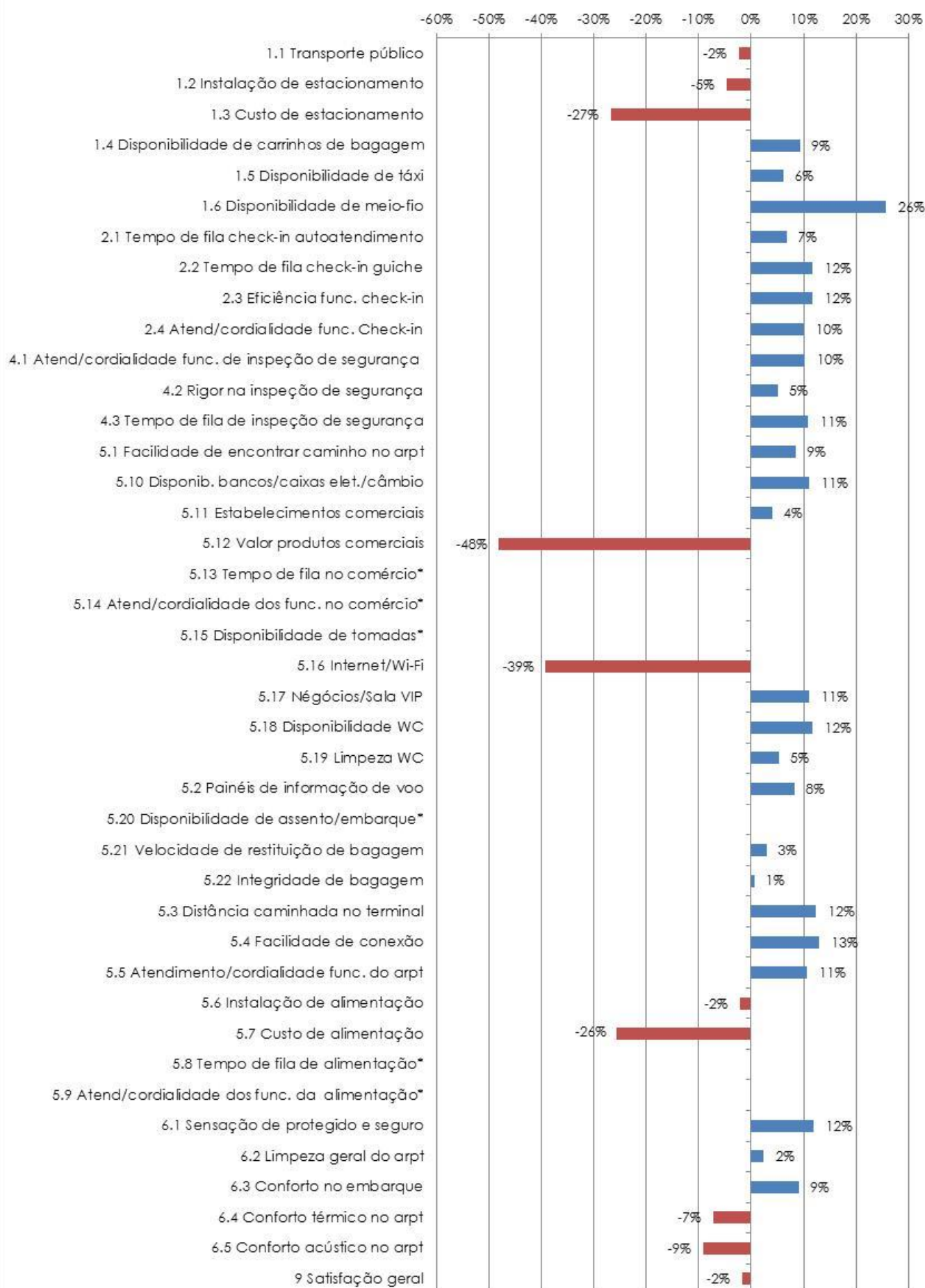
**Figura 11 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos ultimos 12 meses**



N: 749 Entrevistas/2º Trimestre 2014

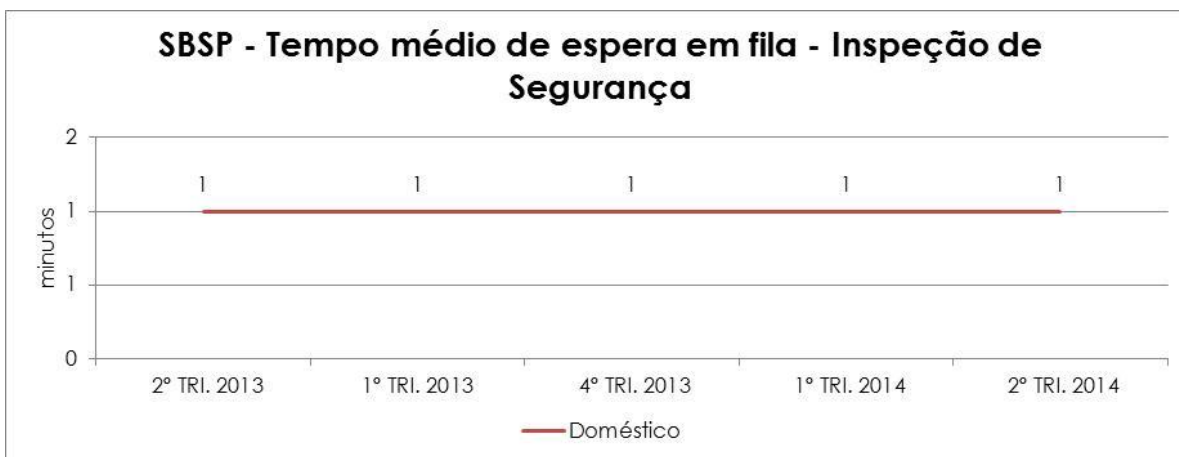
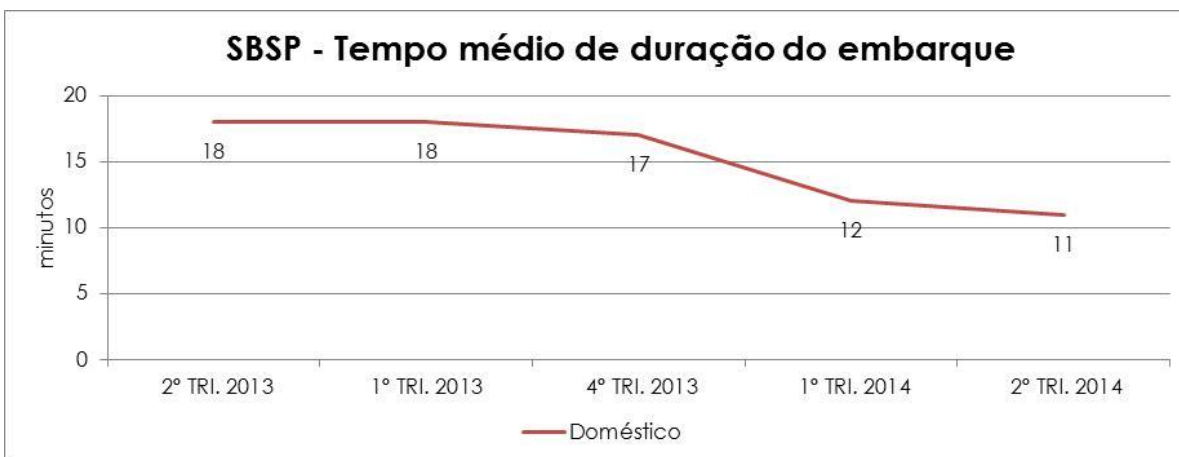
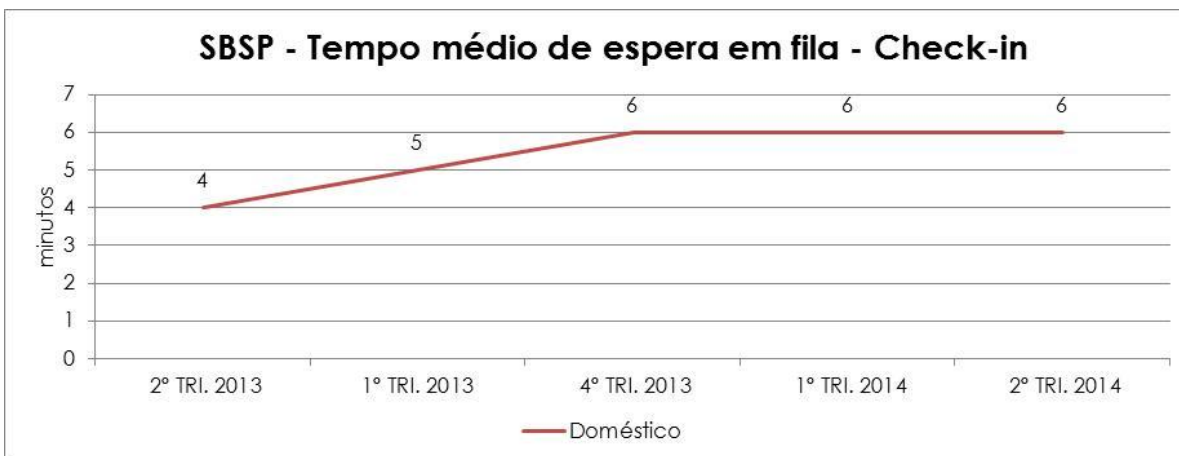
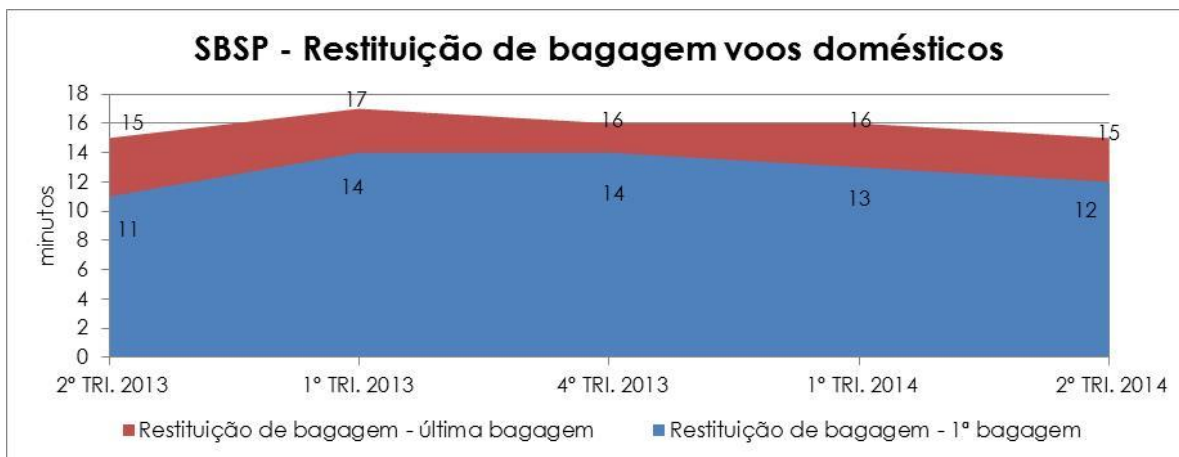


**Figura 12 - SBSP - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**

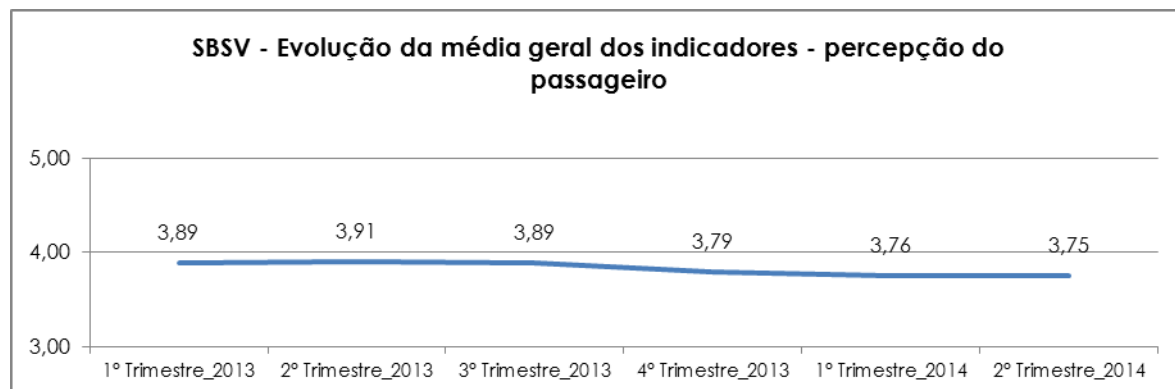


\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

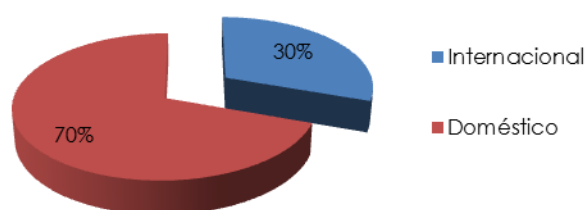
SBSP	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra	Média	Média do elemento	Número de amostra
Acesso	Transp público	3,36	3,72	67	3,58	3,65	76	4,19	3,77	58
	Instal. estacionamento	3,71		7	3,40		5	4,00		1
	Custo estacionamento	1,57		7	1,60		5	1,00		1
	Disponib.carrinhos bagagem	4,95		38	4,92		61	4,73		71
	Disponib. meio-fio	4,62		76	4,81		97	4,82		88
	Disponib. de táxi	4,12		34	3,57		47	3,91		32
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,77	4,73	43	4,96	4,88	49	4,87	4,93	38
	Tempo fila check-in guiche	4,30		20	4,63		32	4,91		46
	Eficiência func. check-in	5,00		25	4,97		37	4,98		45
	Atend/cordialidade func check-in	4,84		25	4,95		39	4,98		45
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,91	4,86	96	4,83	4,77	109	4,91	4,80	111
	Rigor insp seg	4,69		96	4,49		110	4,50		112
	Tempo fila insp seg	4,98		96	5,00		111	5,00		112
Instalação Aeroportuária	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,74	3,84	249	4,55	3,80	249	4,54	3,85	249
	Painéis info voos	4,47		247	4,41		246	4,30		245
	Dist caminhada no terminal	4,12		249	4,23		249	3,82		249
	Facilidade conexões	4,56		172	4,49		177	4,48		163
	Atend/cordialidade func do arpt	4,75		231	4,92		200	4,81		194
	Instal. alimentação	3,32		244	3,41		233	3,49		235
	Valor alimentação	1,33		241	1,20		237	1,12		249
	Tempo alimentação	3,37		190	3,03		153	3,22		145
	Atendimento e cordialidade dos funcionários da alimentação	4,44		187	4,52		145	4,45		143
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,83		71	3,89		63	3,30		64
	Estabelec. comerciais	4,11		208	3,99		216	4,07		214
	Valor produtos comerciais	1,27		161	1,32		168	1,16		174
	Tempo comércio	4,29		24	3,67		3	5,00		5
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comercio	4,78		27	5,00		3	5,00		5
	Disponibilidade de tomadas	4,17		143	3,63		98	4,12		94
	Internet / Wi-Fi	2,01		68	1,86		78	1,86		64
	Negócios/Sala VIP	3,82		11	4,36		11	5,00		5
	Disponib. WC	4,49		232	4,53		234	4,50		234
	Limpeza WC	4,13		228	4,28		229	4,28		219
	Disponibilidade de assentos / embarque	4,83		247	4,90		248	4,94		251
Ambiente Aeroporto	Veloc. restituição de bagagem	3,54		46	3,38		56	3,85		52
	Integridade bagagem	4,20		46	4,07		56	3,46		52
	Sensação protegido e seguro	4,83	4,30	245	4,82	4,23	249	4,83	4,29	251
	Limpeza geral do arpt	4,58		248	4,41		246	4,51		250
	Conforto embarque	4,43		247	4,32		248	4,49		251
	Conforto térmico arpt	3,96		249	3,97		246	3,92		250
	Conforto acústico arpt	3,71		249	3,60		246	3,68		250
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	3,91		246	4,00		246	4,10		250
	Média geral dois indicadores (sem sat.geral)	4,05			4,01			4,07		



## 1.2.15. AEROPORTO INTERNACIONAL LUIZ EDUARDO MAGALHÃES – SALVADOR (SBSV)

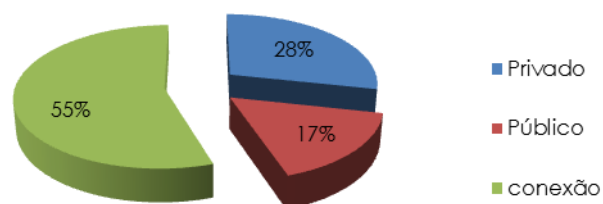


**Figura 01 - Distribuição de Amostra - Tipo de voo**



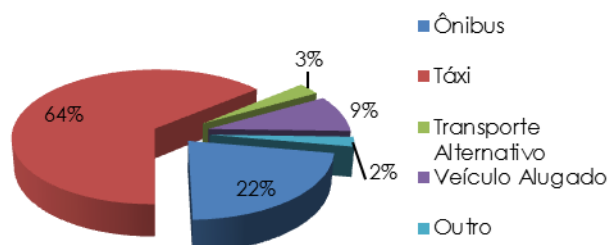
N: 1.050 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 02 - Tipo de Transporte**



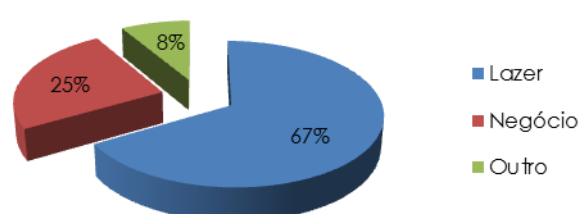
N: 1.050 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 03 - Meio de Transporte Público Utilizado**



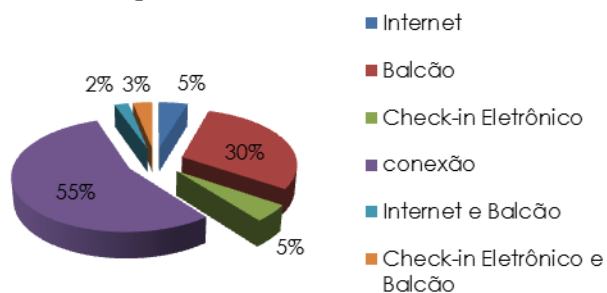
N: 173 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 04 - Motivo da Viagem**



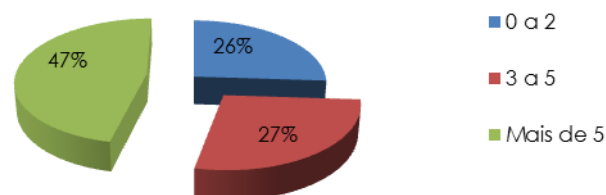
N: 1.048 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 05 - Forma de Check-in**



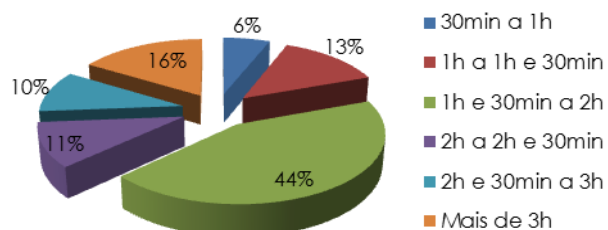
N: 1.050 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 06 - Frequência de Viagem (últimos 12 meses)**



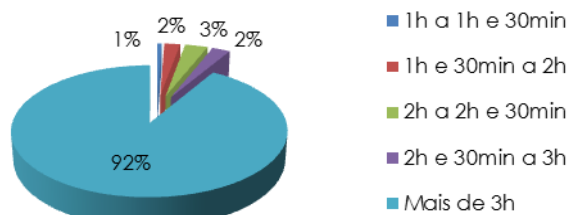
N: 1.050 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 07 - Antecedência de chegada para o voo Doméstico**



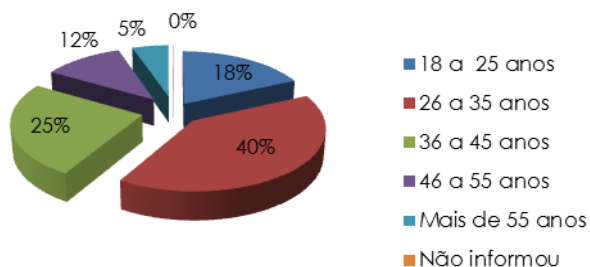
N: 731 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 08 - Antecedência de chegada para o voo Internacional**



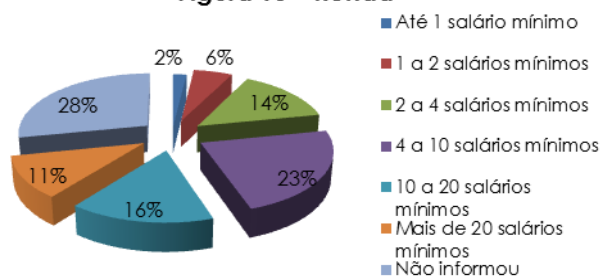
N: 319 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 09 - Idade**



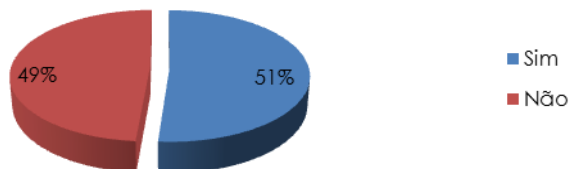
N: 1.050 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 10 - Renda**



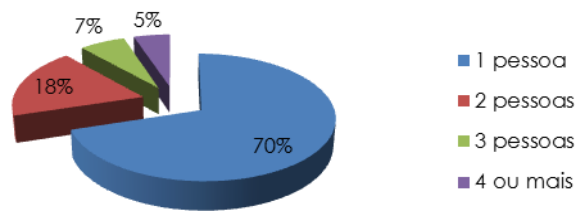
N: 1.050 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 11 - Viajando Sozinho**



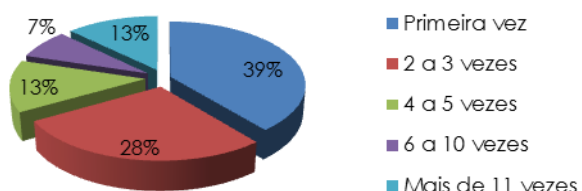
N: 1.050 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 12 - Número de Acompanhantes**



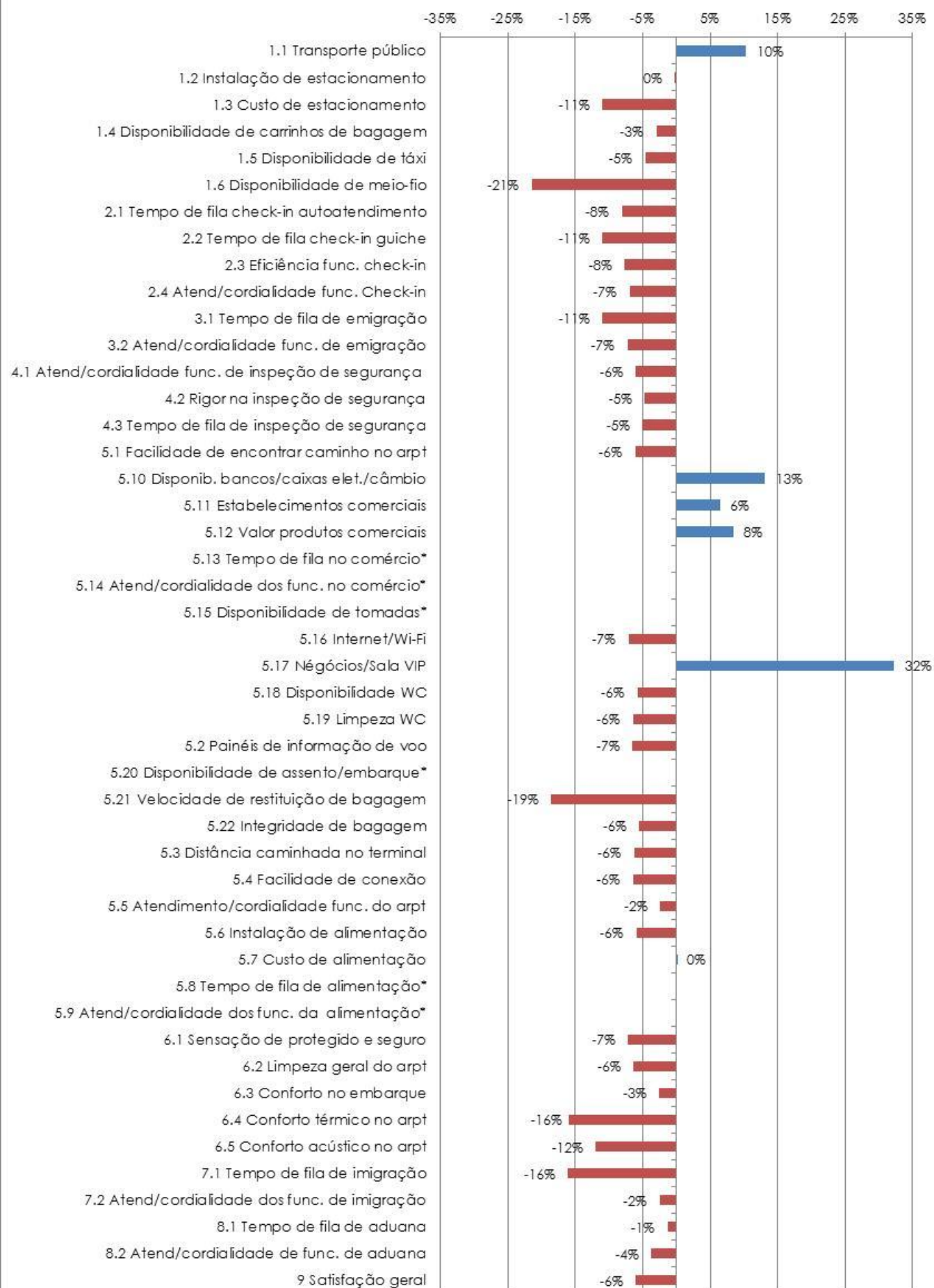
N: 512 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 13 - Quantas viagens partindo deste aeroporto nos ultimo 12 meses**



N: 1.050 Entrevistas/2º Trimestre 2014

**Figura 14 - SBSV - Comparativo entre 2º trimestre 2013 e 2º trimestre 2014**

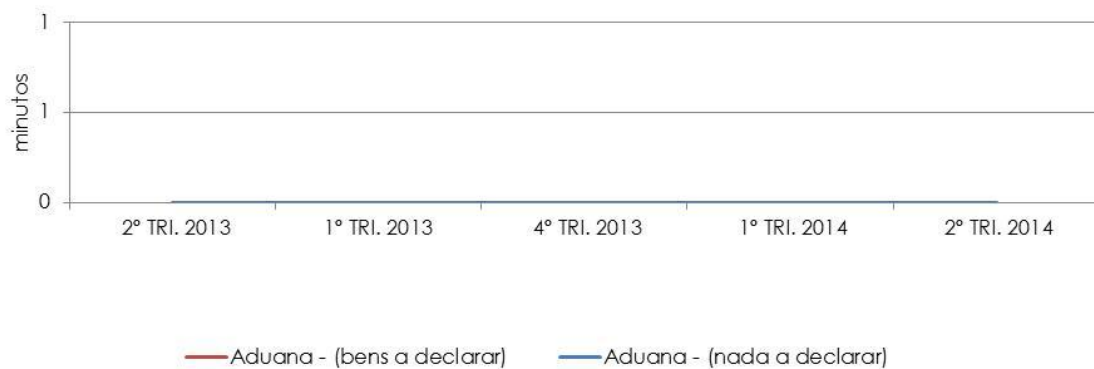


\*- Indicadores incluídos a partir de abril de 2014

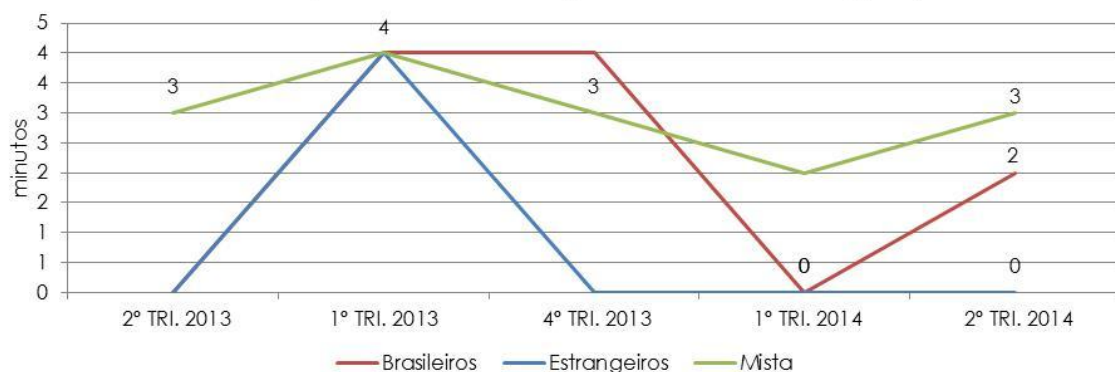
SBSV	Indicador	Abril			Maio			Junho		
		Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras	Média	Média do elemento	Número de amostras
Acesso	Transp público	2,77	3,34	107	3,15	3,37	110	3,11	3,41	132
	Instal. estacionamento	3,31		75	3,21		76	3,20		88
	Custo estacionamento	2,54		72	2,44		75	2,42		86
	Disponib. carinhos bagagem	4,13		127	4,11		121	4,24		174
	Disponib. meia-fio	3,37		138	3,40		139	3,51		185
	Disponib. de táxi	3,90		71	3,93		71	3,95		85
Check in	Tempo fila check-in autoatend.	4,12	4,06	25	4,27	4,27	26	4,05	4,17	20
	Tempo fila check-in guiche	3,75		99	4,14		119	3,97		151
	Eficiência func. check-in	4,18		99	4,30		119	4,30		151
	Atend/cordialidade func check-in	4,20		99	4,36		119	4,36		151
Emigração	Tempo fila emigração	3,51	3,67	47	4,19	4,22	47	3,91	4,17	64
	Atend/cordialidade func emigração	3,83		47	4,26		47	4,44		64
Inspeção de segurança	Atend/cordialidade func insp seg	4,17	4,02	139	4,30	4,26	139	4,32	4,26	189
	Rigor insp seg	3,99		139	4,30		141	4,31		189
	Tempo fila insp seg	3,89		139	4,17		142	4,15		190
Instalação Aeroportuaria	Facilidade encontrar caminho no arpt	4,15	3,61	352	4,18	3,59	324	4,28	3,73	373
	Painéis info voos	3,99		350	3,87		325	4,11		371
	Dist caminhada no terminal	4,02		351	4,07		325	4,18		373
	Facilidade conexões	4,02		128	3,98		92	4,06		104
	Atend/cordialidade func do arpt	4,28		344	4,23		314	4,41		362
	Instal. alimentação	3,62		326	3,58		297	3,76		331
	Valor alimentação	2,59		319	2,59		287	2,63		321
	Tempo alimentação	3,64		309	3,62		283	3,72		316
	Atend/cordialidade dos funcionários da alimentação	3,88		312	3,80		282	3,85		317
	Disponib. bancos/caixas elet./câmbio	3,74		226	3,56		202	3,71		259
	Estabelec. comerciais	3,84		319	3,72		279	3,86		333
	Valor produtos comerciais	2,79		288	2,83		249	2,79		306
	Tempo comércio	3,69		270	3,71		240	3,73		299
	Atendimento e cordialidade dos funcionários do comércio	3,79		270	3,85		239	3,82		299
	Disponibilidade de tomadas	3,03		275	3,15		243	3,15		299
	Internet / Wi-Fi	3,19		194	2,91		191	2,91		232
	Negócios/Sala VIP	3,00		1	3,50		2	5,00		1
	Disponib. WC	3,86		341	3,69		316	3,82		365
	Limpeza WC	3,66		337	3,61		312	3,74		362
	Disponibilidade de assentos / embarque	4,12		352	4,06		325	4,14		373
	Veloc. restituição de bagagem	3,05		95	2,96		90	3,00		107
	Integridade bagagem	3,54		96	3,44		90	3,44		107
Ambiente Aeroporto	Sensação protegido e seguro	4,01	3,85	352	4,13	3,82	325	4,23	3,97	373
	Limpeza geral do arpt	4,06		351	4,01		325	4,13		373
	Conforto embarque	3,91		351	3,72		325	3,86		373
	Conforto térmico arpt	3,53		350	3,51		325	3,81		372
	Conforto acústico arpt	3,74		350	3,71		325	3,82		370
Imigração	Tempo fila imigração	3,31	3,63	16	3,22	3,46	27	3,15	3,35	20
	Atend/cordialidade func imigração	3,94		16	3,70		27	3,55		20
Aduana	Tempo fila aduana	4,00	4,00	14	3,74	3,69	27	3,67	3,72	18
	Atend/cordialidade func aduana	4,00		14	3,63		27	3,78		18
Satisfação Geral	Satisfação geral arpt	3,68		351	3,73		325	3,85		373
	Média geral dois indicadores (sem sat. geral)	3,69			3,71			3,79		



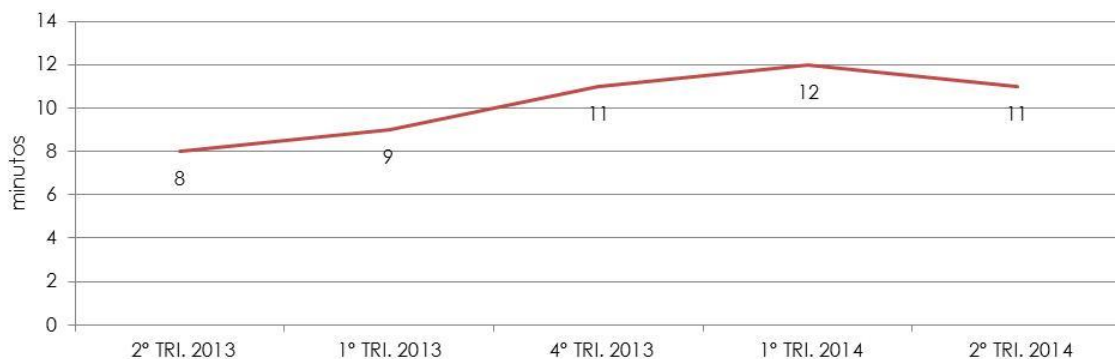
### SBSV - Tempo médio de espera em fila - Aduana



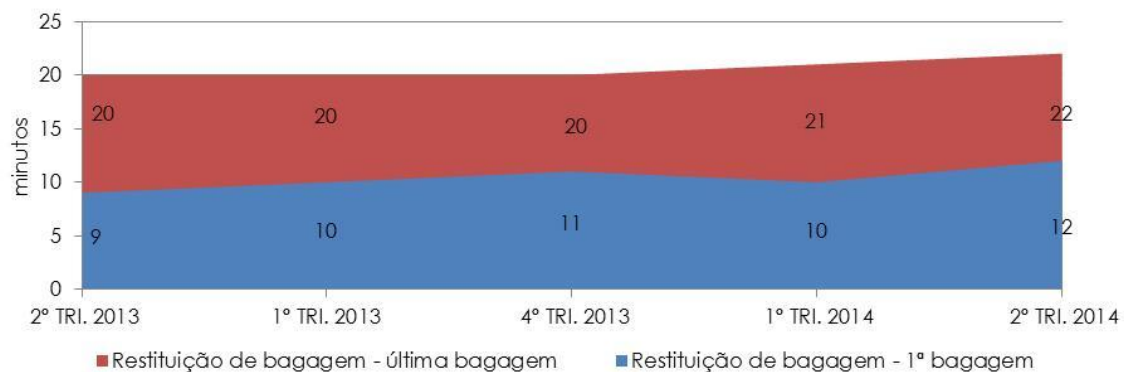
### SBSV - Tempo médio de espera em fila - Emigração



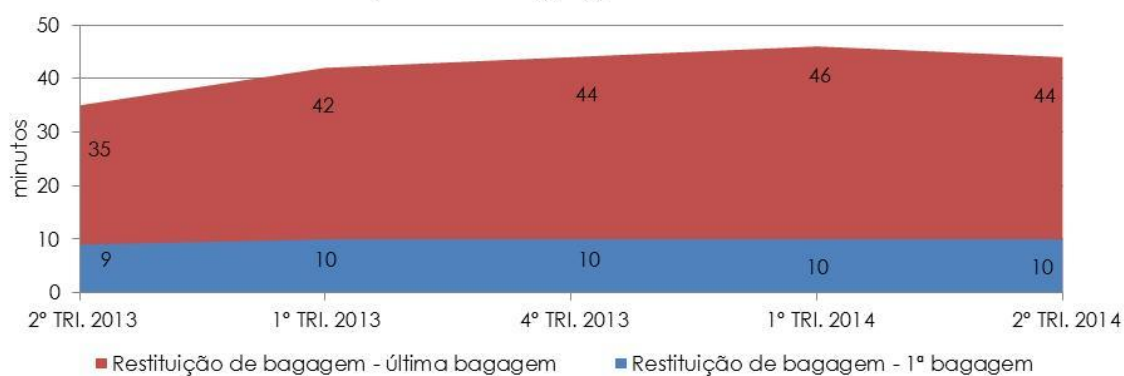
### SBSV - Tempo médio de espera em fila - Imigração



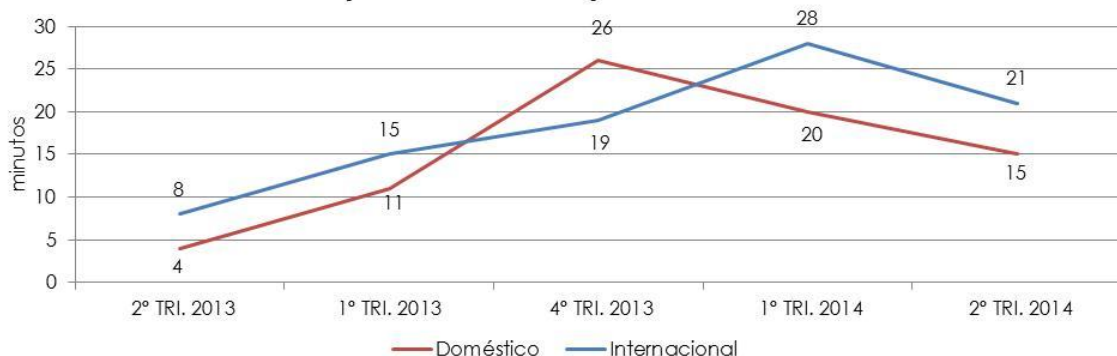
### SBSV - Restituição de bagagem voos domésticos



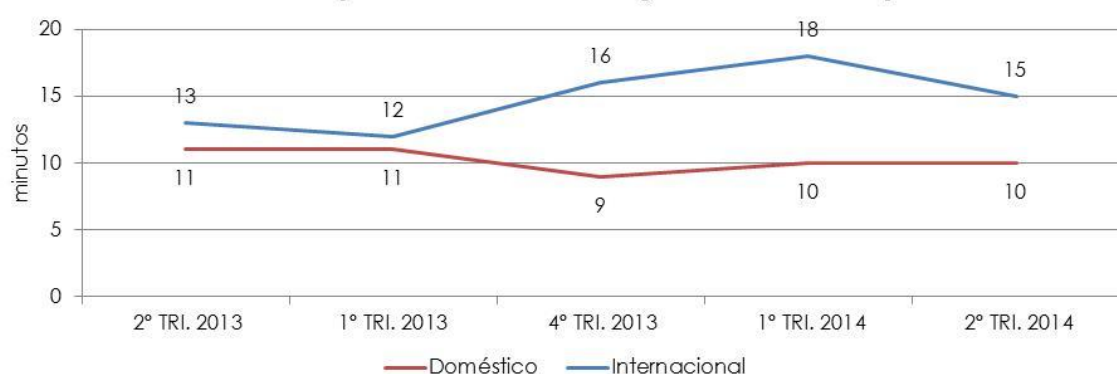
### SBSV - Restituição de bagagem voos internacionais



### SBSV - Tempo médio de espera em fila - Check-in



### SBSV - Tempo médio de duração do embarque



### SBSV - Tempo médio de espera em fila - Inspeção de Segurança

