

PESQUISA NACIONAL DE  
**SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E**  
**DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO**

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

3º Trimestre de 2021

# CONSIDERAÇÕES

1. Devido à Pandemia de Covid-19, **no 3º trimestre de 2021**, não houve aplicação da Pesquisa de Satisfação e Desempenho Operacional no mês de **julho** de 2021.
2. Também 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 **621** entrevistas ao longo do **3º 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

<b>RESULTADOS GERAIS</b> .....	<b>03</b>
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	

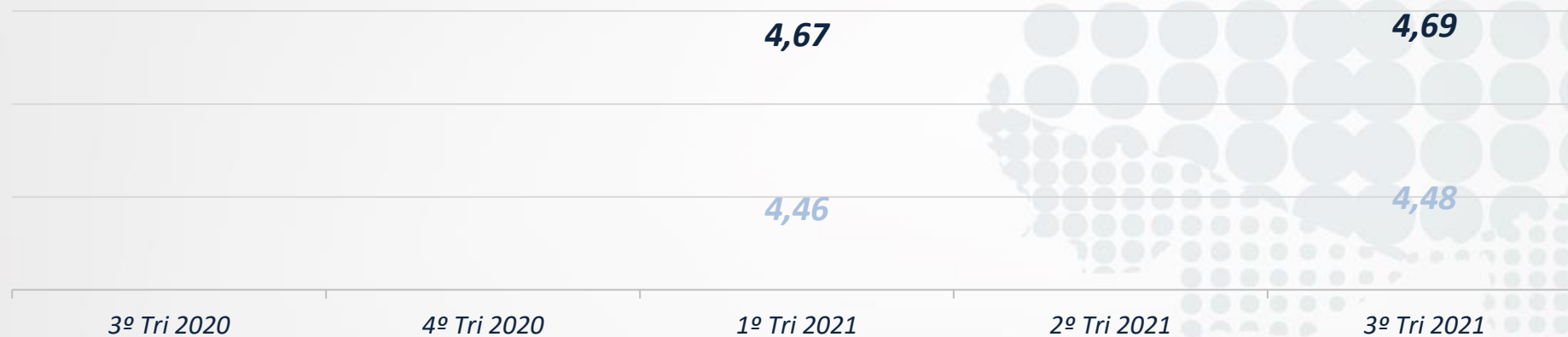
<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	

<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>12</b>
DESEMPENHO OPERACIONAL	

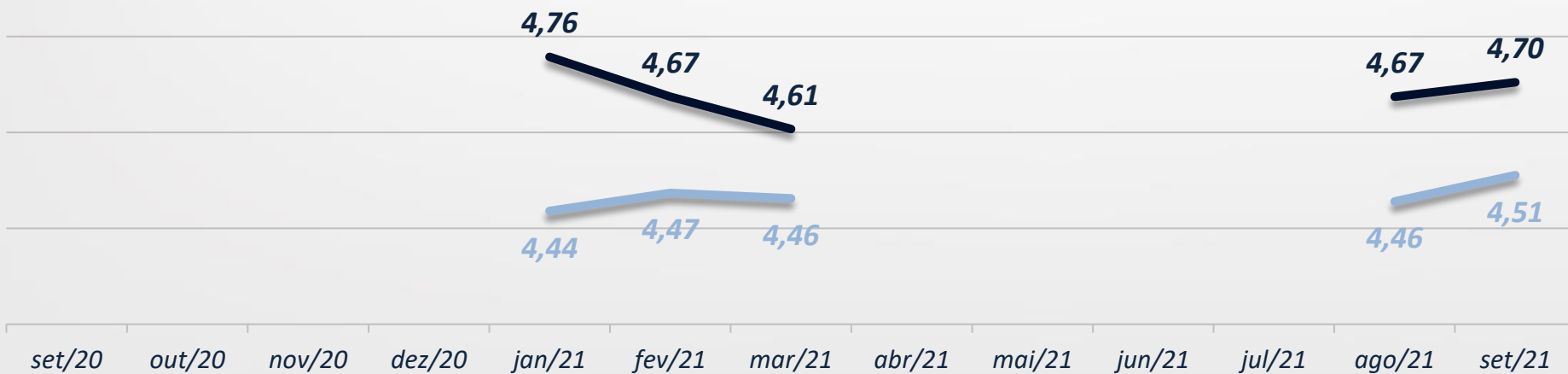
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



\* 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

**4,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**91,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,3%**

Sem Notas

**1,2%**

260 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,38**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,8%**

Sem Notas

**3,0%**

361 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,13**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**73,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**21,2%**

Sem Notas

**5,8%**

312 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

**4,55**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**90,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**8,2%**

Sem Notas

**1,0%**

196 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

**4,71**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**96,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**2,7%**

Sem Notas

**1,2%**

405 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%**

- 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%**

- avaliações



### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,2%**

Sem Notas

**0,6%**

170 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,54**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,5%**

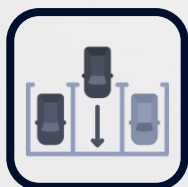
Notas 1, 2 ou 3

**7,9%**

Sem Notas

**2,6%**

76 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,39**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,6%**

Sem Notas

**0,0%**

44 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,75**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**96,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**3,4%**

Sem Notas

**0,5%**

621 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**4,60**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,2%**

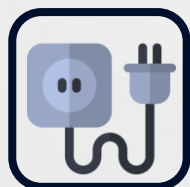
Notas 1, 2 ou 3

**7,4%**

Sem Notas

**0,4%**

460 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,38**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**73,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**14,6%**

Sem Notas

**11,5%**

460 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,55**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,7%**

Sem Notas

**2,6%**

117 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,73**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**95,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,3%**

Sem Notas

**0,0%**

303 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,86**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**99,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**0,4%**

Sem Notas

**0,0%**

460 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,51**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,8%**

Sem Notas

**3,1%**

161 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Check-in Doméstico

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



### Check-in Internacional

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



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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



### Inspeção de segurança embarque internacional

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

AZUL

100%

262 medições

GOL

100%

LATAM

100%

GERAL

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min **53**seg

Tempo médio de espera

0 min **00**seg

Tempo médio de espera

0 min **03**seg

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

89%

80 medições

GOL

88%

LATAM

93%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera\*

**11min 36seg**

Tempo máximo de espera\*

**0min 00seg**



### Emigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**



### Imigração

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

0%

0 medições

Tempo médio de espera

**0min 00seg**

# 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