

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

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

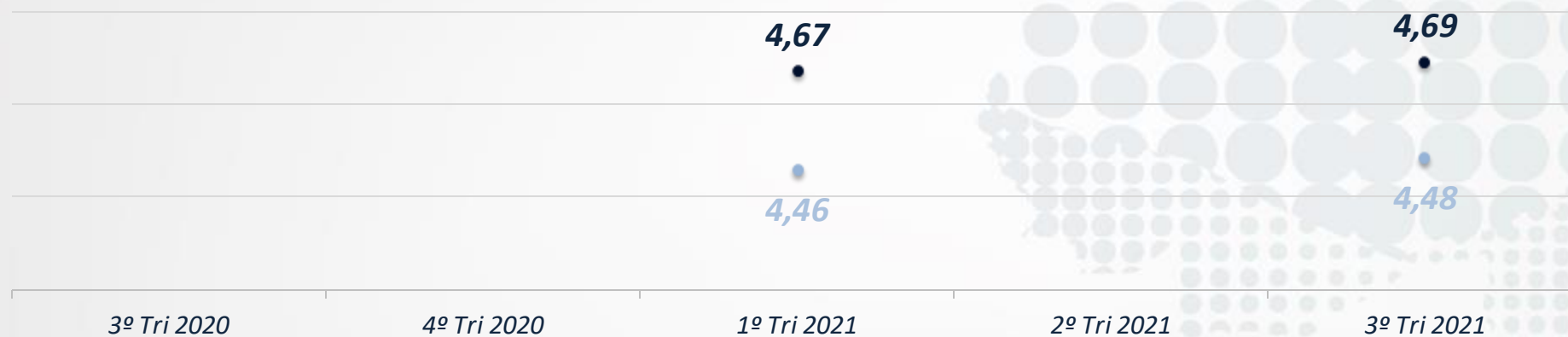
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

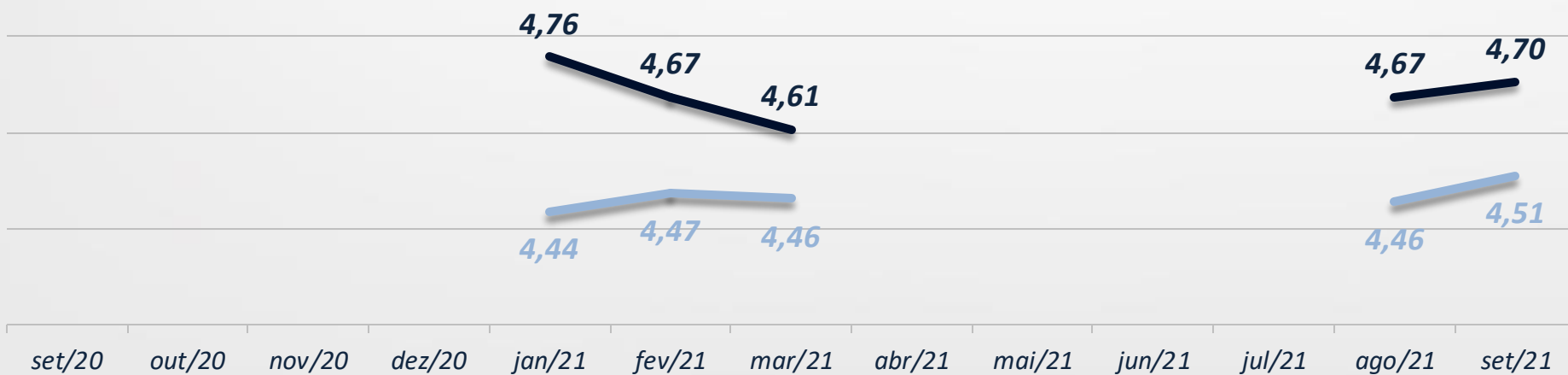
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



* 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%

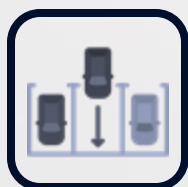
Notas 1, 2 ou 3

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%

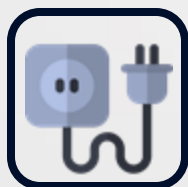
Notas 1, 2 ou 3

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**.

AZUL

100%

262 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

0 min **53**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%

1.521 medições

Tempo médio de espera

0 min **03**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

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