

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

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ - FLORIANÓPOLIS (SBFL)

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 **1110** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

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**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

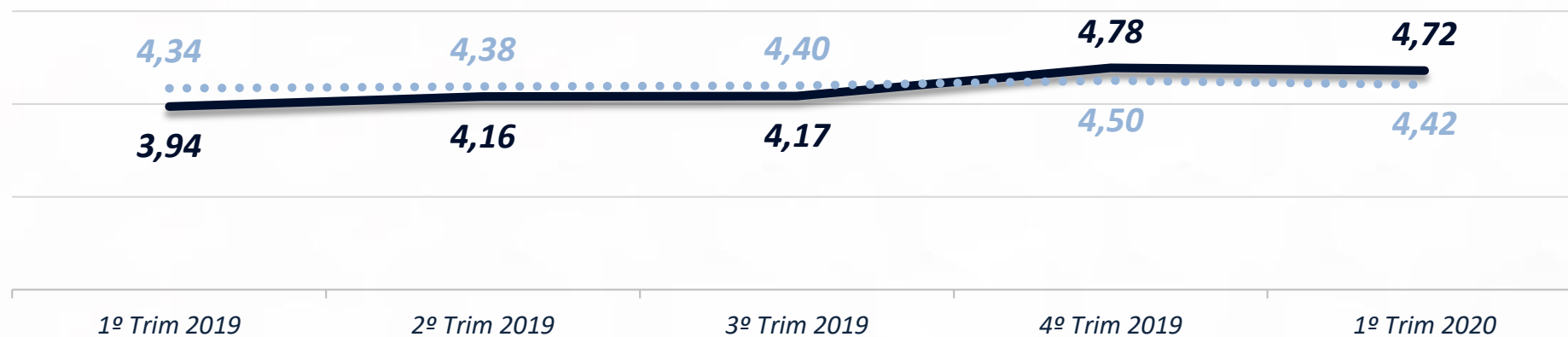
RESULTADOS INDICADORES **05**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESULTADOS INDICADORES **12**
DESEMPENHO OPERACIONAL

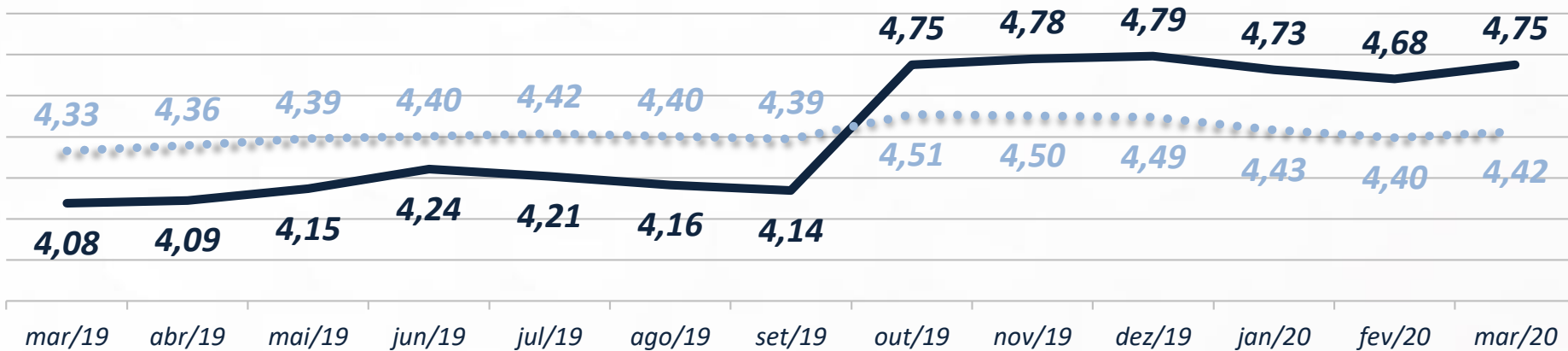
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



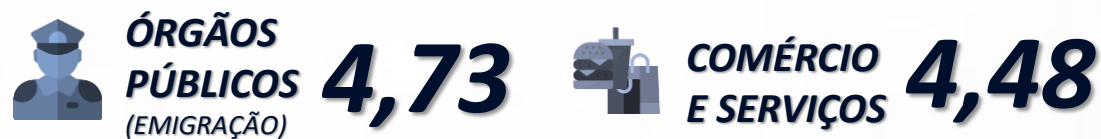
Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBFL
..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,55

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,9%

Notas 1, 2 ou 3

5,4%

Sem Notas

0,7%

410 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,7%

Notas 1, 2 ou 3

5,7%

Sem Notas

2,6%

649 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,36

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,7%

Notas 1, 2 ou 3

10,0%

Sem Notas

13,3%

588 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,55

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,3%

288 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

8,3%

Sem Notas

0,3%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,2%

690 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

4,1%

Sem Notas

0,7%

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral
4,67

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
96,1%

Notas 1, 2 ou 3
3,9%

Sem Notas
0,0%

153 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral
4,75

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
85,5%

Notas 1, 2 ou 3
2,9%

Sem Notas
11,6%

69 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral
4,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
93,8%

Notas 1, 2 ou 3
6,2%

Sem Notas
0,0%

341 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral
4,45

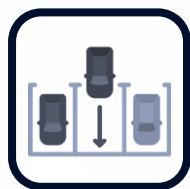
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
92,3%

Notas 1, 2 ou 3
7,1%

Sem Notas
0,6%

156 avaliações



Estacionamento

Média geral
4,20

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
21,2%

Notas 1, 2 ou 3
4,5%

Sem Notas
0,6%

41 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,65

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,2%

Notas 1, 2 ou 3

4,4%

Sem Notas

0,4%

1.094 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

4,59

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

95,0%

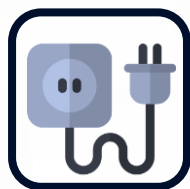
Notas 1, 2 ou 3

5,0%

Sem Notas

0,0%

727 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

4,21

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

51,9%

Notas 1, 2 ou 3

12,9%

Sem Notas

35,2%

727 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,60

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,0%

Notas 1, 2 ou 3

4,6%

Sem Notas

1,4%

282 avaliações



Sanitários

Média geral

4,62

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

93,2%

Notas 1, 2 ou 3

6,8%

Sem Notas

0,0%

544 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,83

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

99,0%

Notas 1, 2 ou 3

0,8%

Sem Notas

0,1%

727 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,66

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,3%

Notas 1, 2 ou 3

6,0%

Sem Notas

2,7%

367 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%

1.034 medições

GOL

100%

LATAM

98%

Tempo médio de espera

3 min 48 seg



Check-in Internacional

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

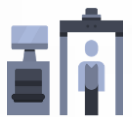
GERAL

100%

155 medições

Tempo médio de espera

4 min 19 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

791 medições

Tempo médio de espera

0 min 37 seg



Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

78 medições

Tempo médio de espera

2 min 32 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.

AZUL

98%

182 medições

GOL

91%

LATAM

85%



Restituição de bagagem Internacional

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

GERAL

100%

28 medições



Emigração

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

100%

78 medições



Imigração

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

87%

84 medições

Tempo médio máximo de espera*

11min 25seg

Tempo médio máximo de espera*

12min 49seg

Tempo médio de espera

3min 45seg

Tempo médio de espera

8min 32seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

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

100%

79 medições



Aduana – Nada a declarar

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

95%

79 medições

Tempo médio de espera*

1min 28seg

Tempo médio de espera*

4min 04seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL