

RELATÓRIO DE DESEMPENHO  
OPERACIONAL DOS

*Aeropor~~to~~s*

4º Trimestre de 2019 | Outubro a Dezembro

AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ - FLORIANÓPOLIS (SBFL)

COORDENAÇÃO DA PESQUISA

EXECUÇÃO DAS COLETAS

MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



**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 **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	<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>

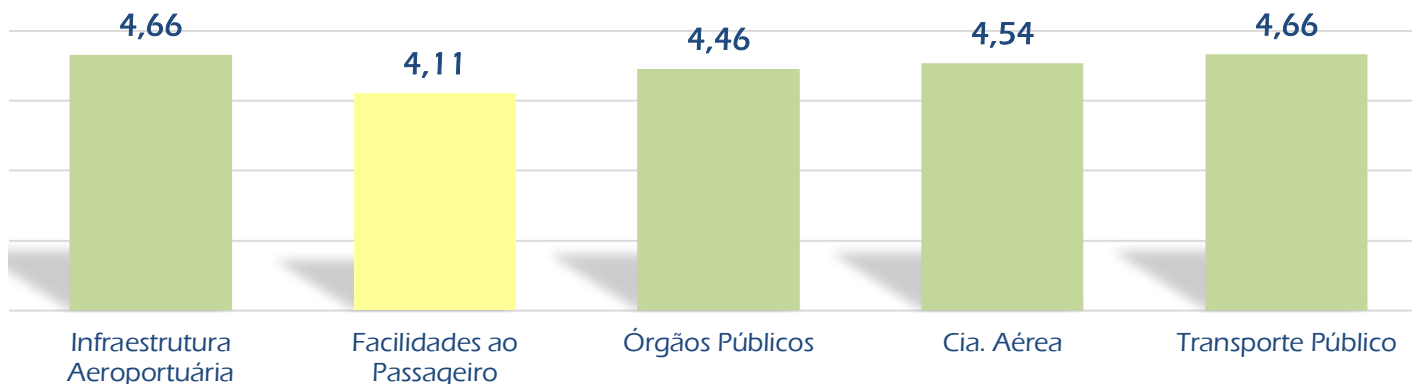
## 01 – Evolução da média da satisfação geral do passageiro



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

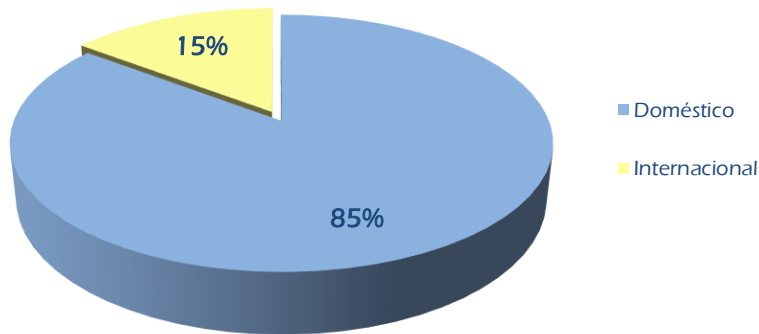


## 03 – Média por agrupamento de indicadores



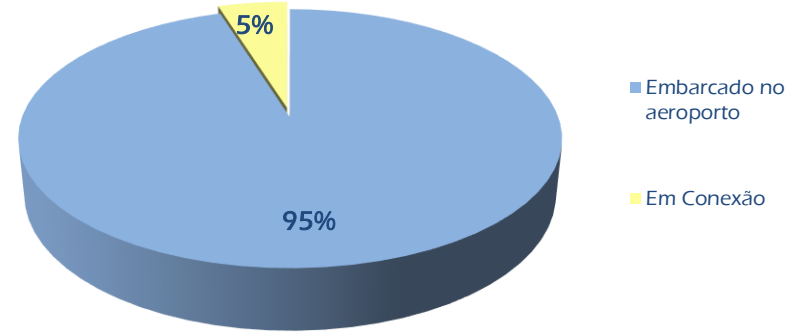
N: 1259 Entrevistas/4º Trimestre 2019

### 04 – Tipo de voo



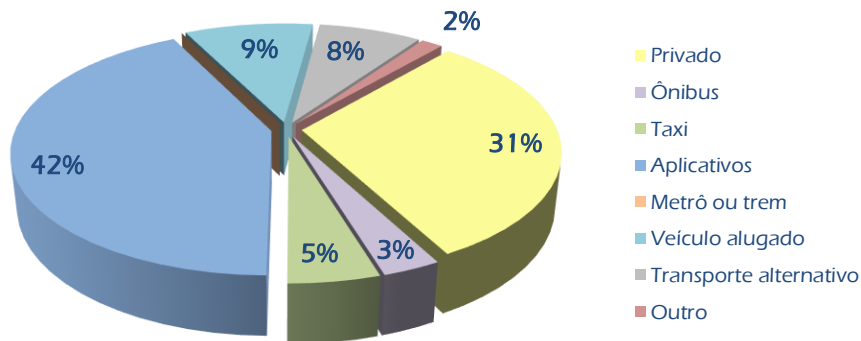
N: 1278 Entrevistas/4º Trimestre 2019

### 05 – Tipo de passageiro



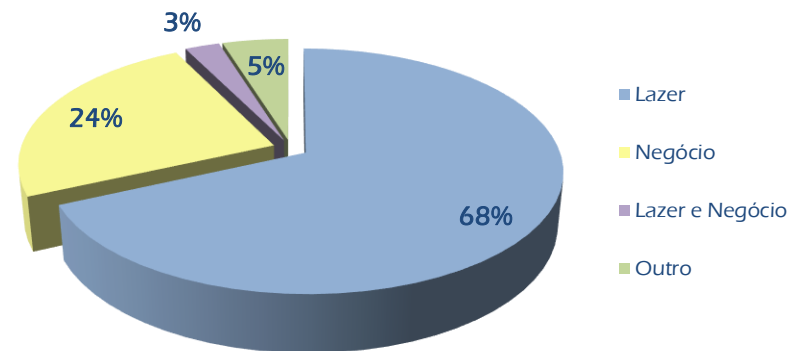
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

### 06 – Meio de transporte utilizado para deslocamento até o aeroporto



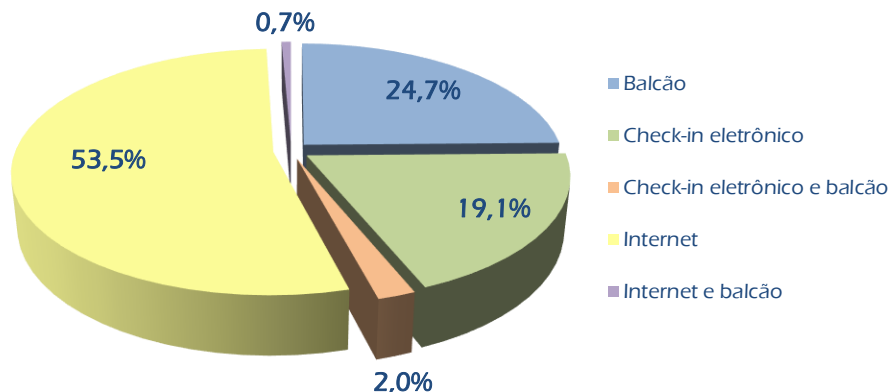
N: 744 Entrevistas/4º Trimestre 2019

### 07 – Motivo da viagem



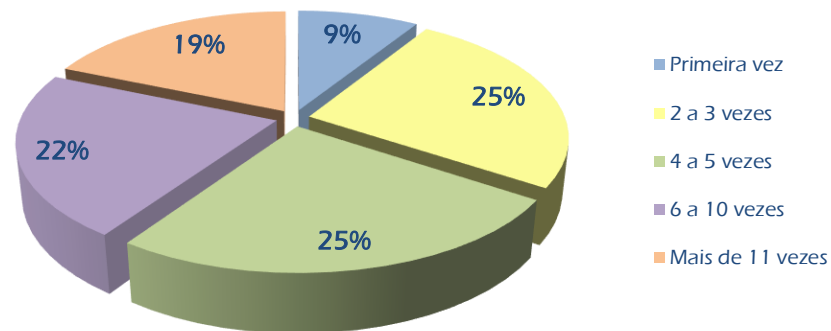
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

### 08 – Forma de check-in



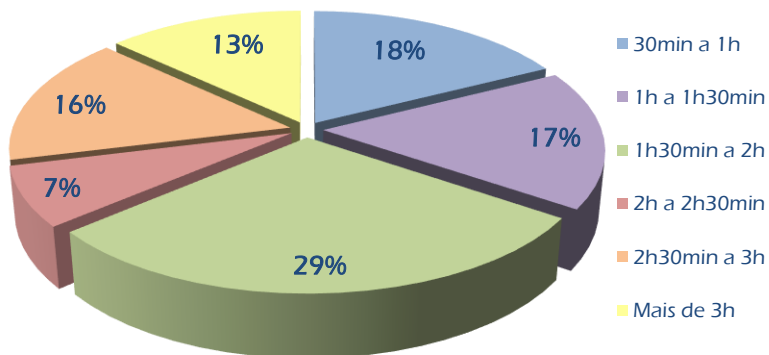
N: 744 Entrevistas/4º Trimestre 2019

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



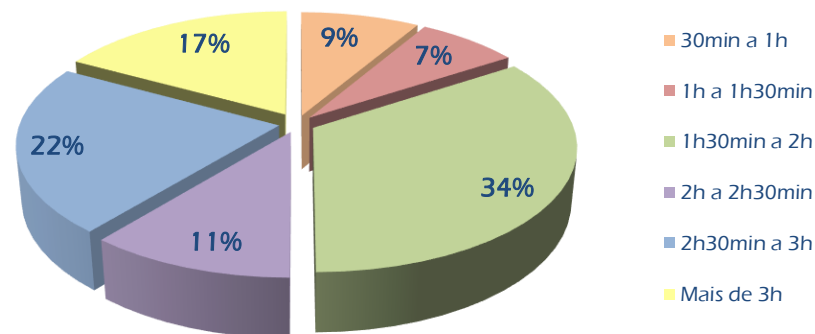
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

### 10 – Antecedência de chegada para voo doméstico



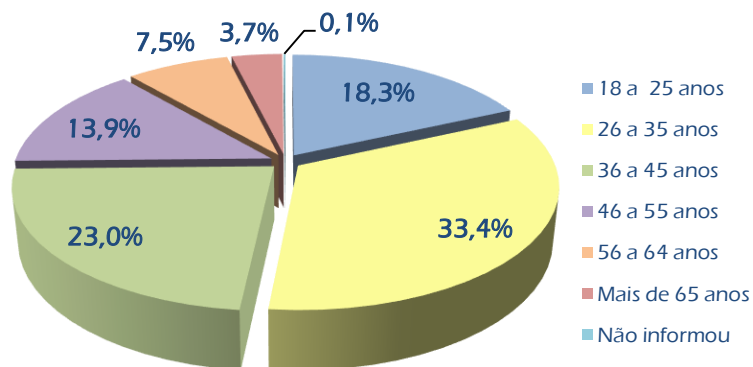
N: 700 Entrevistas/4º Trimestre 2019

### 11 – Antecedência de chegada para voo internacional



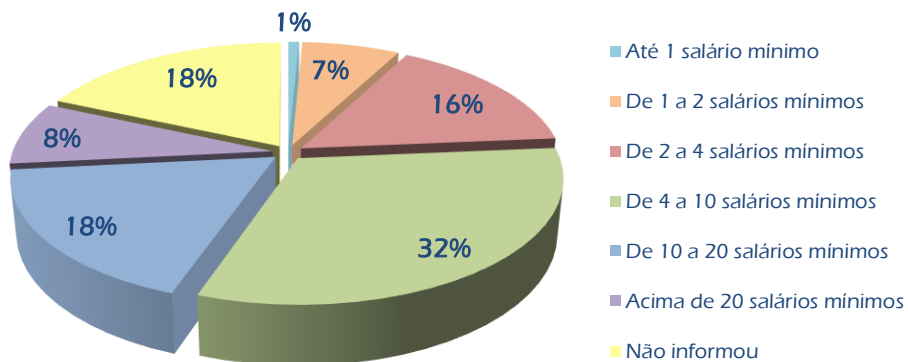
N: 82 Entrevistas/4º Trimestre 2019

## 12 – Idade do entrevistado



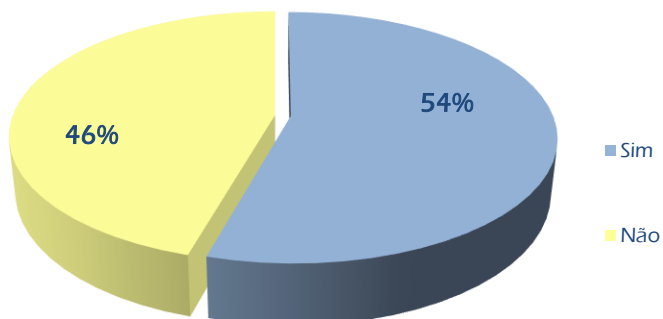
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

## 13 – Renda do entrevistado



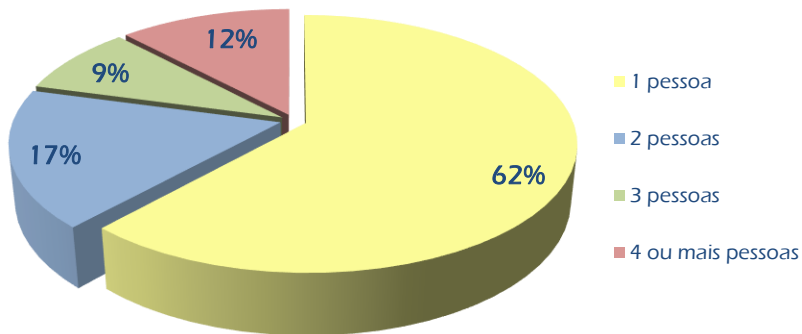
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

## 14 – Viajando sozinho



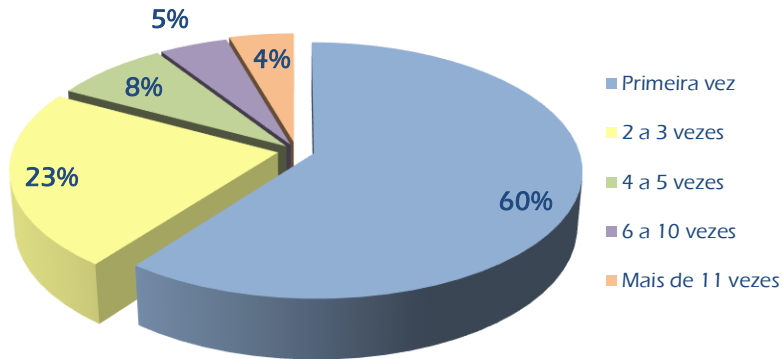
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

## 15 – Número de acompanhantes



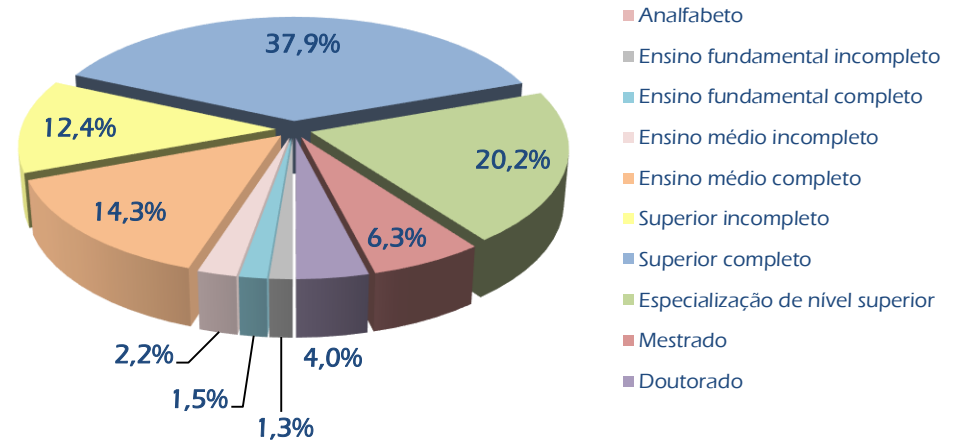
N: 356 Entrevistas/4º Trimestre 2019

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



N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019

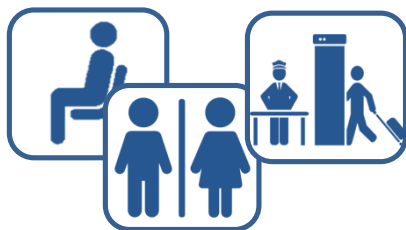
