

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO
LUZ - FLORIANÓPOLIS (SBFL)**

4º Trimestre de 2021

CONSIDERAÇÕES

1. Devido à pandemia e o retorno gradual da movimentação internacional nos aeroportos brasileiros observado à partir de agosto de 2021, não foi possível a realização das medições referentes ao estrato internacional em todos os aeroportos internacionais participantes da pesquisa **nesse trimestre**.

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ - FLORIANÓPOLIS (SBFL)**, obtidos a partir da realização de **1164** entrevistas ao longo do **4º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria até 5 milhões de passageiros**, de acordo com sua movimentação no ano de 2019, e os resultados aqui apresentados são comparados aos demais aeroportos da mesma categoria.

O resultado de todos os aeroportos pesquisados pode ser verificado no Relatório Geral, disponível no **sítio eletrônico da Secretaria Nacional de Aviação Civil**.

ÍNDICE

RESULTADOS GERAIS	03
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

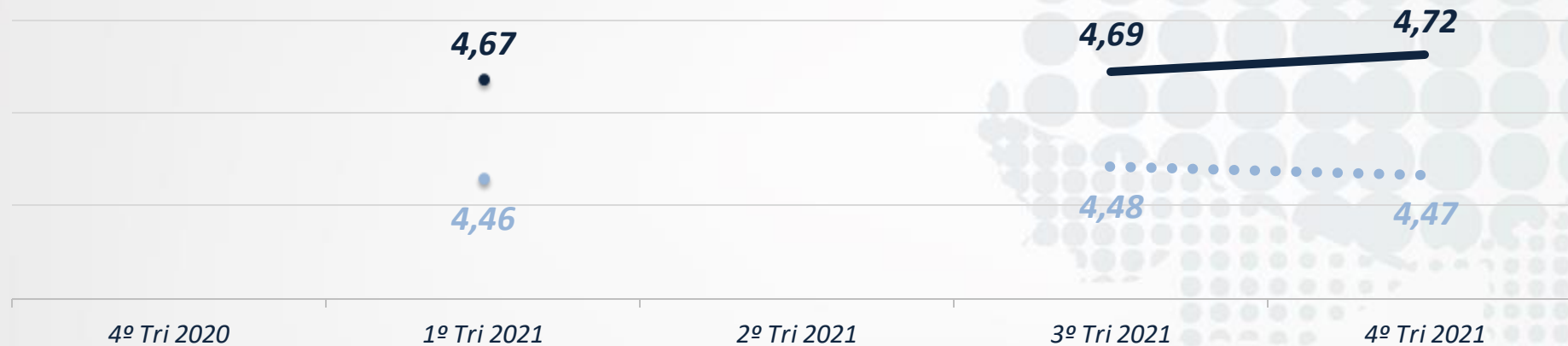
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

RESULTADOS INDICADORES	12
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

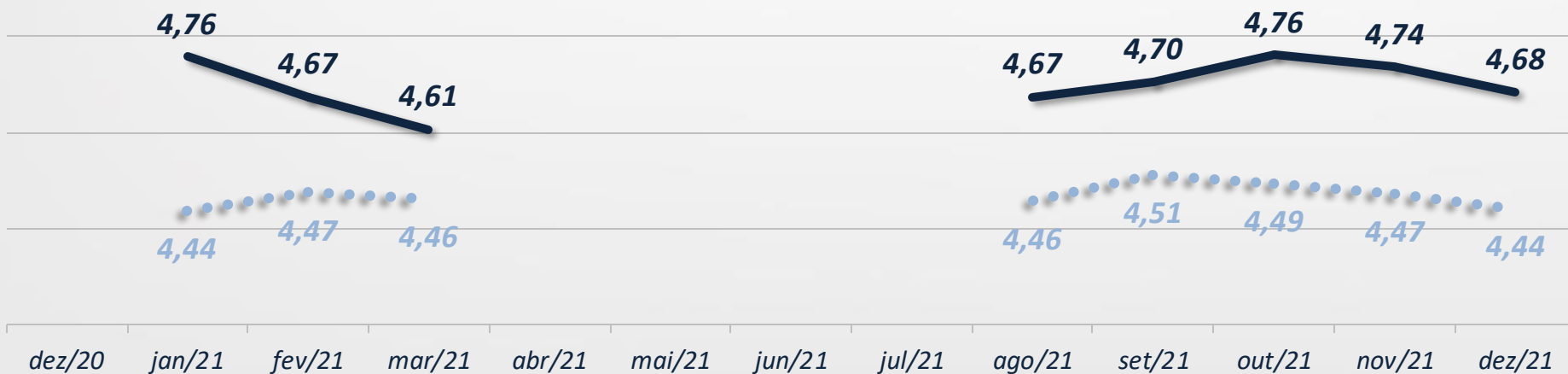
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBFL
..... Média Categoria

* Os trimestres sem notas ou valores se referem aos períodos de suspensão da Pesquisa de Satisfação devido à pandemia de Covid-19

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,48

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
89,6%

Notas 1, 2 ou 3
10,4%

Sem Notas
0,0%

423 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,57

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
91,3%

Notas 1, 2 ou 3
8,7%

Sem Notas
0,0%

700 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,09

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
67,4%

Notas 1, 2 ou 3
22,4%

Sem Notas
10,3%

595 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,39

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,4%

Notas 1, 2 ou 3

12,3%

Sem Notas

0,3%

334 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,74

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

97,0%

Notas 1, 2 ou 3

3,0%

Sem Notas

0,0%

770 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

-

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

0,0%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

0,0%

0 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

-

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

0,0%

Notas 1, 2 ou 3

0,0%

Sem Notas

0,0%

0 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

4,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,2%

Notas 1, 2 ou 3

8,8%

Sem Notas

0,0%

331 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,62

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,8%

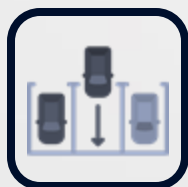
Notas 1, 2 ou 3

4,2%

Sem Notas

0,0%

144 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,23

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,1%

Notas 1, 2 ou 3

12,9%

Sem Notas

0,0%

70 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,77

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

98,5%

Notas 1, 2 ou 3

1,5%

Sem Notas

0,1%

1.164 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,58

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,1%

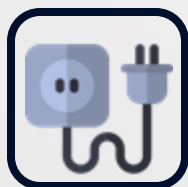
Notas 1, 2 ou 3

6,6%

Sem Notas

0,2%

816 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

4,28

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

64,5%

Notas 1, 2 ou 3

14,8%

Sem Notas

20,7%

816 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,70

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,3%

Notas 1, 2 ou 3

4,7%

Sem Notas

1,0%

193 avaliações



Sanitários

Média geral

4,74

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,7%

Notas 1, 2 ou 3

4,3%

Sem Notas

0,0%

537 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,86

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

99,0%

Notas 1, 2 ou 3

1,0%

Sem Notas

0,0%

816 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,61

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,0%

Notas 1, 2 ou 3

5,4%

Sem Notas

0,6%

336 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **20 minutos**.

AZUL

99%

742 medições

GOL

99%

LATAM

97%

Tempo médio de espera

3 min 43 seg



Check-in Internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **30 minutos**.

GERAL

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **10 minutos**

100%

3.668 medições

Tempo médio de espera

0 min 14 seg



Inspeção de segurança embarque internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual inferior a **15 minutos**

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de voos com bagagens restituídas em até **30 minutos**, a partir da parada da aeronave.



Restituição de bagagem Internacional

Percentual de voos com bagagens restituídas em até **45 minutos**, a partir da parada da aeronave.

AZUL

64%

157 medições

GOL

63%

LATAM

42%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera*

16 min 04 seg

Tempo máximo de espera*

0 min 00 seg



Emigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **16 minutos****

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg



Imigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **16 minutos****

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **8 minutos**

0%

0 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg



Aduana – Nada a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **8 minutos**

0%

0 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL