

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS

Aeroporotos

4º Trimestre de 2019 | Outubro a Dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ - FLORIANÓPOLIS (SBFL)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



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 **1278** entrevistas ao longo do 4º trimestre de 2019.

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

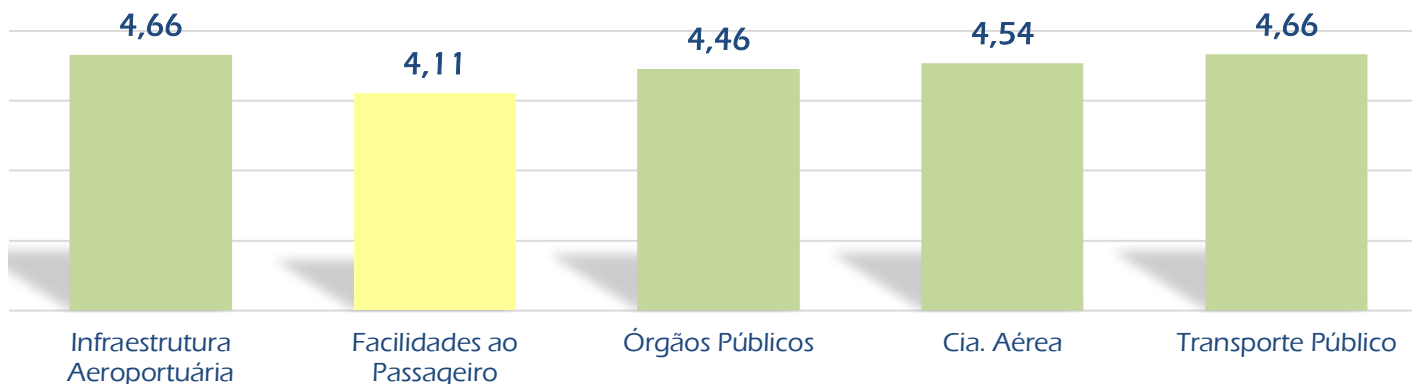
01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



02 – Evolução da média dos indicadores de percepção do passageiro

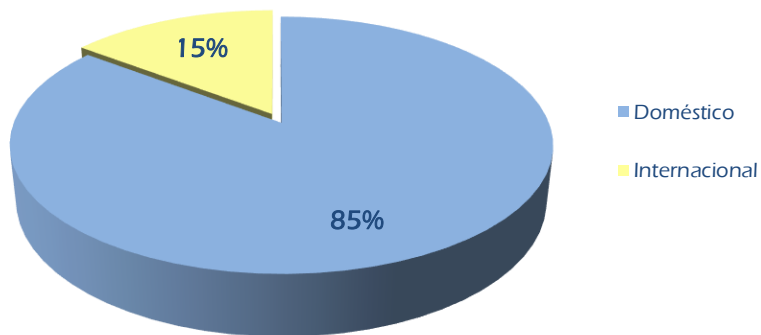


03 – Média por agrupamento de indicadores



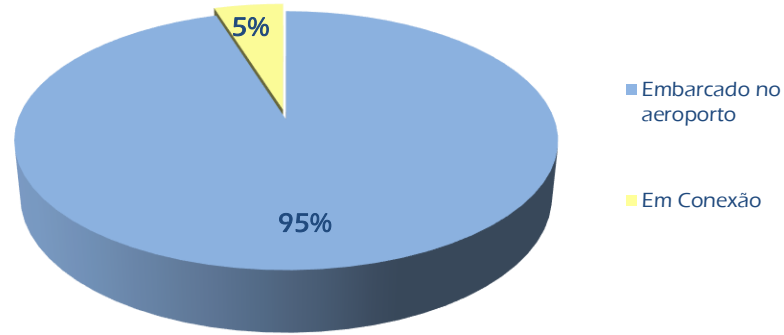
N: 1259 Entrevistas/4º Trimestre 2019

04 – Tipo de voo



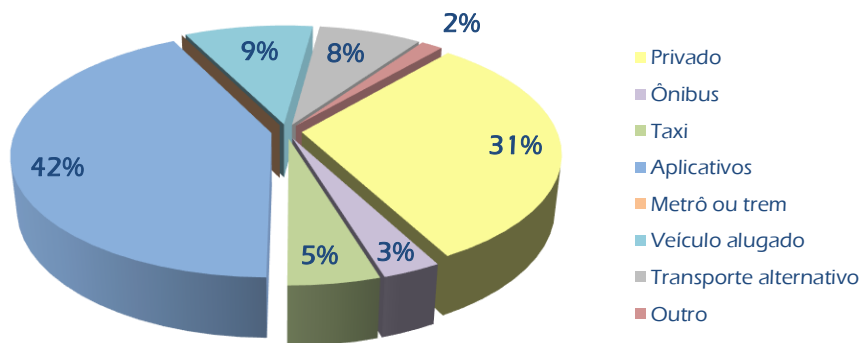
N: 1278 Entrevistas/4º Trimestre 2019

05 – Tipo de passageiro



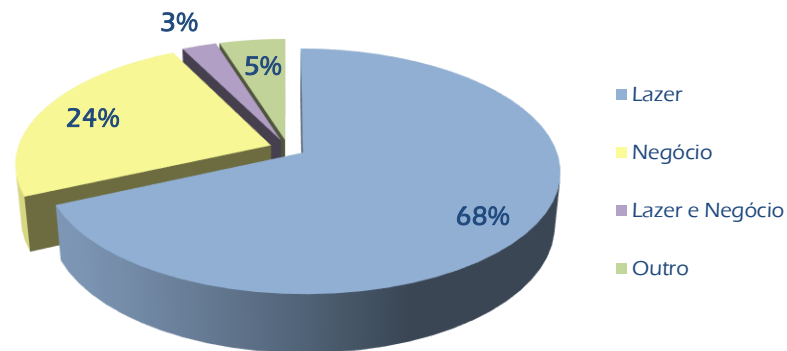
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



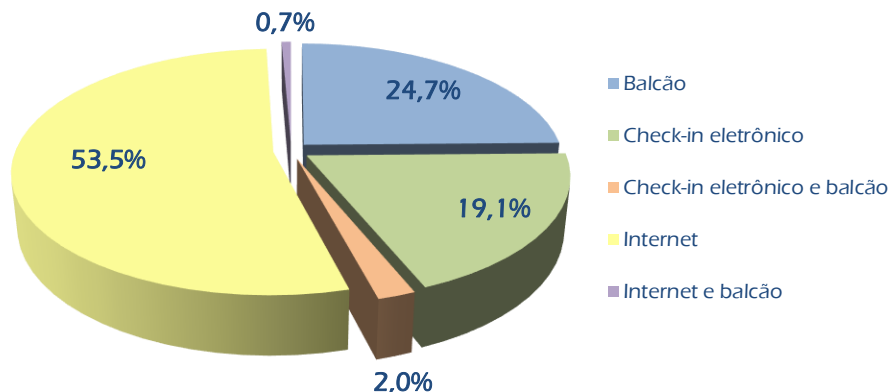
N: 744 Entrevistas/4º Trimestre 2019

07 – Motivo da viagem



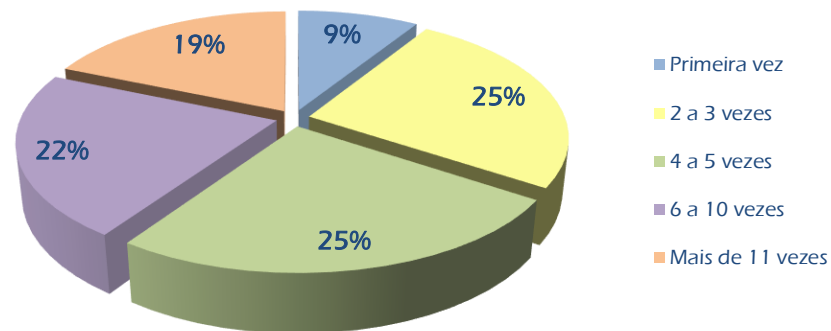
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

08 – Forma de check-in



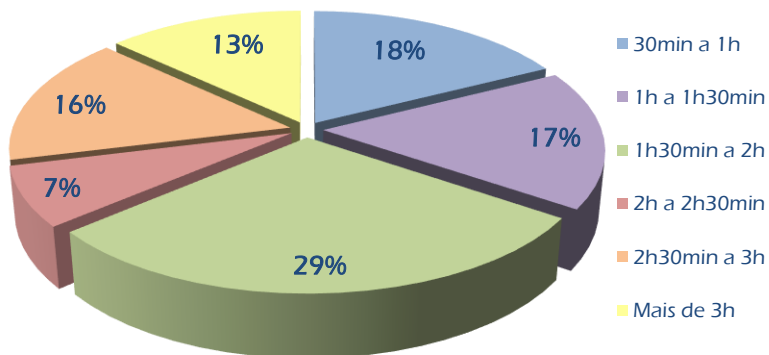
N: 744 Entrevistas/4º Trimestre 2019

09 – Frequência de viagem nos últimos 12 meses



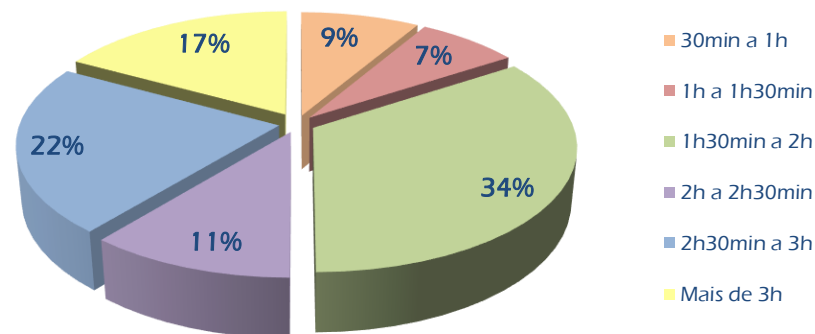
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



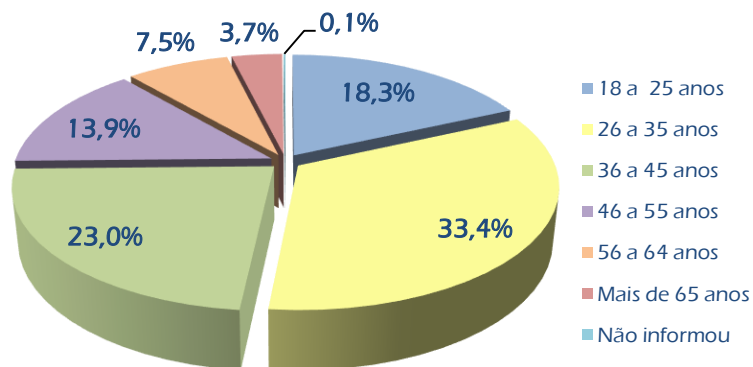
N: 700 Entrevistas/4º Trimestre 2019

11 – Antecedência de chegada para voo internacional



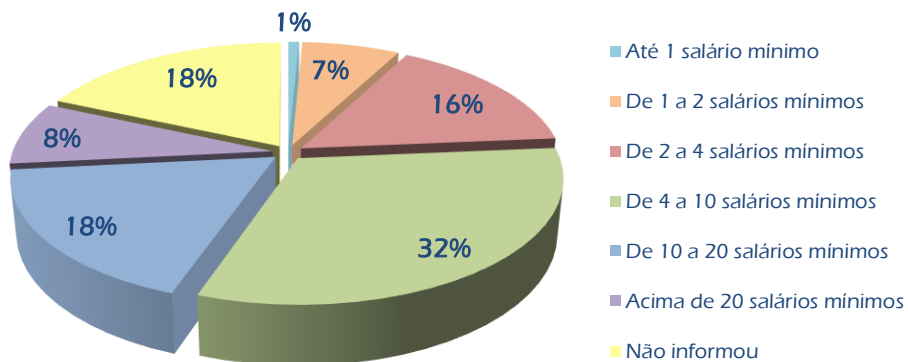
N: 82 Entrevistas/4º Trimestre 2019

12 – Idade do entrevistado



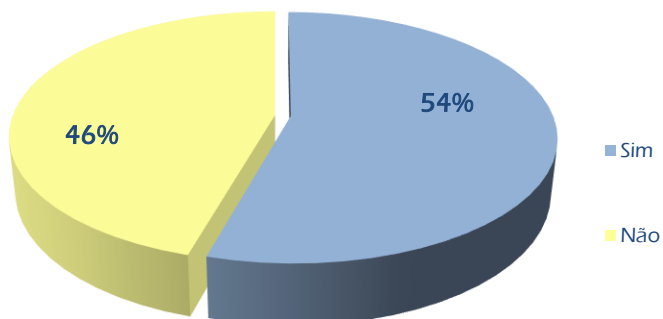
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

13 – Renda do entrevistado



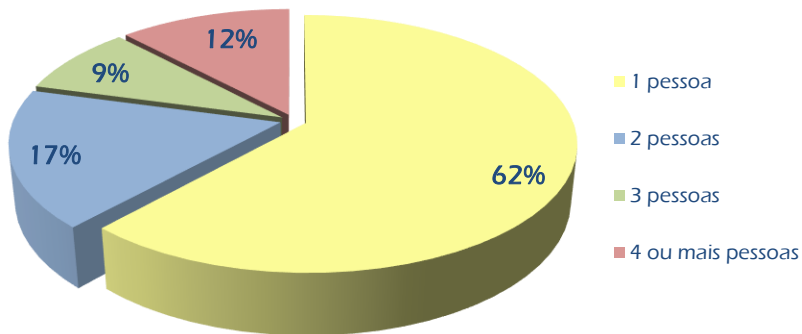
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

14 – Viajando sozinho



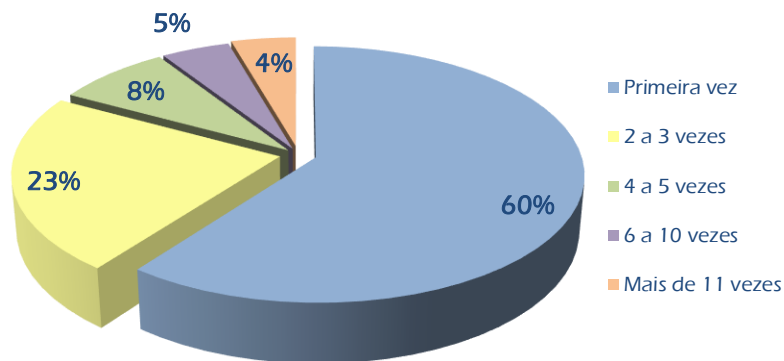
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

15 – Número de acompanhantes



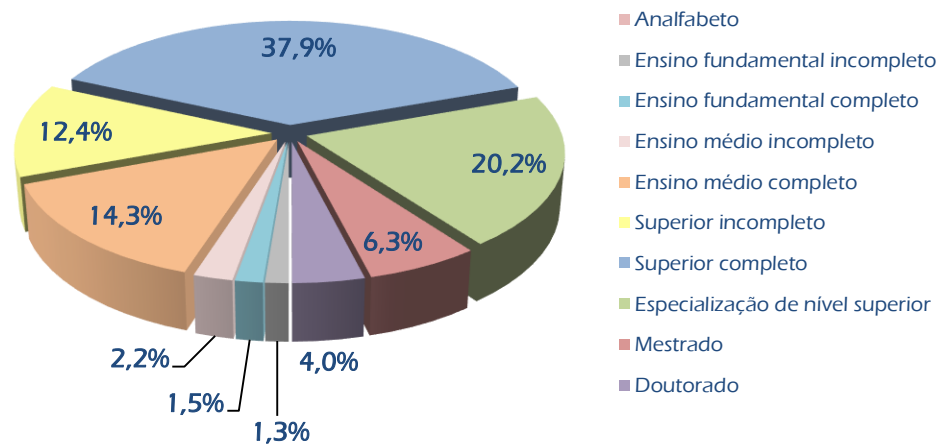
N: 356 Entrevistas/4º Trimestre 2019

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



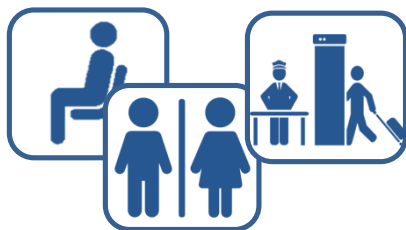
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

17 – Escolaridade do entrevistado

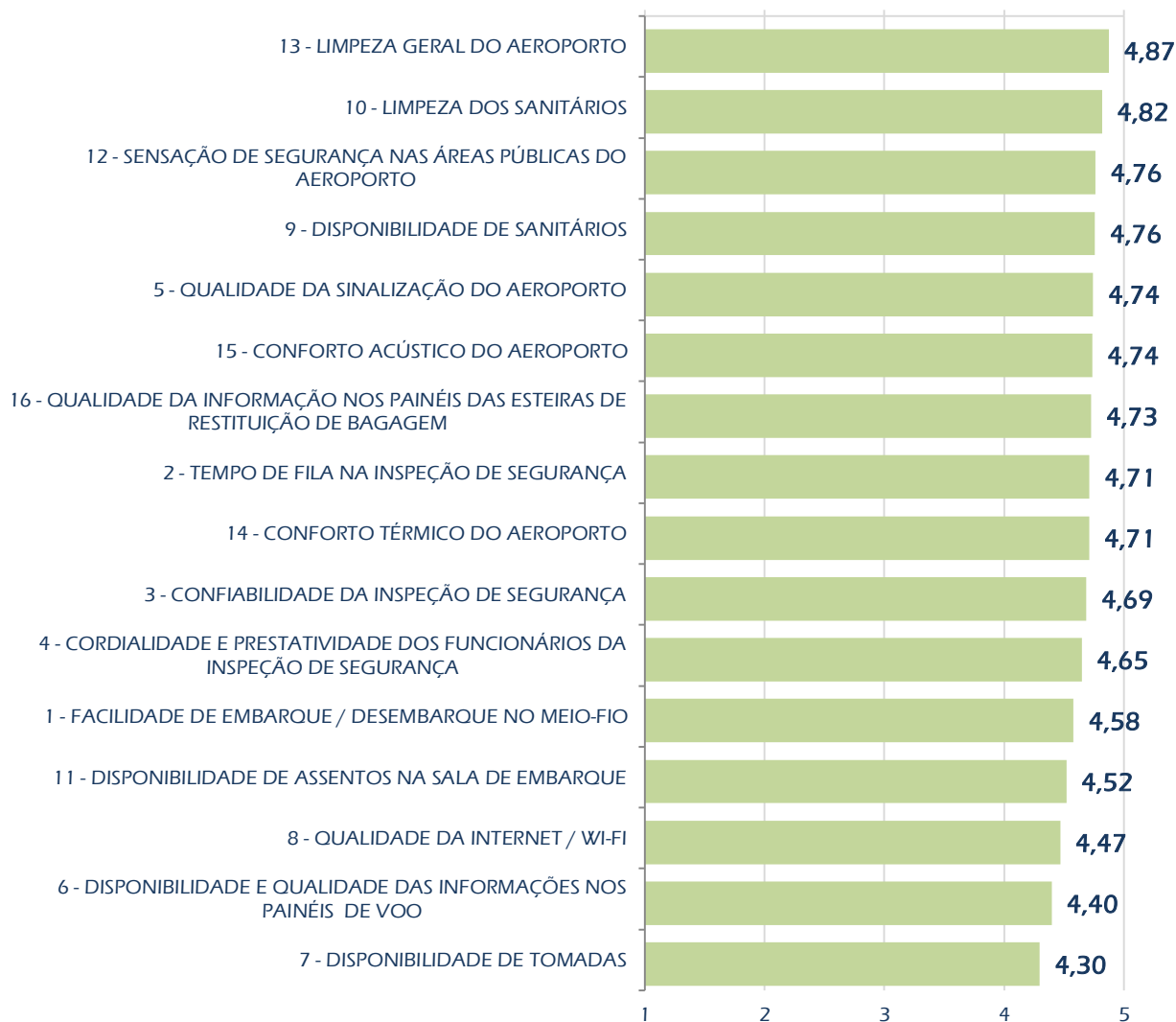


N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

18 – Média geral dos indicadores

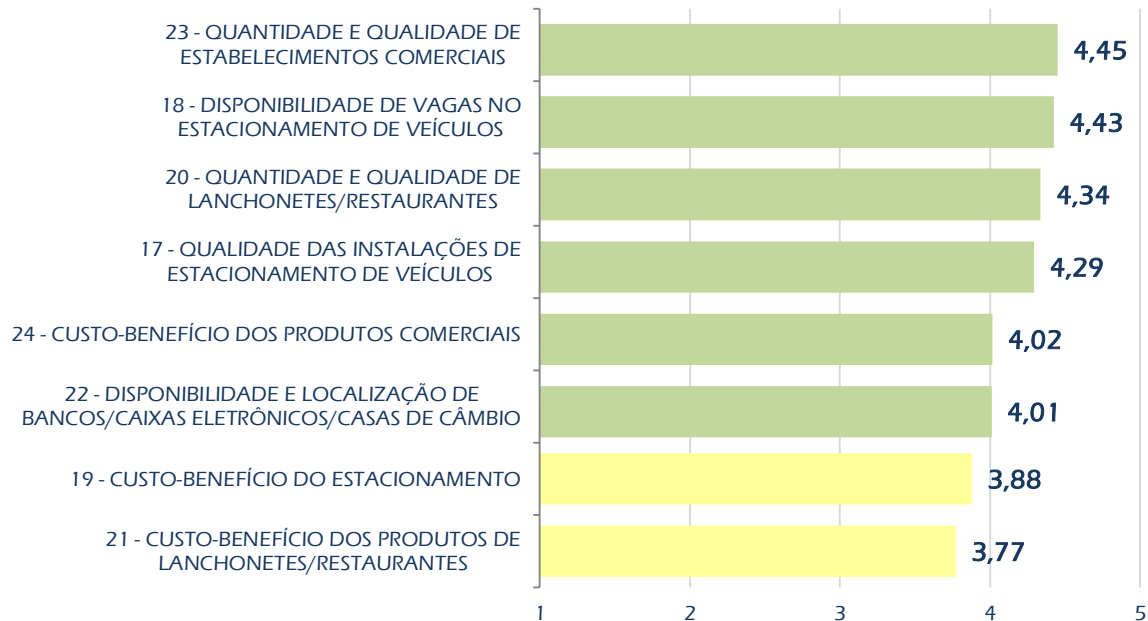


INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

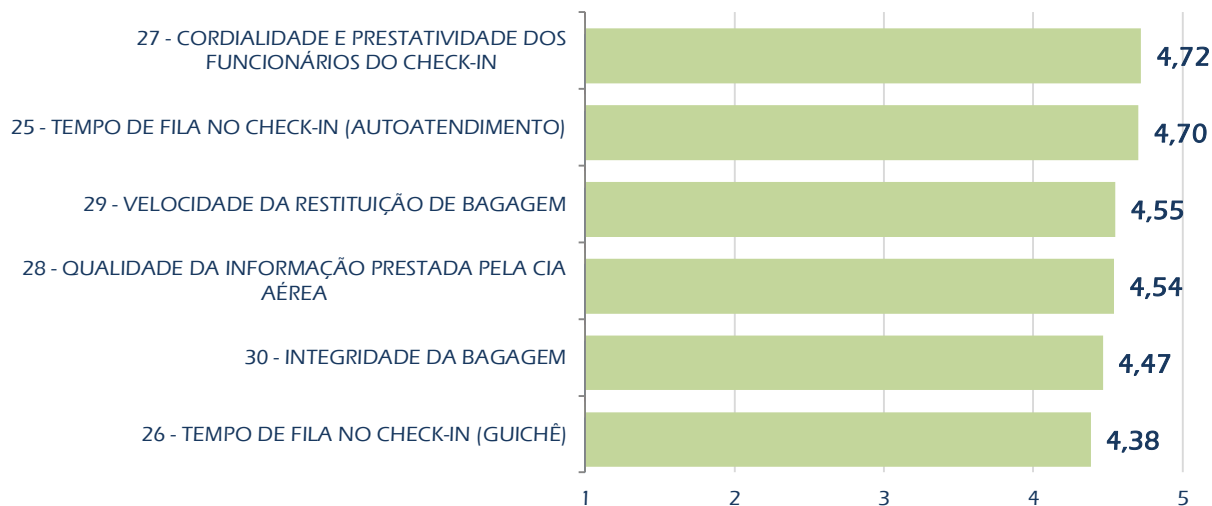




FACILIDADES AO PASSAGEIRO

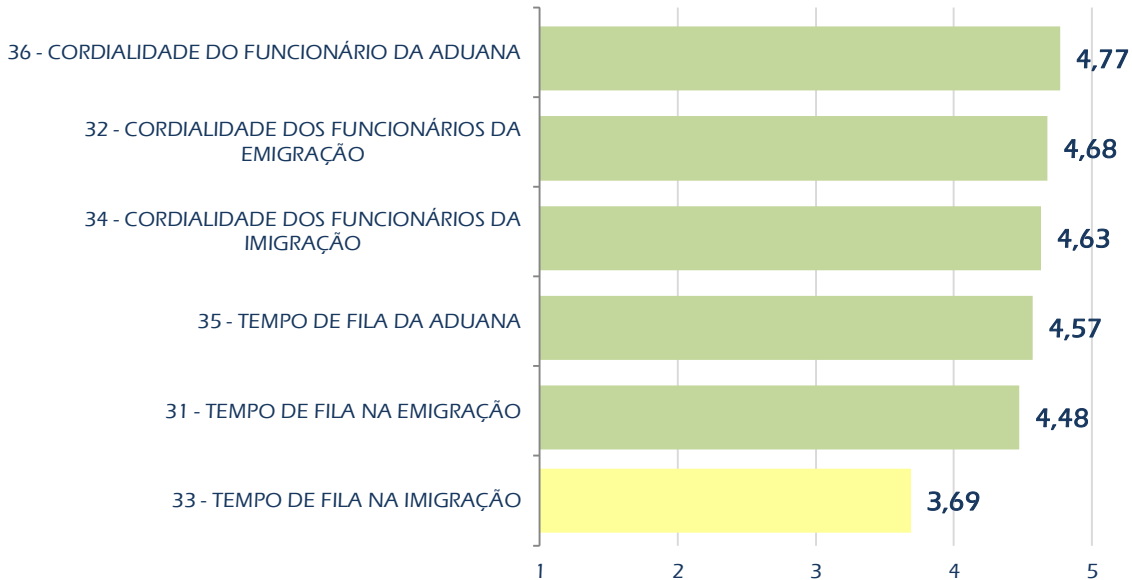


CIA. AÉREAS

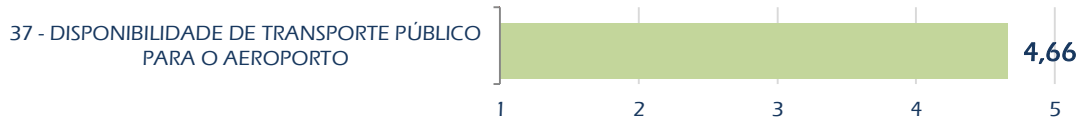




ÓRGÃOS PÚBLICOS



TRANSPORTE PÚBLICO



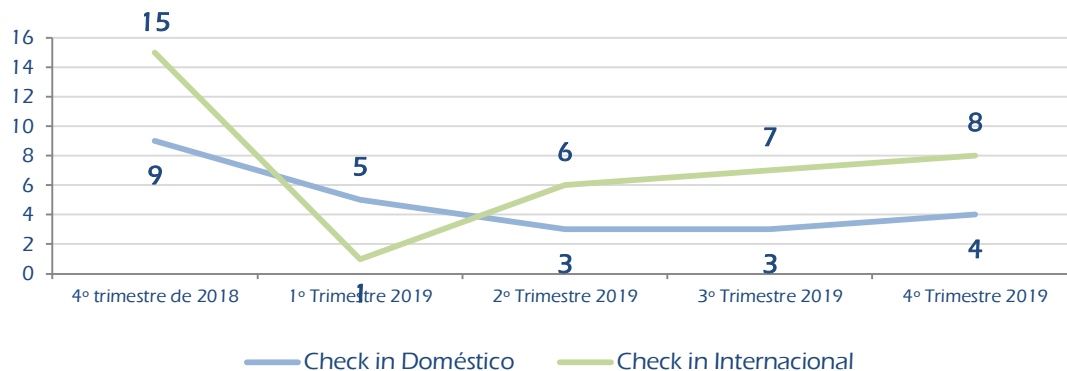
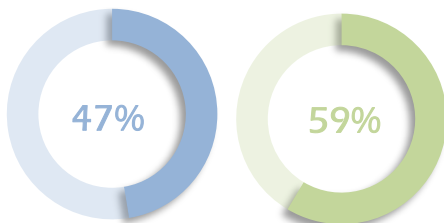
AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ - FLORIANÓPOLIS (SBFL)



19 – Check-in

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

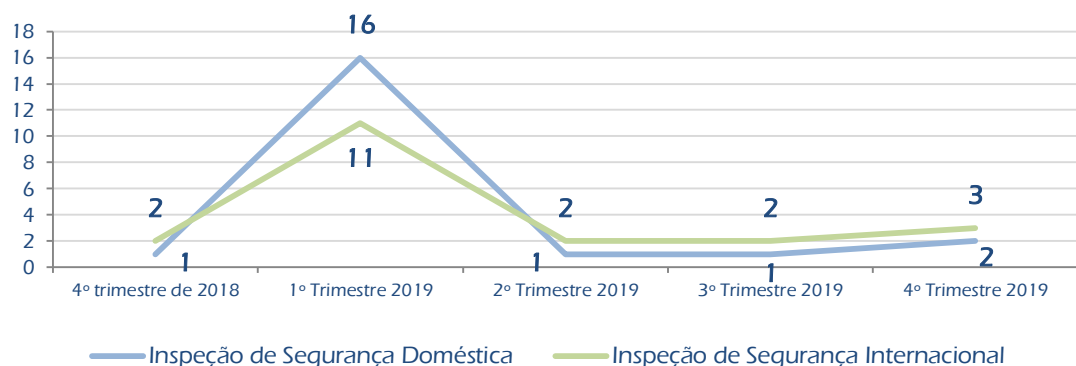
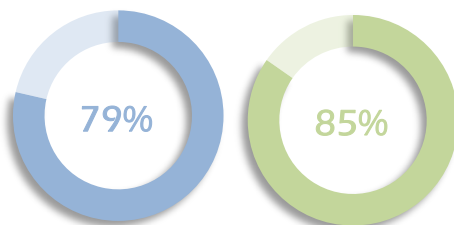
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



20 – Inspeção de segurança

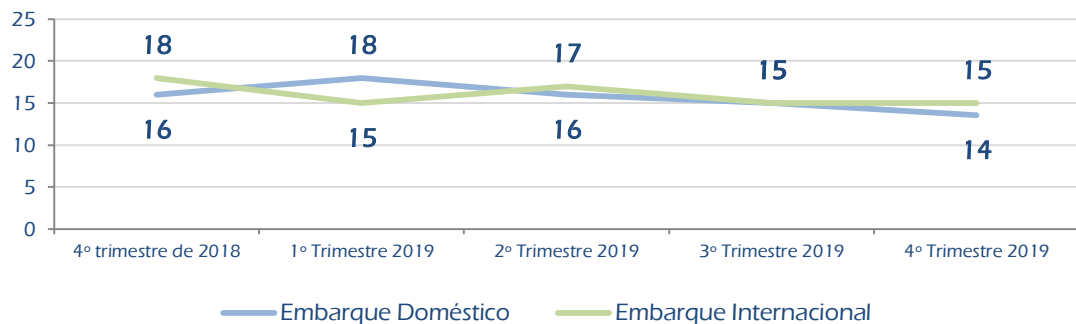
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



21 – Embarque

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

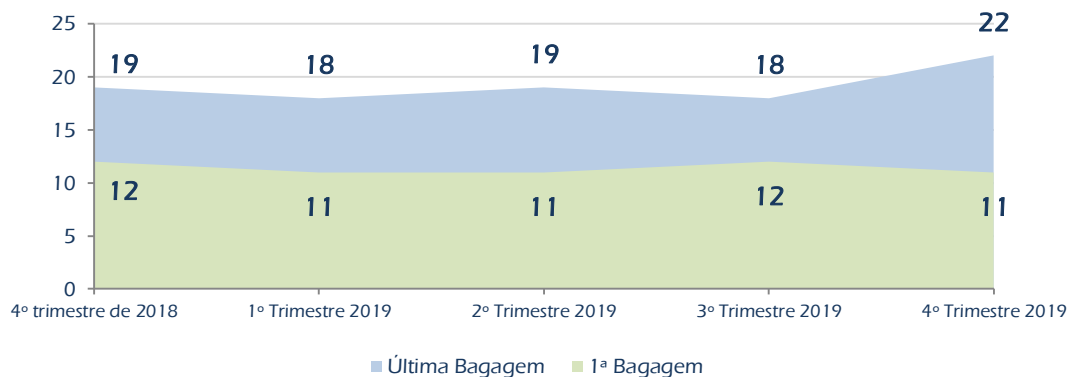


* - Em relação ao trimestre em referência



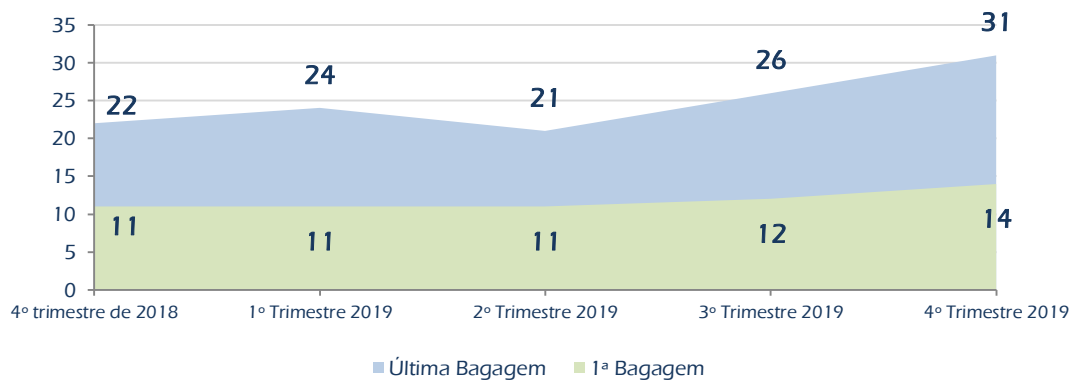
22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



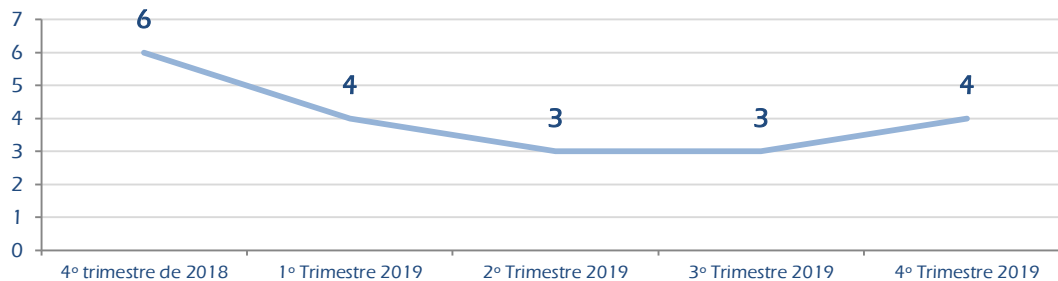
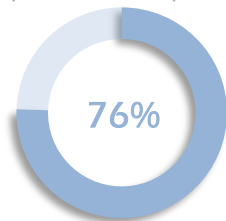
AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ - FLORIANÓPOLIS (SBFL)



24 – Emigração

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

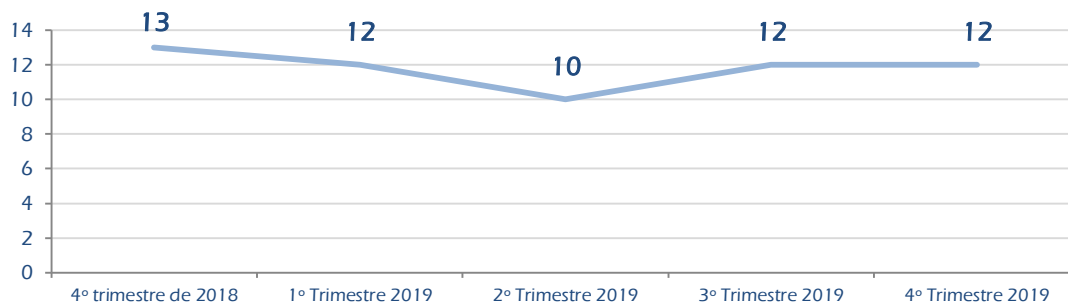
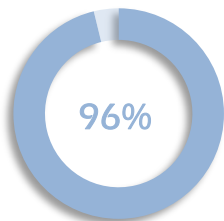
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



25 – Imigração

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

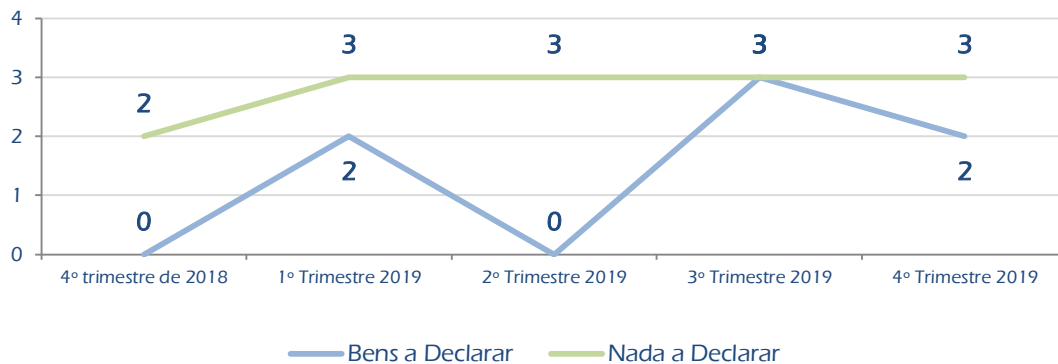
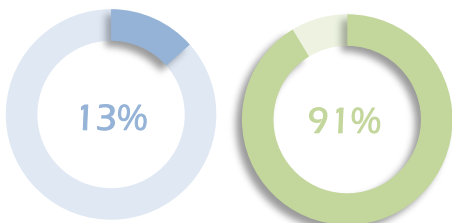
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição*



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

RELATÓRIO DE DESEMPENHO
OPERACIONAL DOS
Aeropor~~to~~s

4º Trimestre de 2019
Outubro a Dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ - FLORIANÓPOLIS (SBFL)

ELABORAÇÃO:

Secretaria Nacional de Aviação Civil
Departamento de Planejamento e Gestão
Coordenação-Geral de Facilitação e Desempenho Aeroportuário

MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA

