

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeropor~~to~~s

1º TRIMESTRE de **2018** | janeiro a março

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



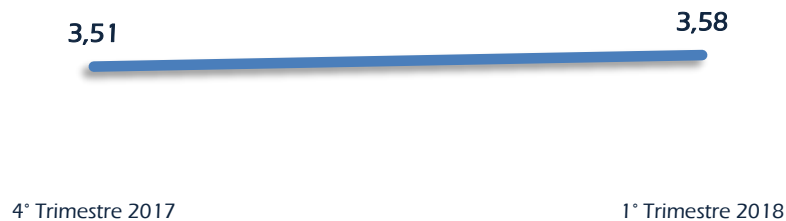
Neste anexo ao Relatório de Desempenho Operacional dos Aeroportos apresentamos os resultados do **Aeroporto Internacional Hercílio Luz – Florianópolis (SBFL)**, obtidos a partir da realização de **1.147** entrevistas ao longo do 1º trimestre de 2018. Este é o primeiro trimestre de divulgação dos resultados individuais deste aeroporto, o qual foi inserido na pesquisa em novembro de 2017.

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.

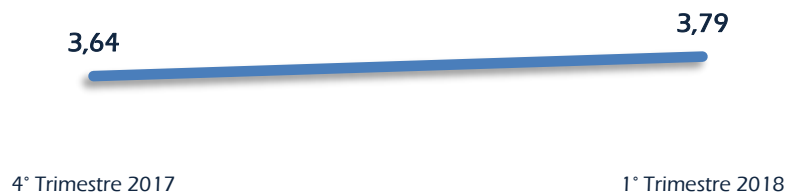
Í N D I C E

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

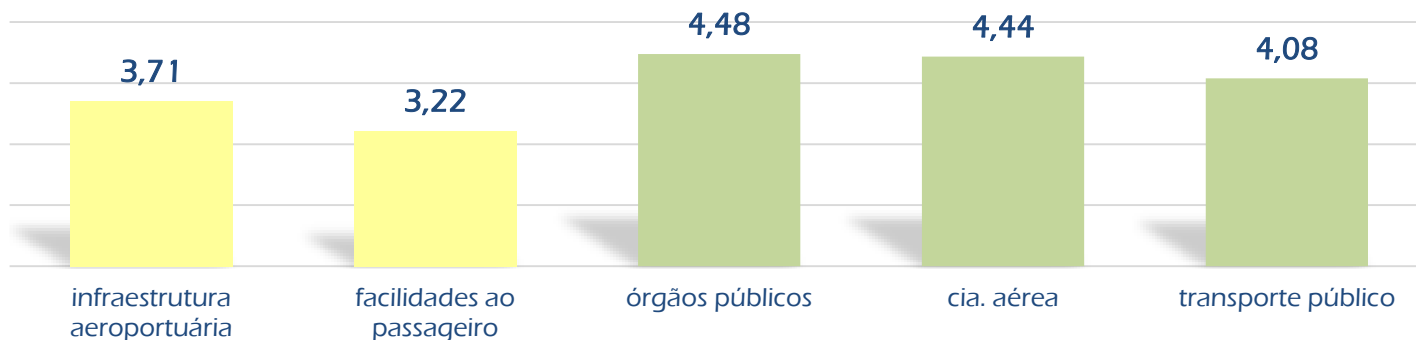
01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro*



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



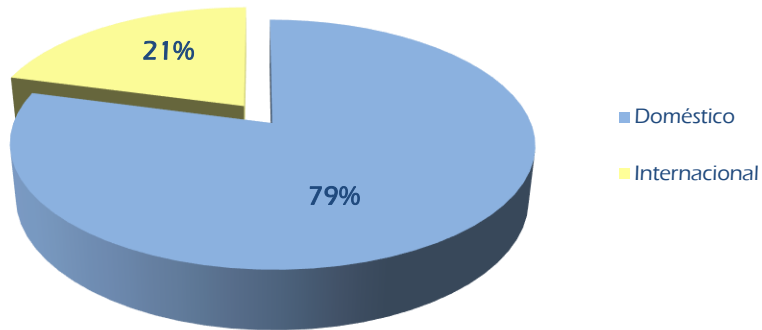
03 – Média por agrupamento de indicadores



N: 1147 Entrevistas/1º Trimestre 2018

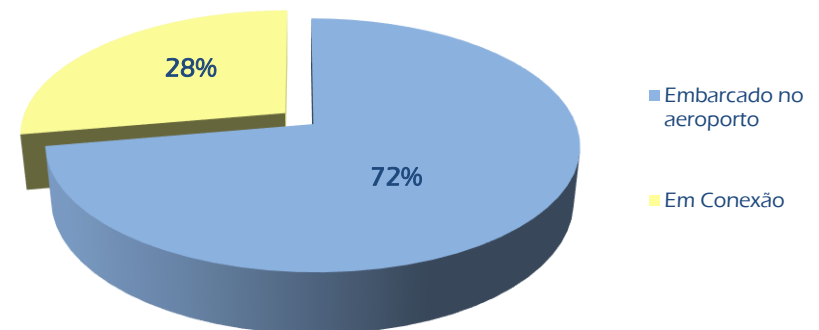
* - No 4º trimestre de 2017 a pesquisa neste aeroporto contemplou apenas os meses de novembro e dezembro.

04 – Tipo de voo



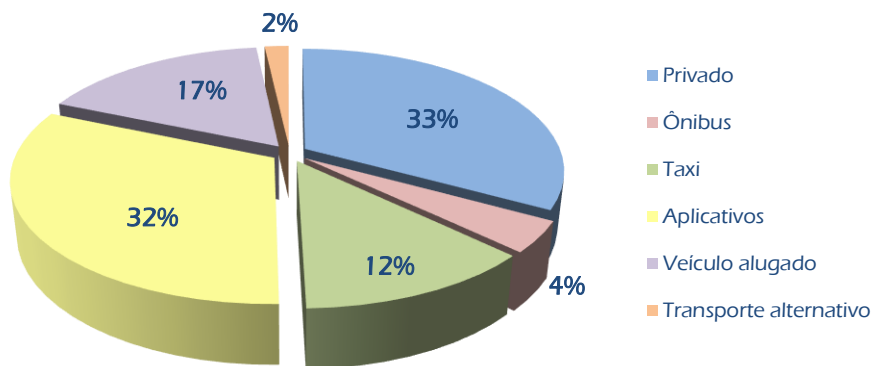
N: 1147 Entrevistas/1º trimestre 2018

05 – Tipo de passageiro



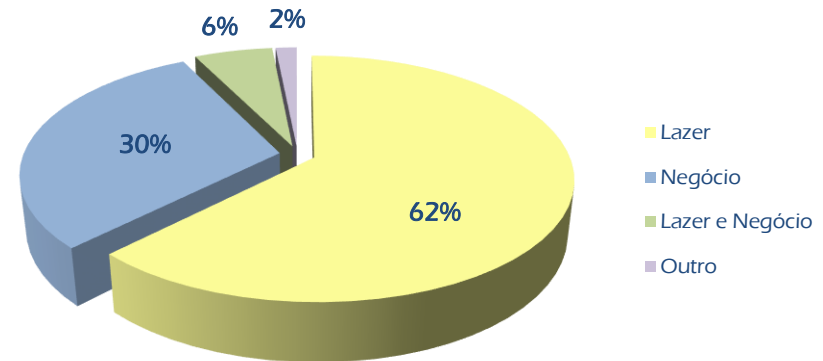
N: 706 Entrevistas/1º trimestre 2018

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



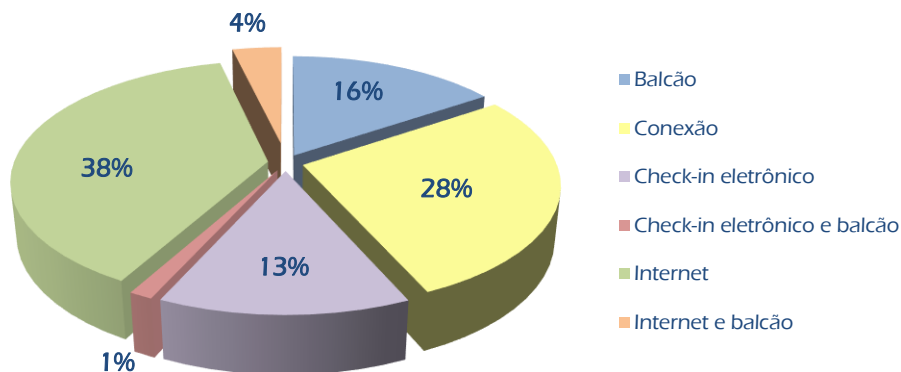
N: 510 Entrevistas/1º trimestre 2018

07 – Motivo da viagem



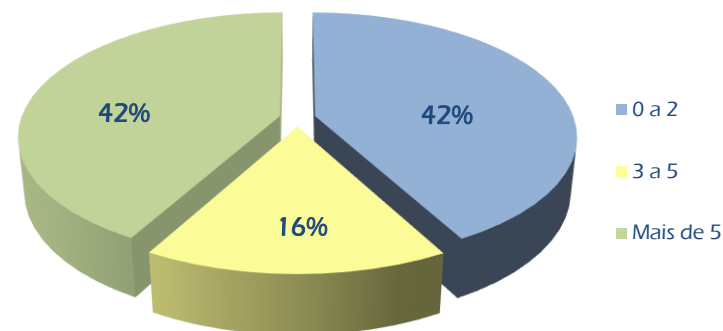
N: 706 Entrevistas/1º trimestre 2018

08 – Forma de check-in



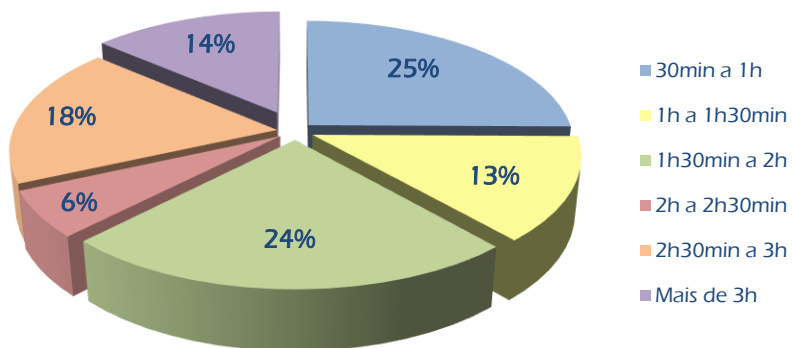
N: 706 Entrevistas/1º trimestre 2018

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



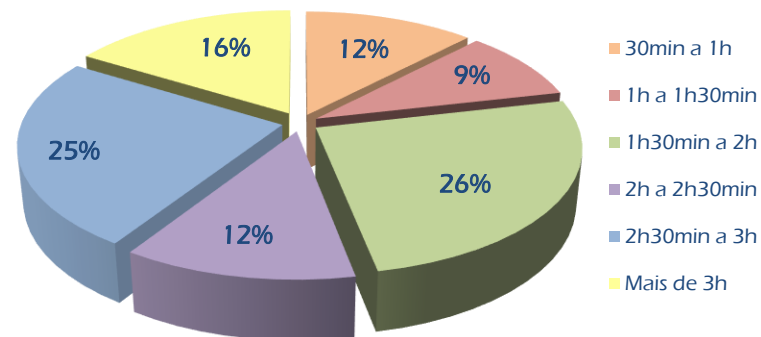
N: 706 Entrevistas/1º trimestre 2018

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



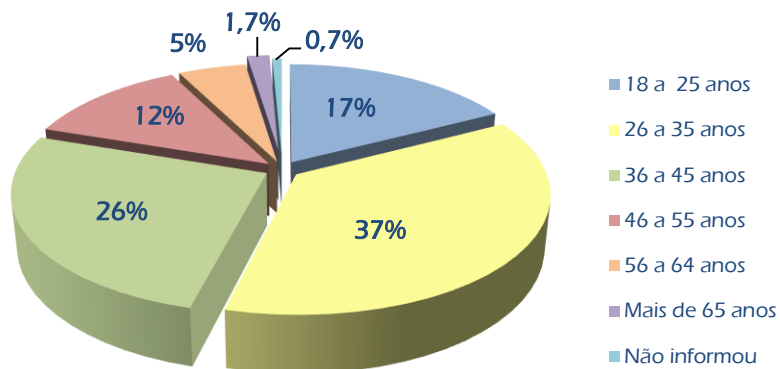
N: 608 Entrevistas/1º trimestre 2018

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



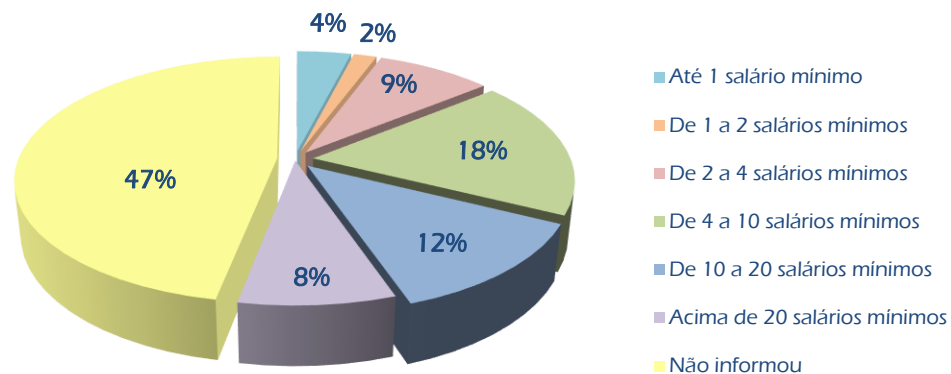
N: 98 Entrevistas/1º trimestre 2018

12 – Idade do entrevistado



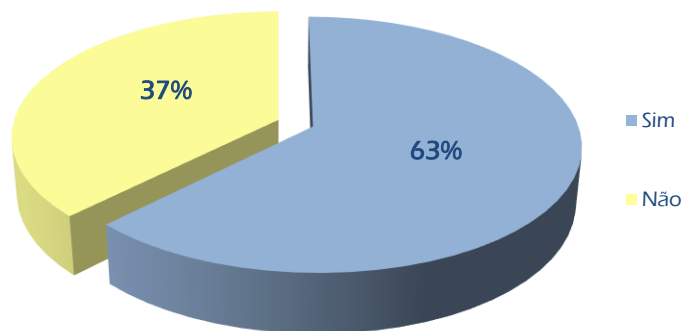
N: 706 Entrevistas/1º trimestre 2018

13 – Renda do entrevistado



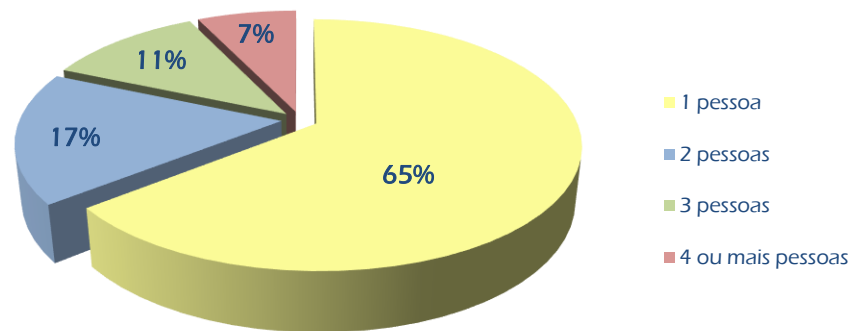
N: 706 Entrevistas/1º trimestre 2018

14 – Viajando sozinho



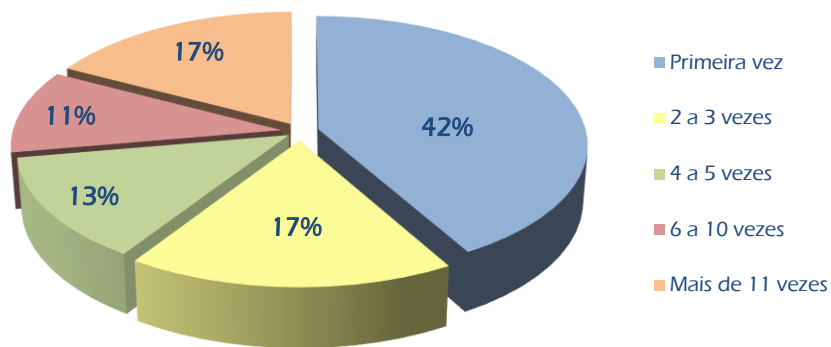
N: 706 Entrevistas/1º trimestre 2018

15 – Número de acompanhantes



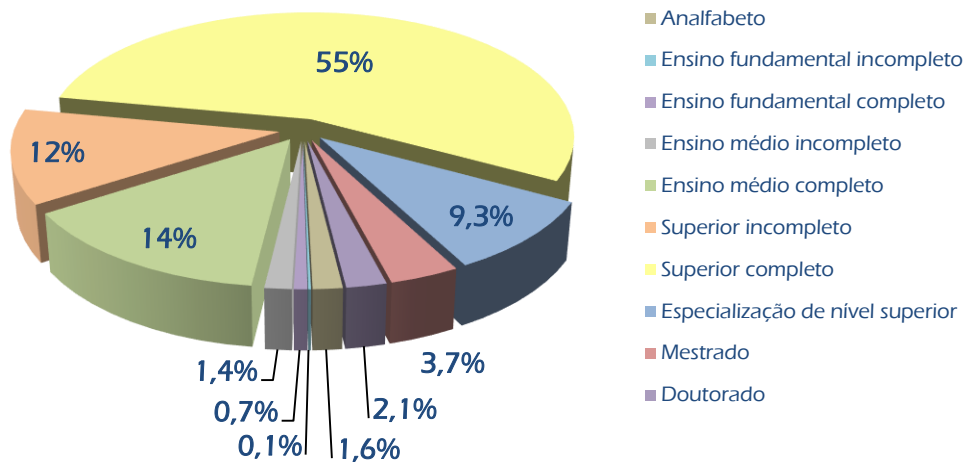
N: 264 Entrevistas/1º trimestre 2018

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



N: 706 Entrevistas/1º trimestre 2018

17 – Escolaridade do entrevistado

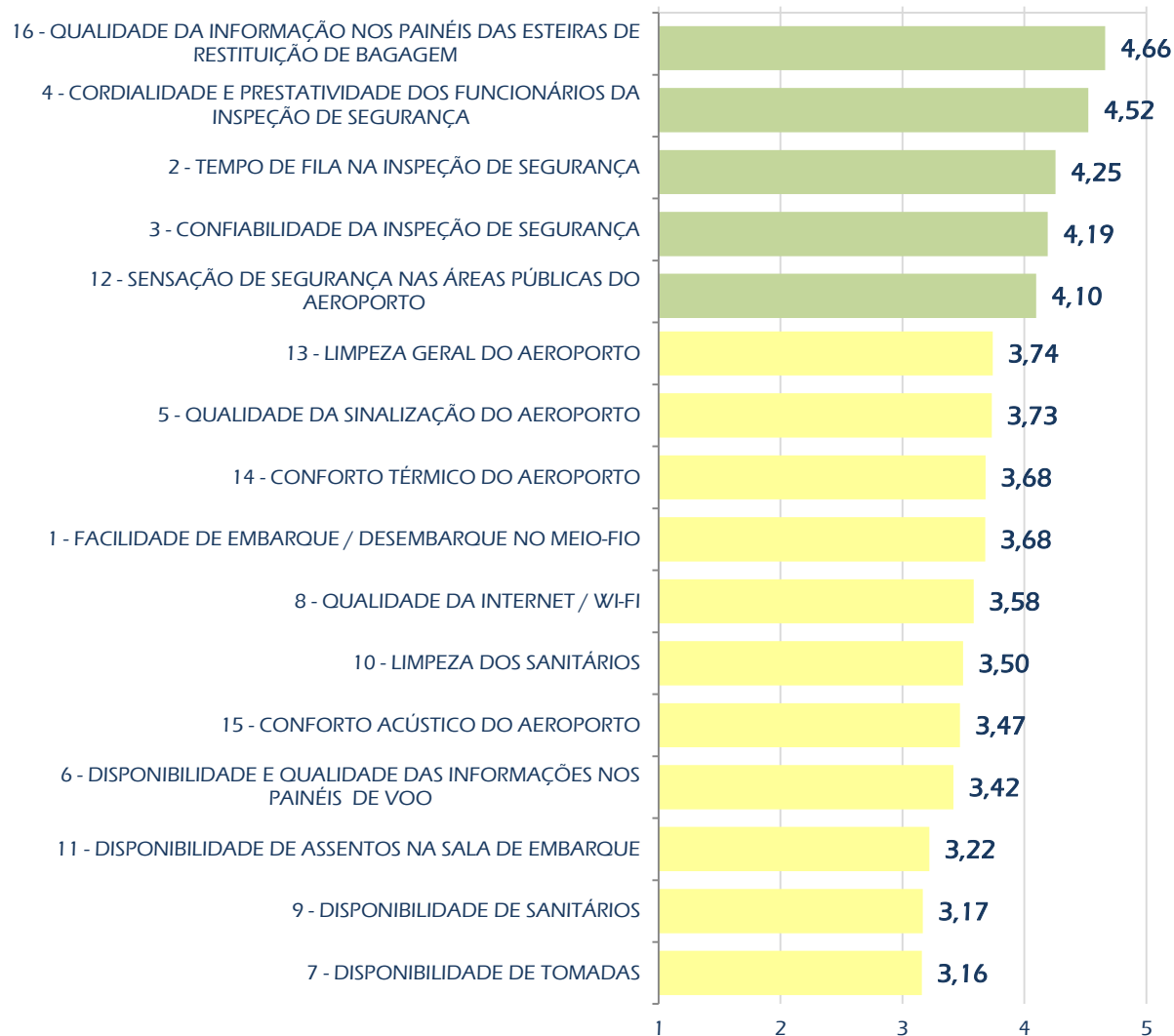


N: 706 Entrevistas/1º trimestre 2018

18 – Média geral dos indicadores



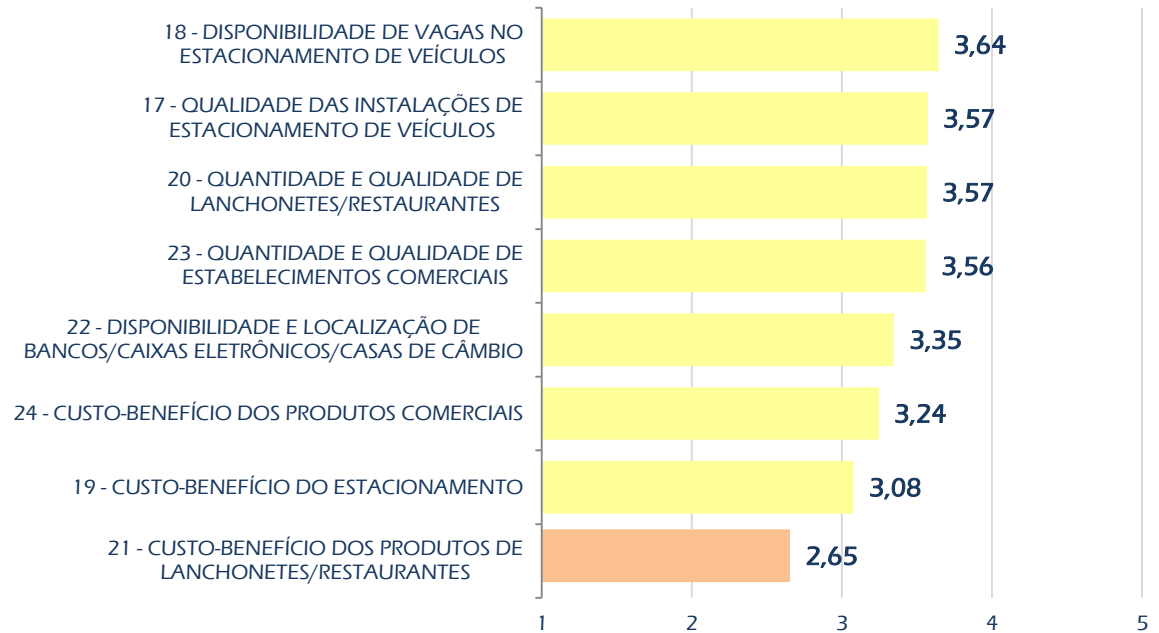
INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA



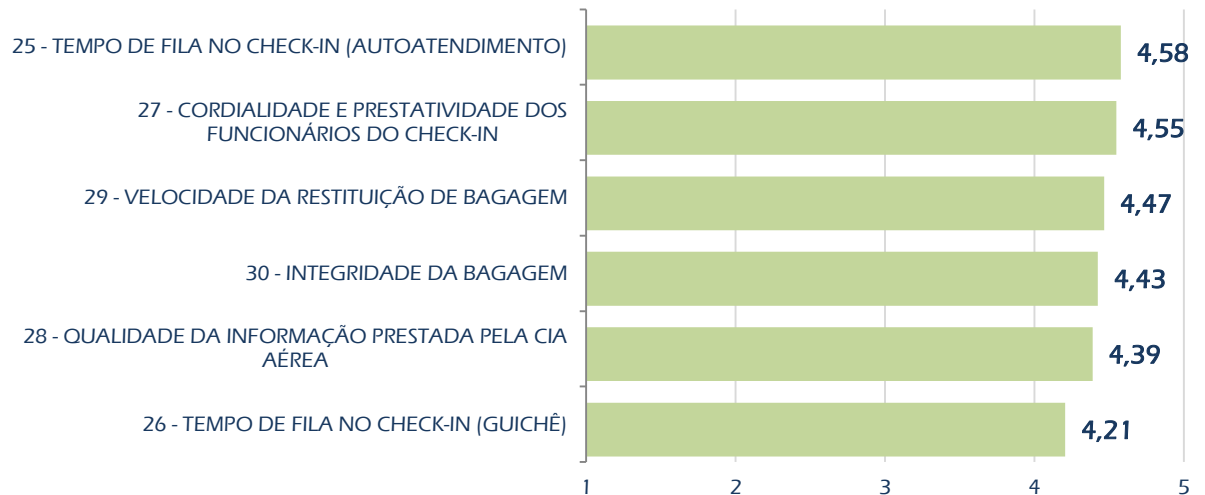
AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ – FLORIANÓPOLIS (SBFL)



FACILIDADES AO PASSAGEIRO

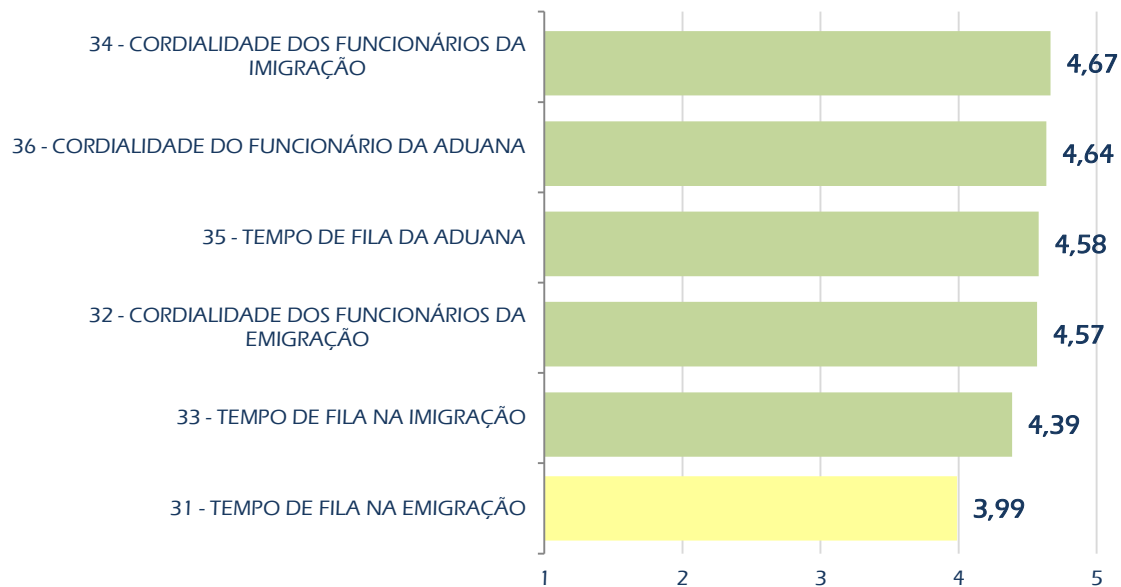


CIA. AÉREAS

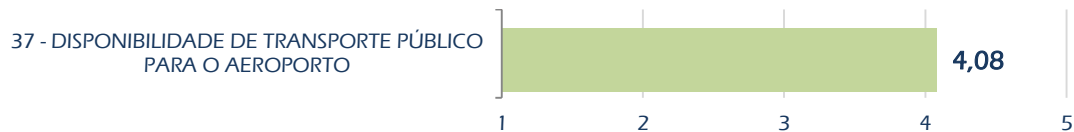




ÓRGÃOS
PÚBLICOS



TRANSPORTE
PÚBLICO



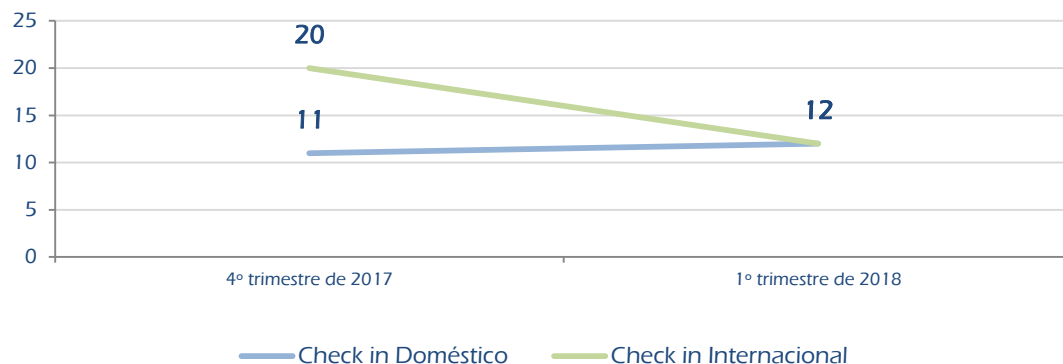
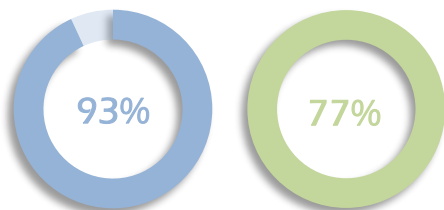
AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ – FLORIANÓPOLIS (SBFL)



19 – Check-in**

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

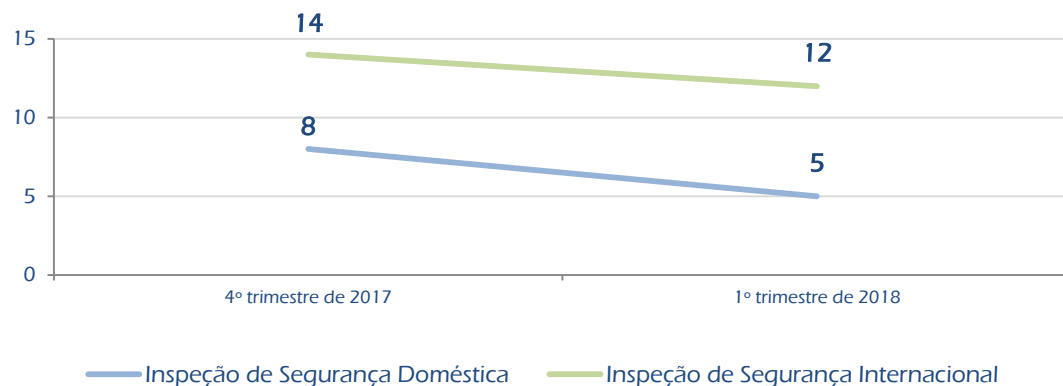
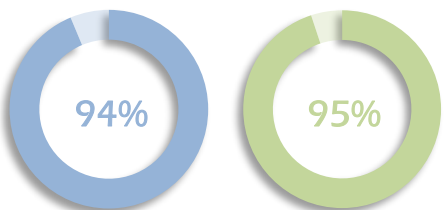
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança**

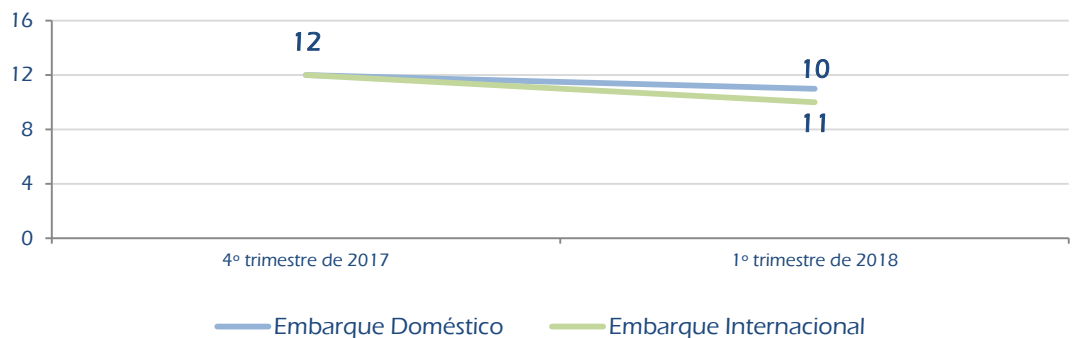
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque**

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



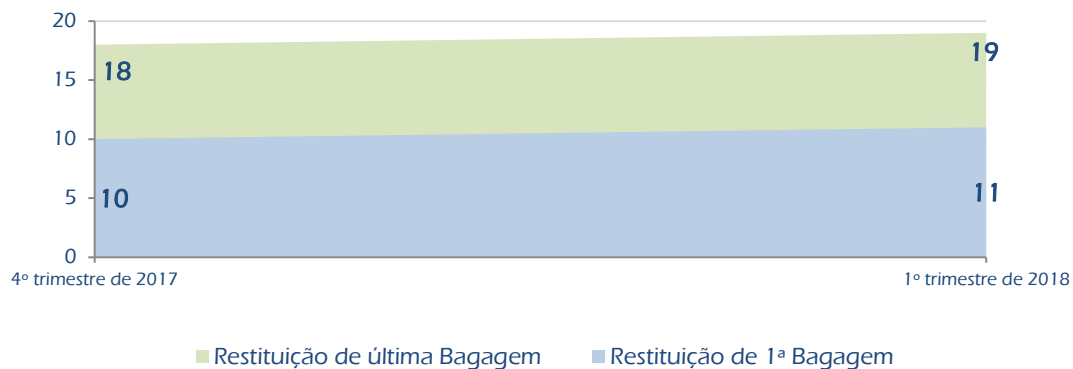
* - Em relação ao trimestre em referência

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



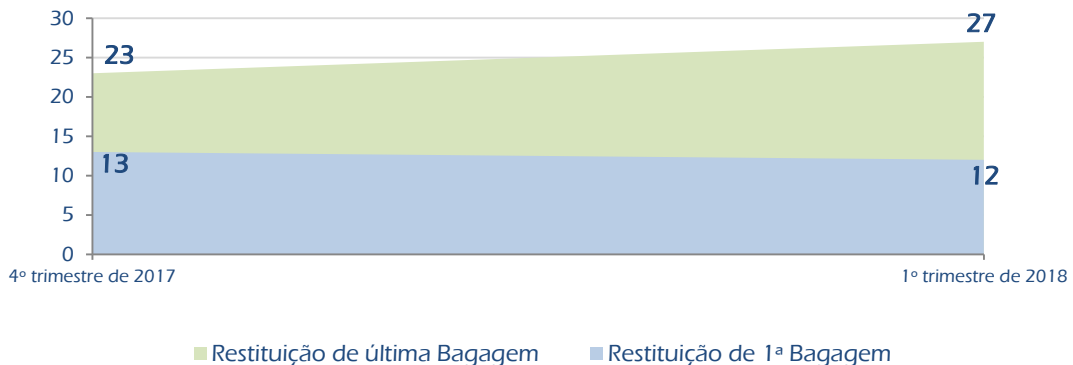
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos*

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.

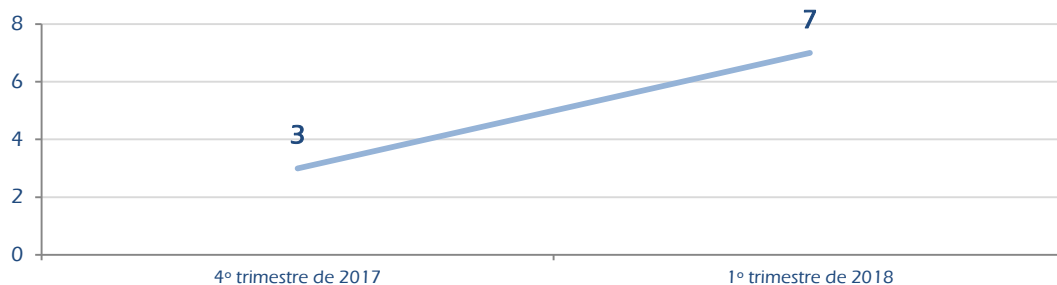
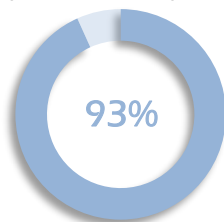
AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ – FLORIANÓPOLIS (SBFL)



24 – Emigração**

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

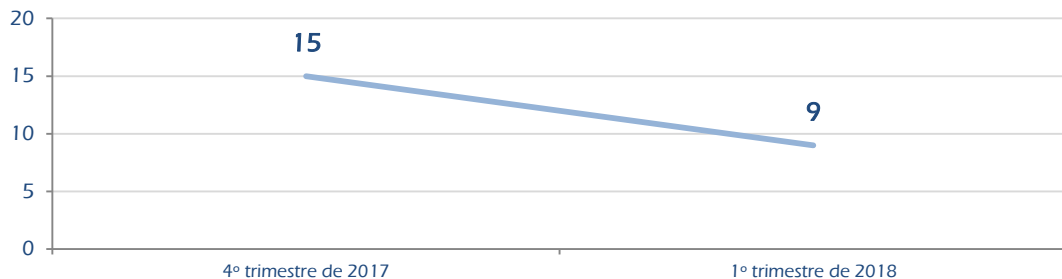
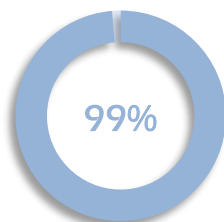
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração**

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

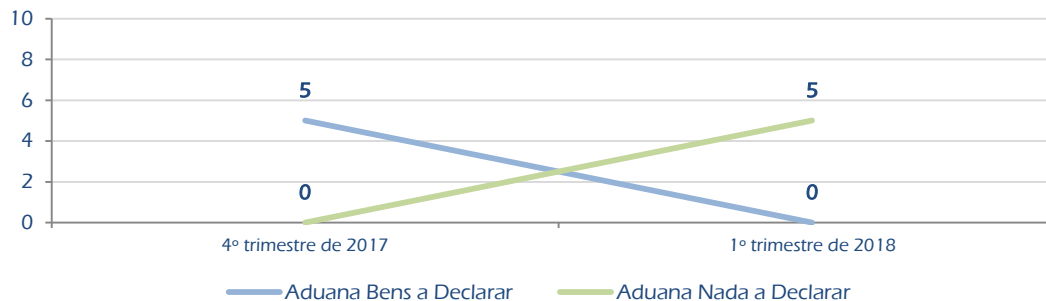
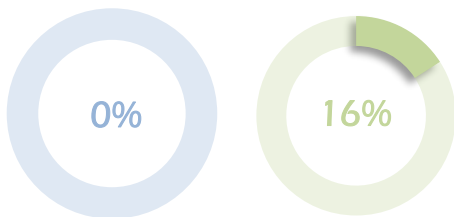
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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
1º TRIMESTRE de 2018
janeiro a março

AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ – FLORIANÓPOLIS (SBFL)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil
Departamento de Planejamento e Gestão Aeroportuária
Comitê Técnico de Desempenho Operacional

MINISTÉRIO DOS
TRANSPORTES, PORTOS
E AVIAÇÃO CIVIL

