

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeroporotos*

**3º TRIMESTRE** de **2018** | julho a setembro

AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ – FLORIANÓPOLIS (SBFL)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL



**Praxian**  
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

COLABORAÇÃO



INTEGRANTES DO COMITÊ DE  
DESEMPENHO OPERACIONAL



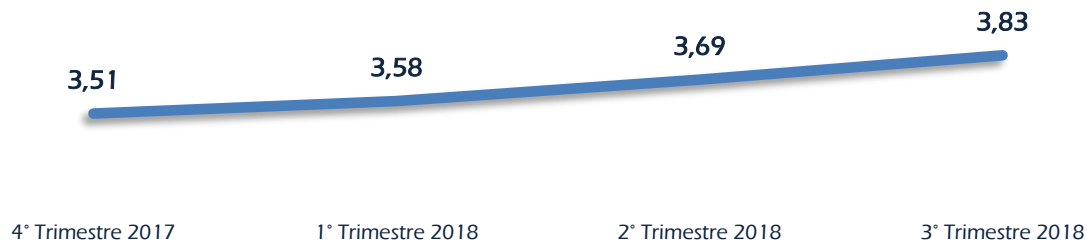
Neste anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **Aeroporto Internacional Hercílio Luz – Florianópolis (SBFL)**, obtidos a partir da realização de **1.724** entrevistas ao longo do 3º trimestre de 2018. Os resultados individuais deste aeroporto começaram a ser divulgados no 1º trimestre de 2018.

O resultado de todos os aeroportos pesquisados, bem como a comparação entre eles, pode ser verificado no Relatório Geral, disponível no sítio eletrônico da Secretaria Nacional de Aviação Civil.

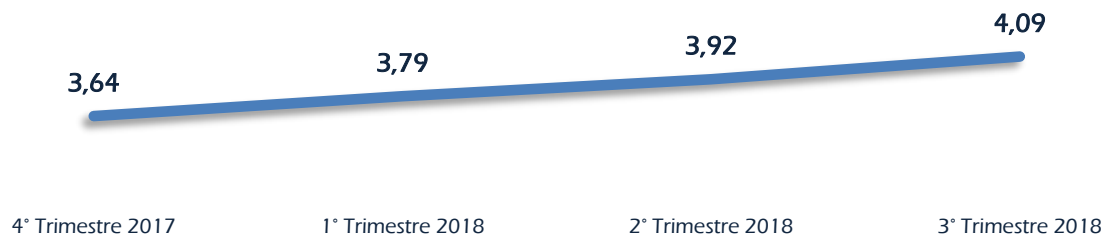
## Í N D I C E

EVOLUÇÃO TRIMESTRAL	<b>2</b>
PERFIL DOS ENTREVISTADOS	<b>3</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO	<b>7</b>
RESULTADO POR INDICADOR DE PROCESSOS AEROPORTUÁRIOS	<b>10</b>

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



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



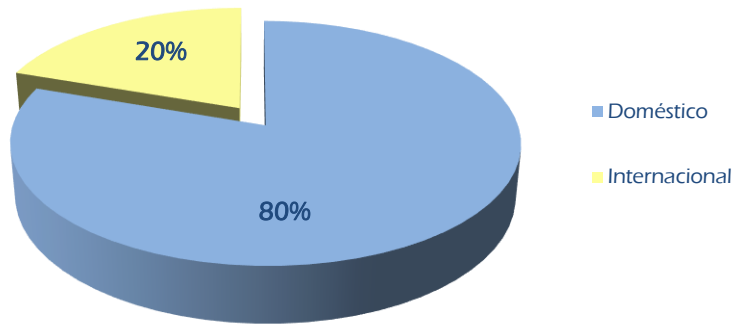
## 03 – Média por agrupamento de indicadores



N: 1724 Entrevistas/3º Trimestre 2018

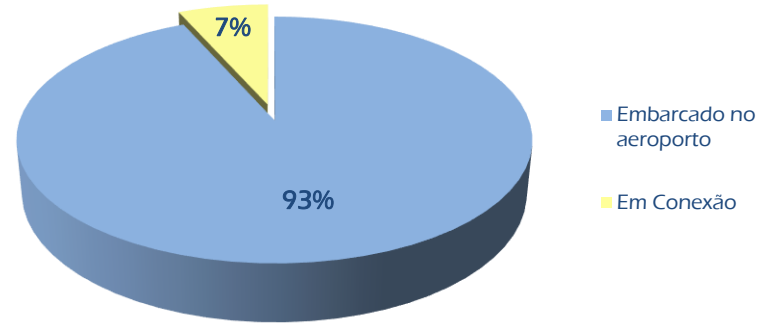
\* - No 4º trimestre de 2017 a pesquisa neste aeroporto contemplou apenas os meses de novembro e dezembro.

04 – Tipo de voo



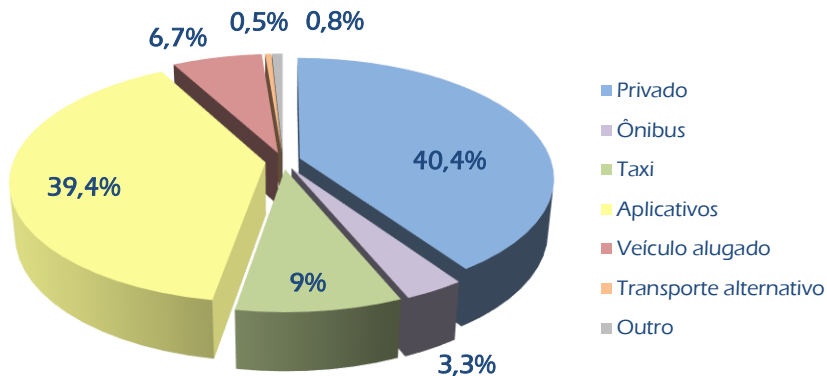
N: 1724 Entrevistas/3º trimestre 2018

05 – Tipo de passageiro



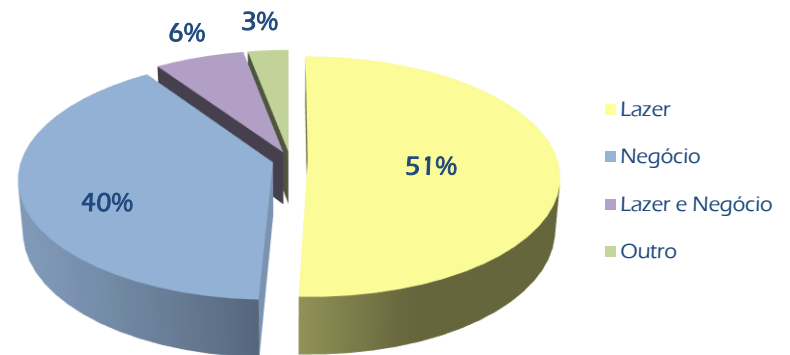
N: 944 Entrevistas/3º trimestre 2018

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



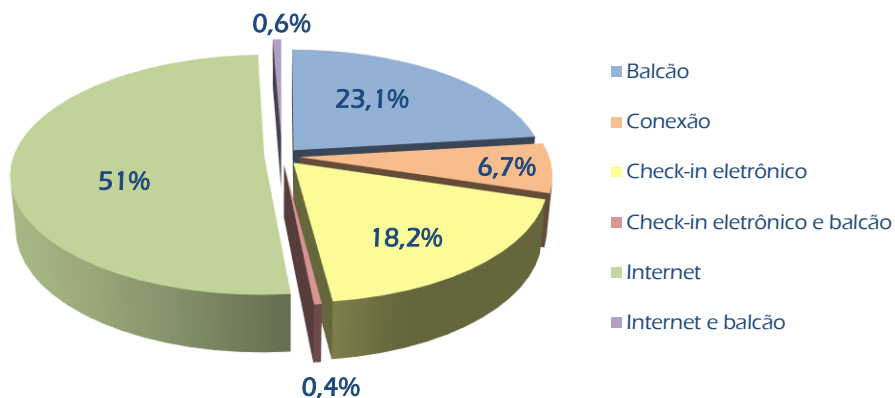
N: 881 Entrevistas/3º trimestre 2018

07 – Motivo da viagem



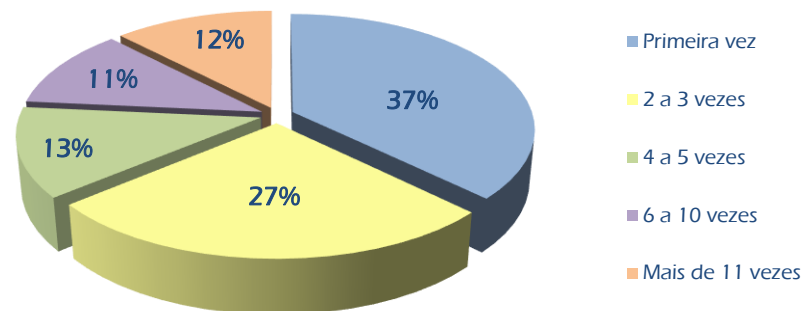
N: 944 Entrevistas/3º trimestre 2018

### 08 – Forma de check-in



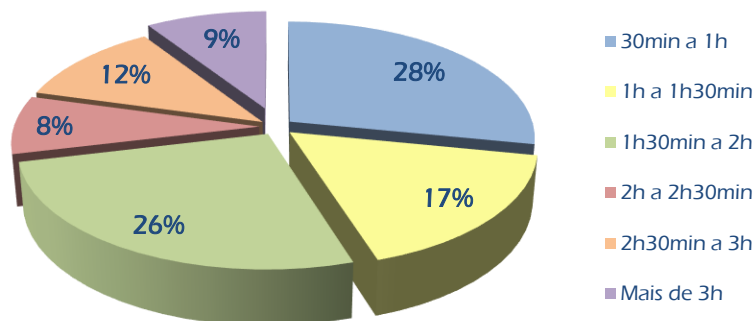
N: 944 Entrevistas/3º trimestre 2018

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



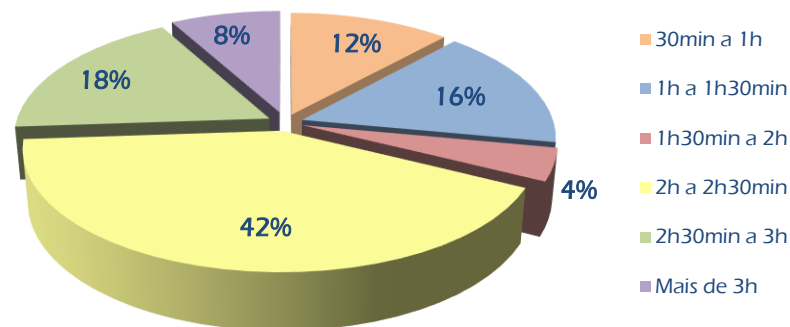
N: 944 Entrevistas/3º trimestre 2018

### 10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



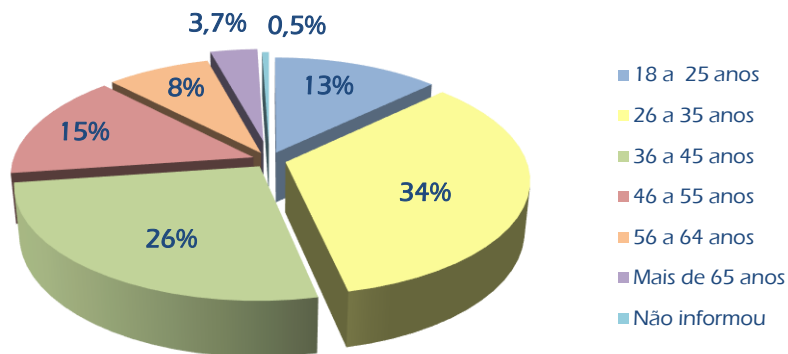
N: 783 Entrevistas/3º trimestre 2018

### 11 – Antecedência de chegada para voo internacional



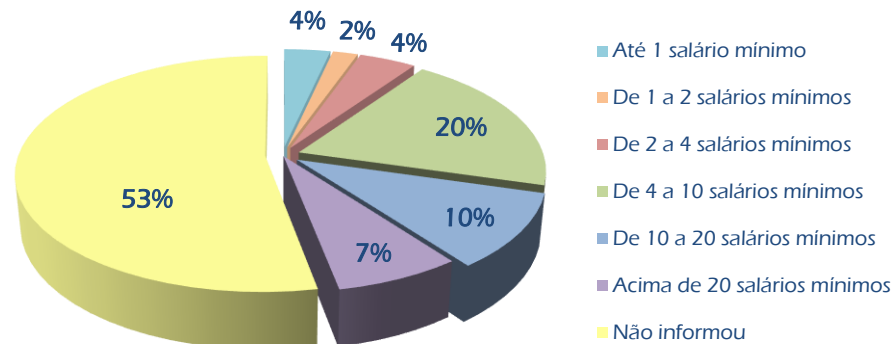
N: 161 Entrevistas/3º trimestre 2018

### 12 – Idade do entrevistado



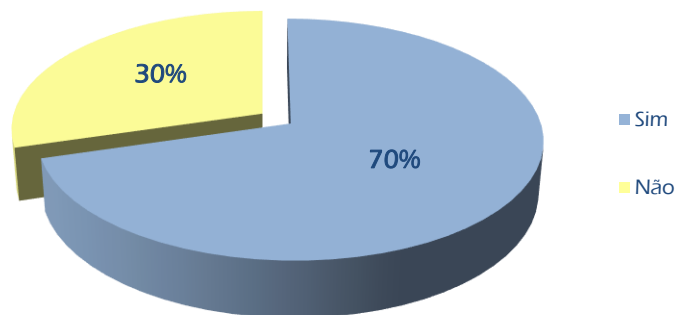
N: 944 Entrevistas/3º trimestre 2018

### 13 – Renda do entrevistado



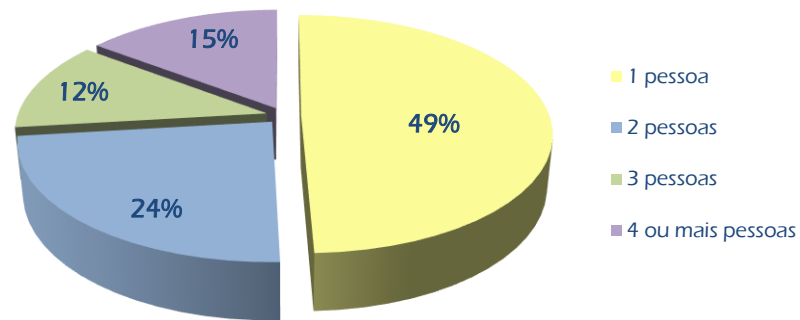
N: 944 Entrevistas/3º trimestre 2018

### 14 – Viajando sozinho



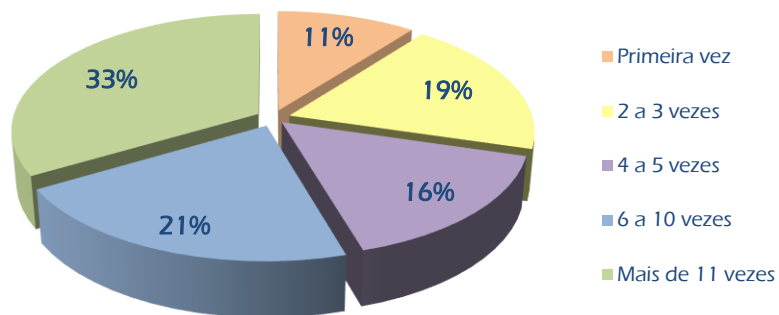
N: 944 Entrevistas/3º trimestre 2018

### 15 – Número de acompanhantes



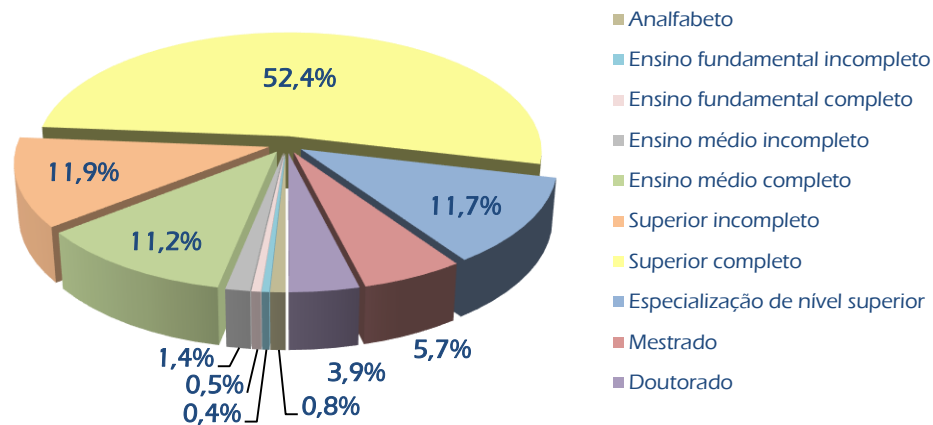
N: 279 Entrevistas/3º trimestre 2018

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



N: 944 Entrevistas/3º trimestre 2018

### 17 – Escolaridade do entrevistado



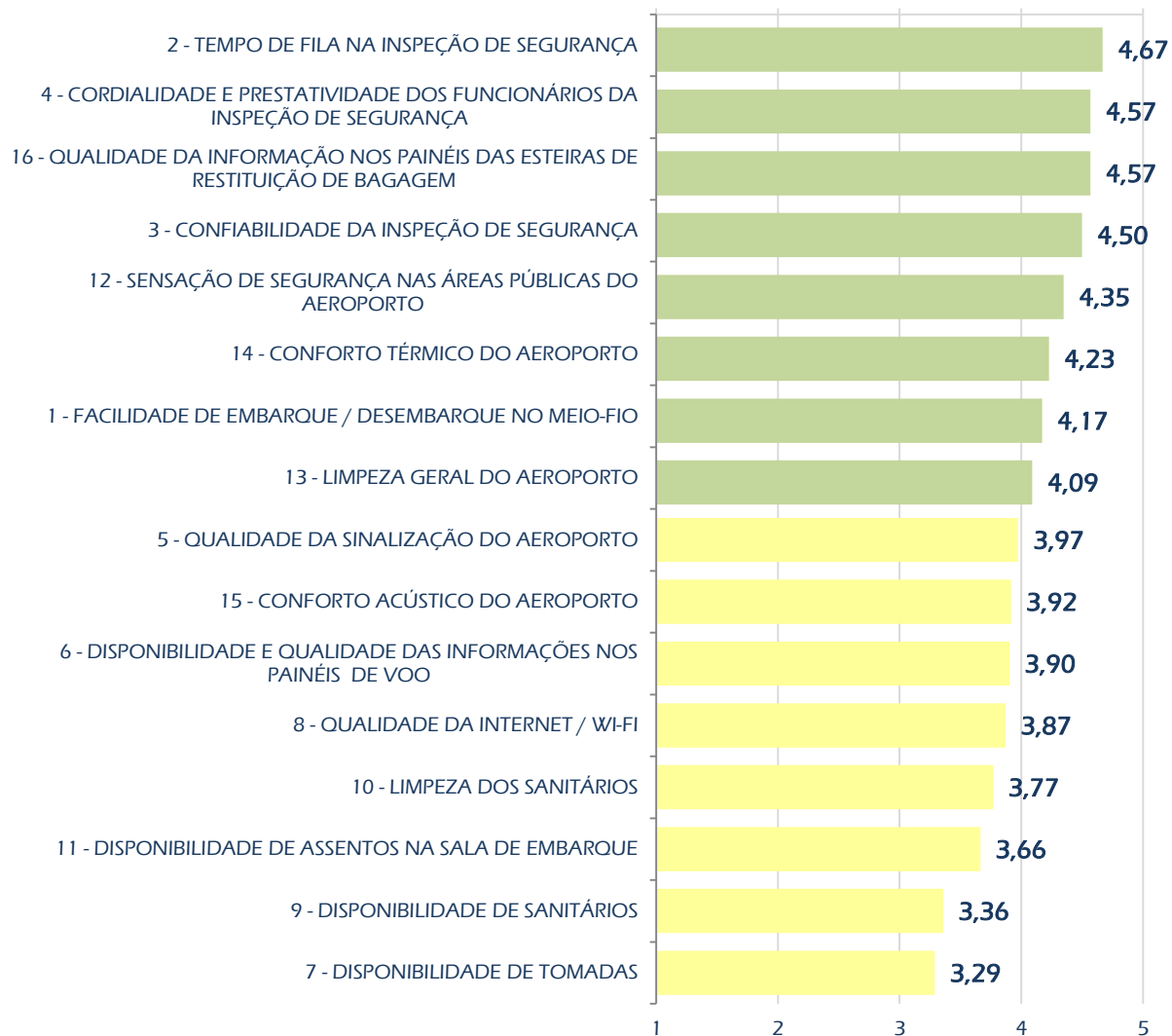
N: 944 Entrevistas/3º trimestre 2018



## 18 – Média geral dos indicadores

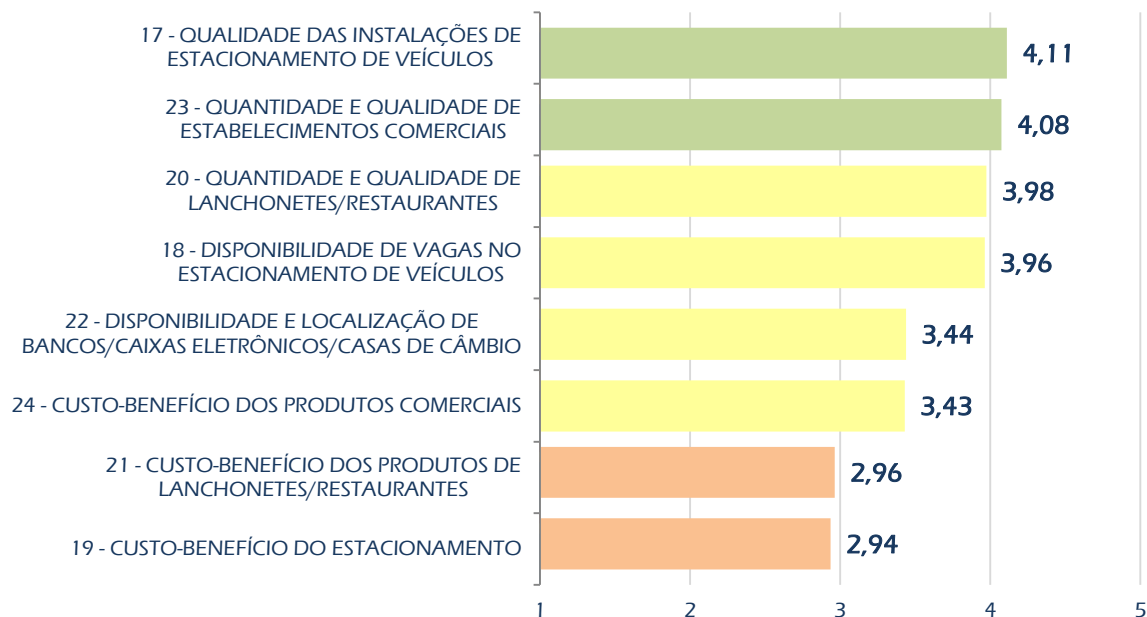


## INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

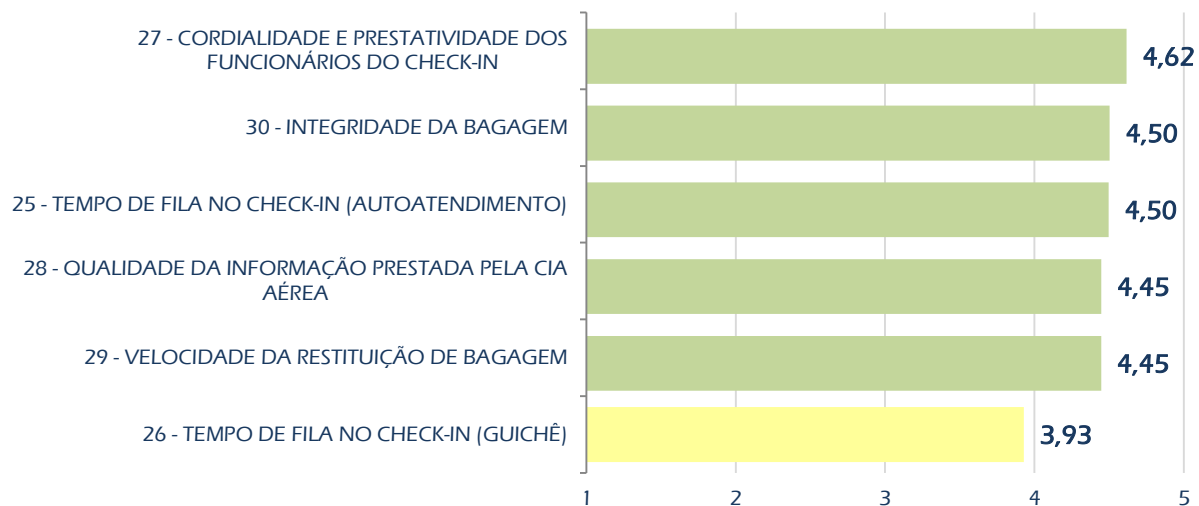




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO

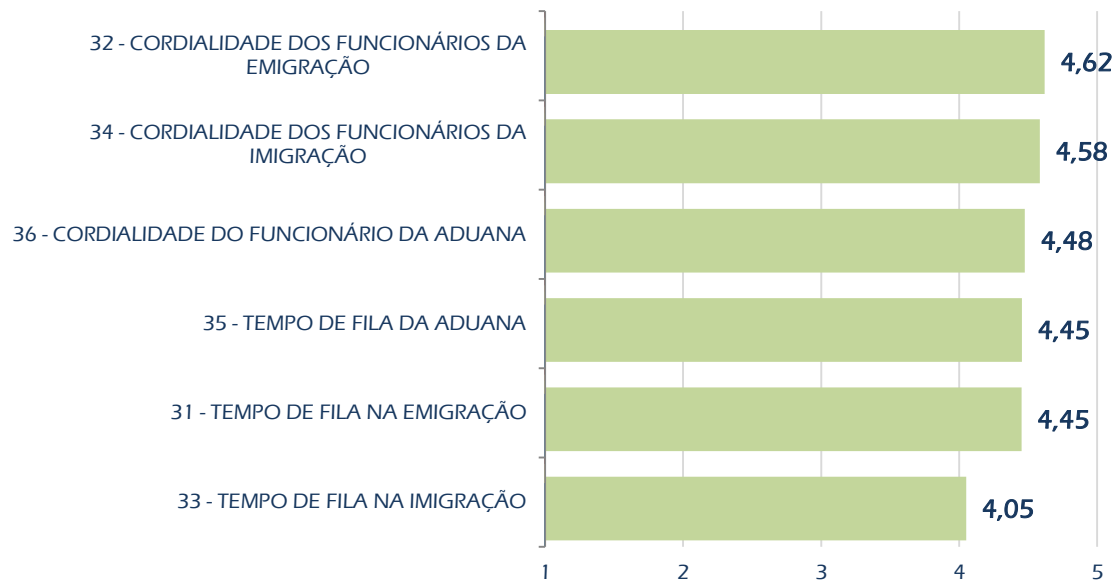


## CIA. AÉREAS

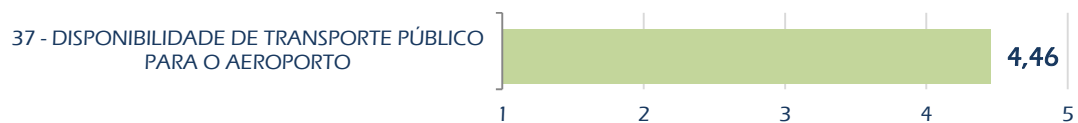




ÓRGÃOS  
PÚBLICOS



TRANSPORTE  
PÚBLICO



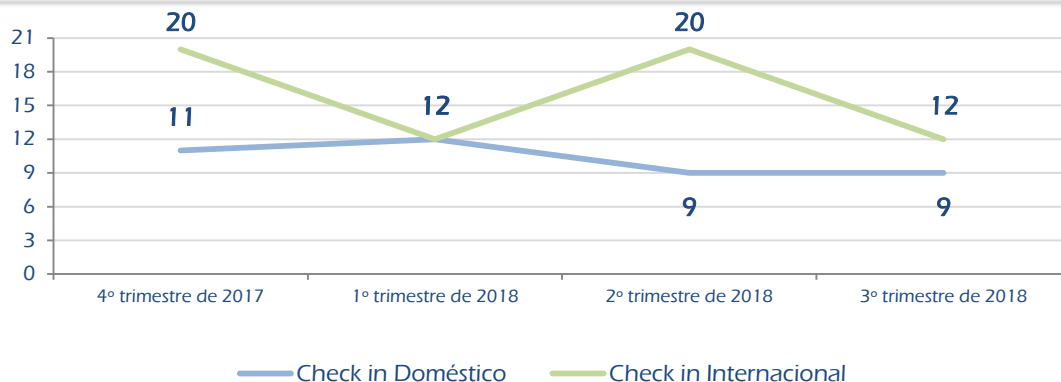
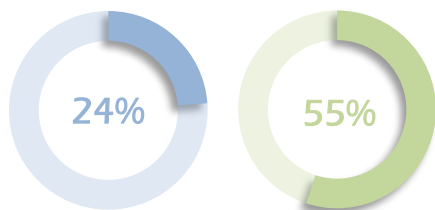
# AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ – FLORIANÓPOLIS (SBFL)



## 19 – Check-in\*\*

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

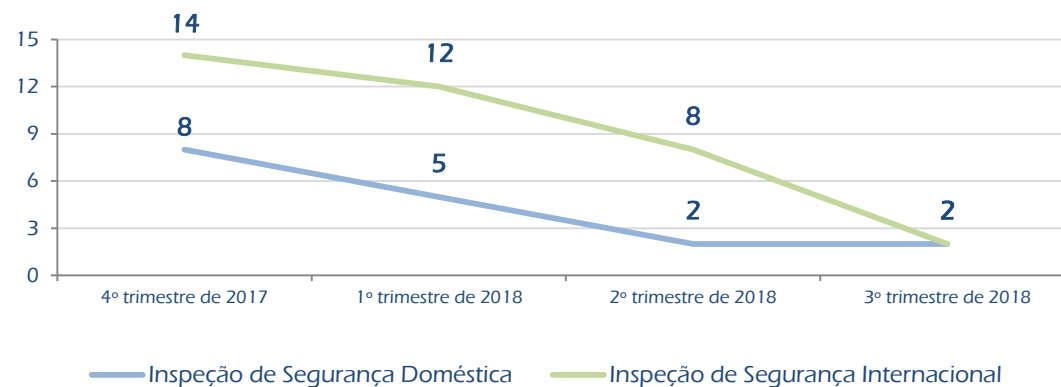
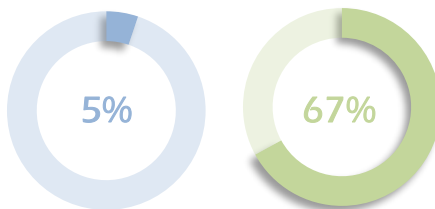
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 20 – Inspeção de segurança\*\*

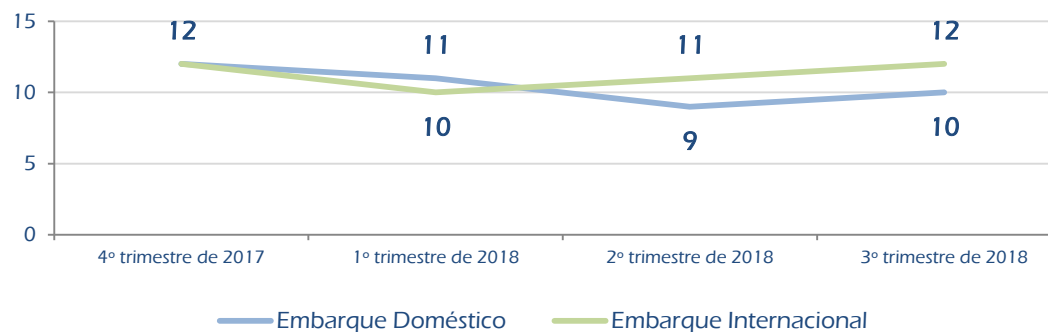
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 21 – Embarque\*\*

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



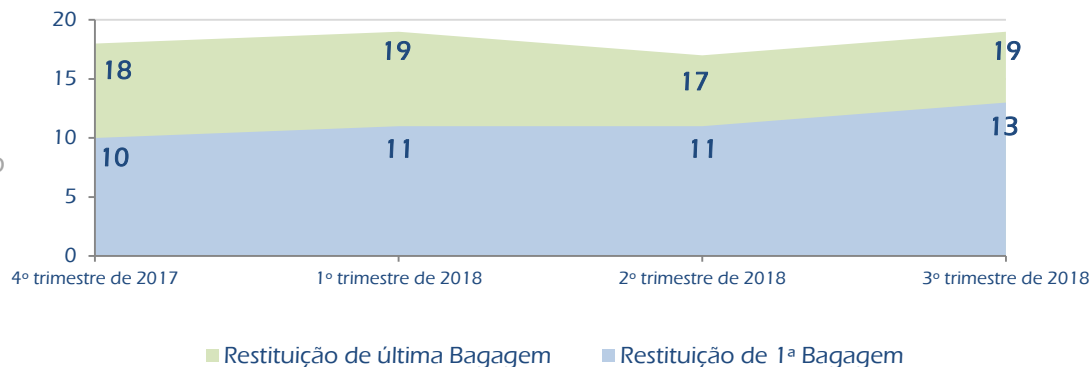
\* - Em relação ao trimestre em referência

\*\* - No 4º trimestre de 2017 a pesquisa neste aeroporto contemplou apenas os meses de novembro e dezembro.



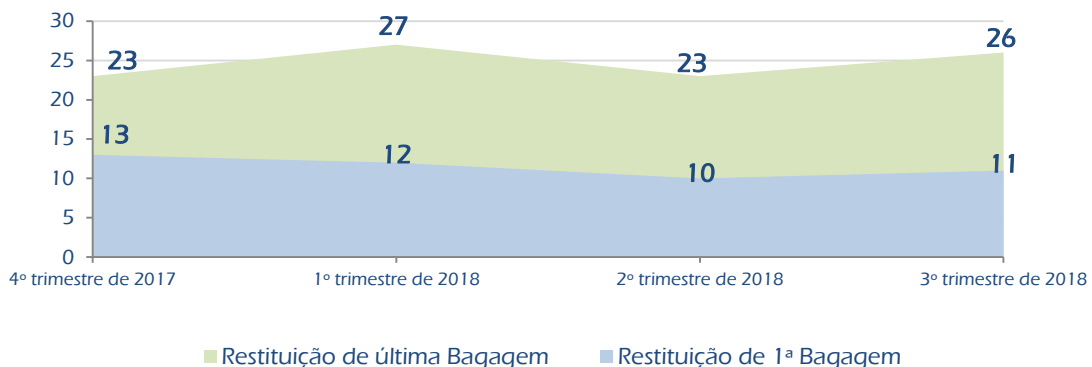
## 22 – Restituição de bagagem de voos domésticos\*

Tempo médio para chegada das malas do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)



## 23 – Restituição de bagagem de voos internacionais\*

Tempo médio para chegada das malas do voo na esteira de restituição, a partir do calço da aeronave (em minutos)



\* - No 4º trimestre de 2017 a pesquisa neste aeroporto contemplou apenas os meses de novembro e dezembro.

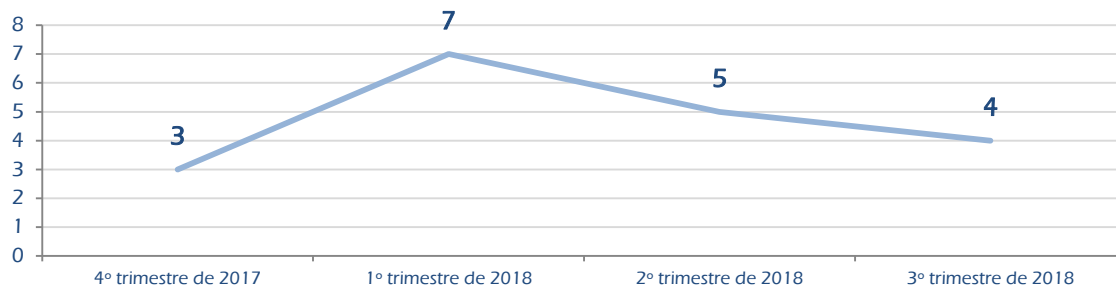
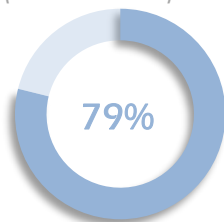
# AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ – FLORIANÓPOLIS (SBFL)



## 24 – Emigração\*\*

Tempo médio de espera na fila de emigração (em minutos)

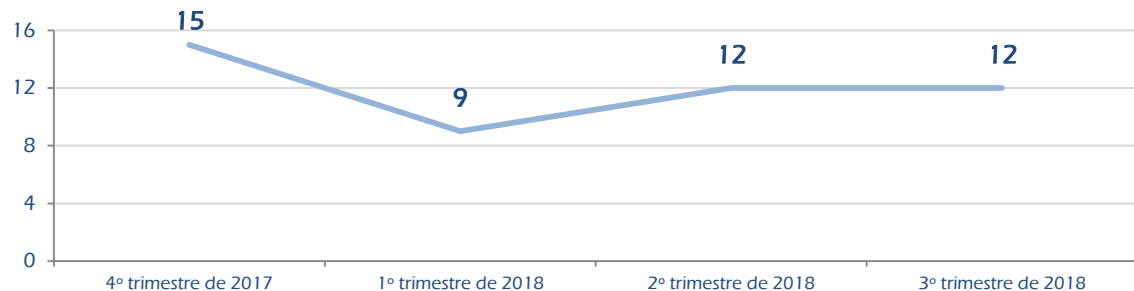
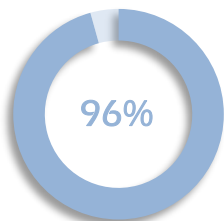
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 25 – Imigração\*\*

Tempo médio de espera na fila de imigração (em minutos)

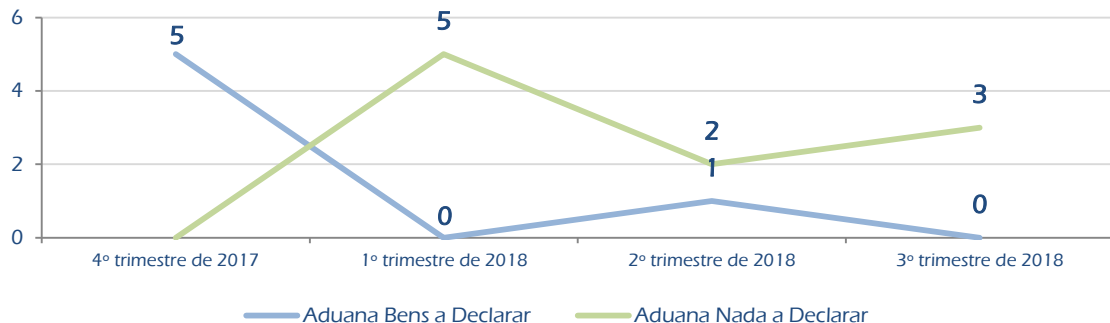
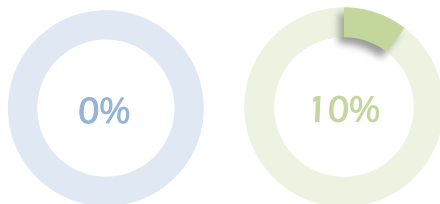
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 26 – Aduana\*\*

Tempo médio de espera na fila de aduana(em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



\* - Em relação ao trimestre em referência

\*\* - No 4º trimestre de 2017 a pesquisa neste aeroporto contemplou apenas os meses de novembro e dezembro.

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS  
*Aeroportos*  
3º TRIMESTRE de 2018  
julho a setembro

AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ – FLORIANÓPOLIS (SBFL)

ELABORAÇÃO:

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

MINISTÉRIO DOS  
TRANSPORTES, PORTOS  
E AVIAÇÃO CIVIL