### 17 – Escolaridade do entrevistado



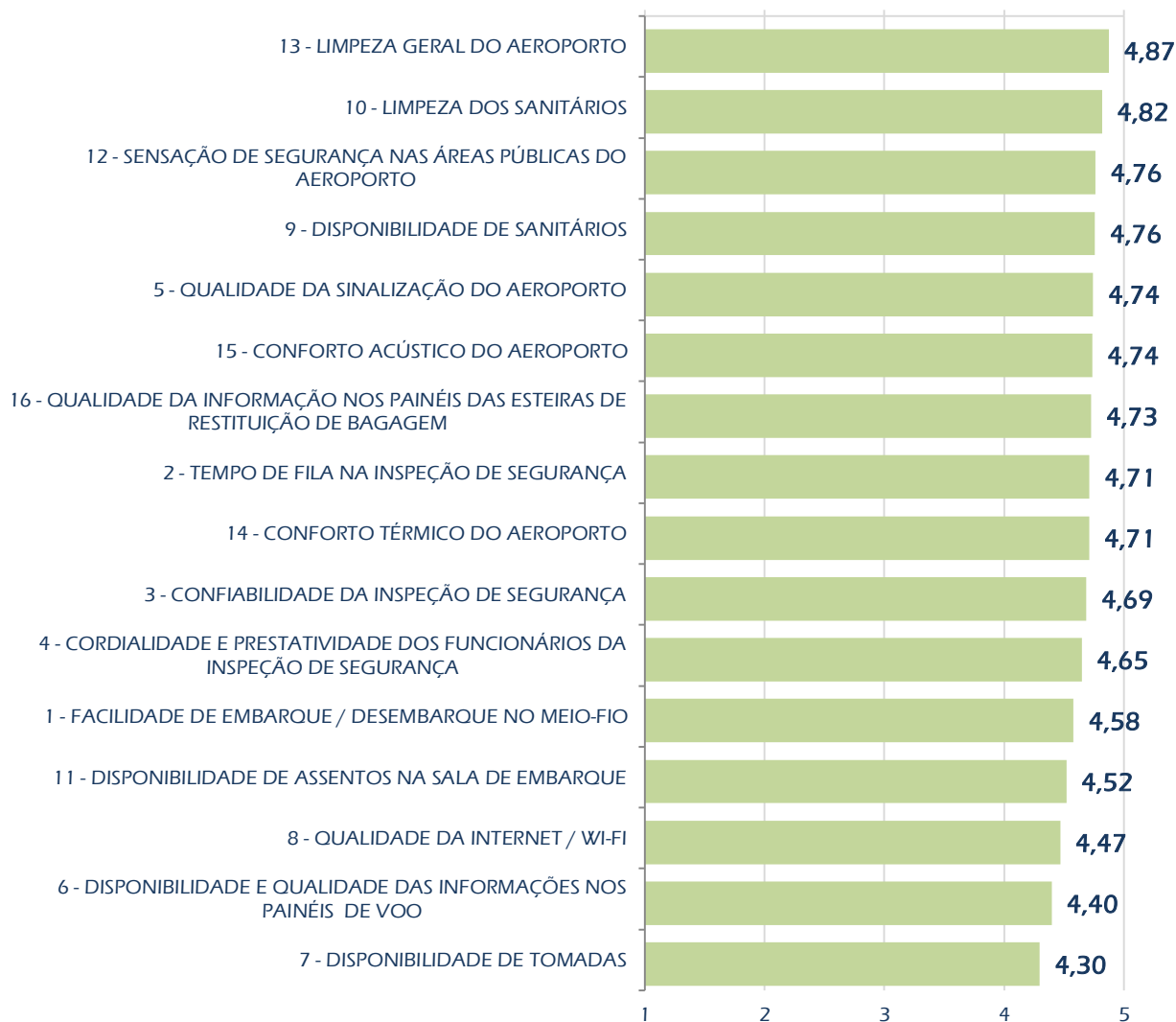
N: 782 Entrevistas/4º Trimestre 2019



## 18 – Média geral dos indicadores

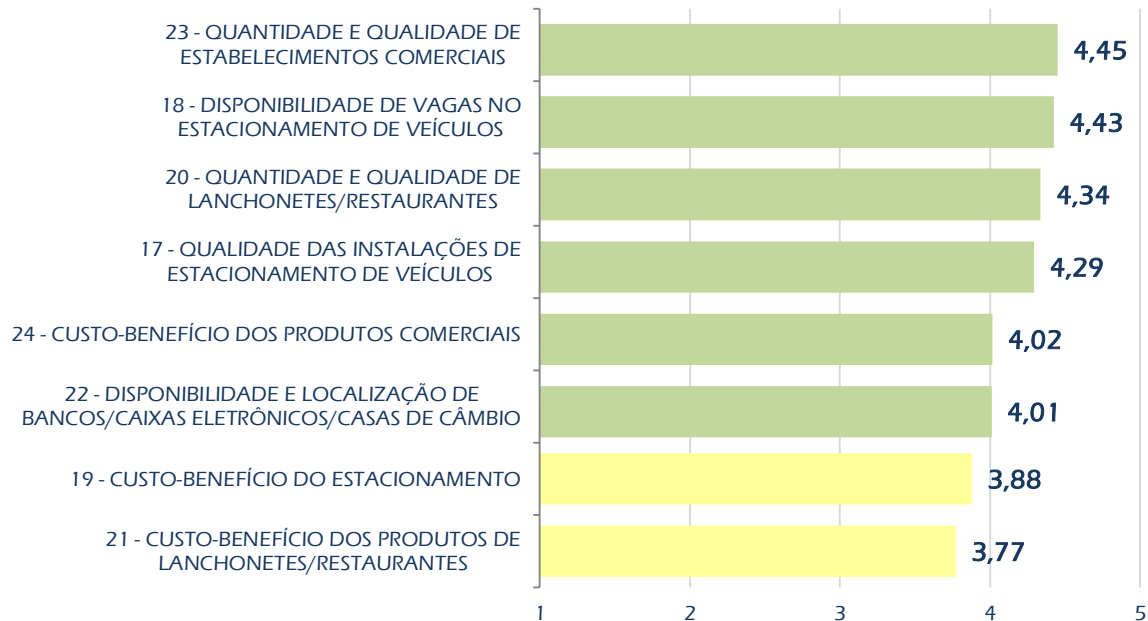


## INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

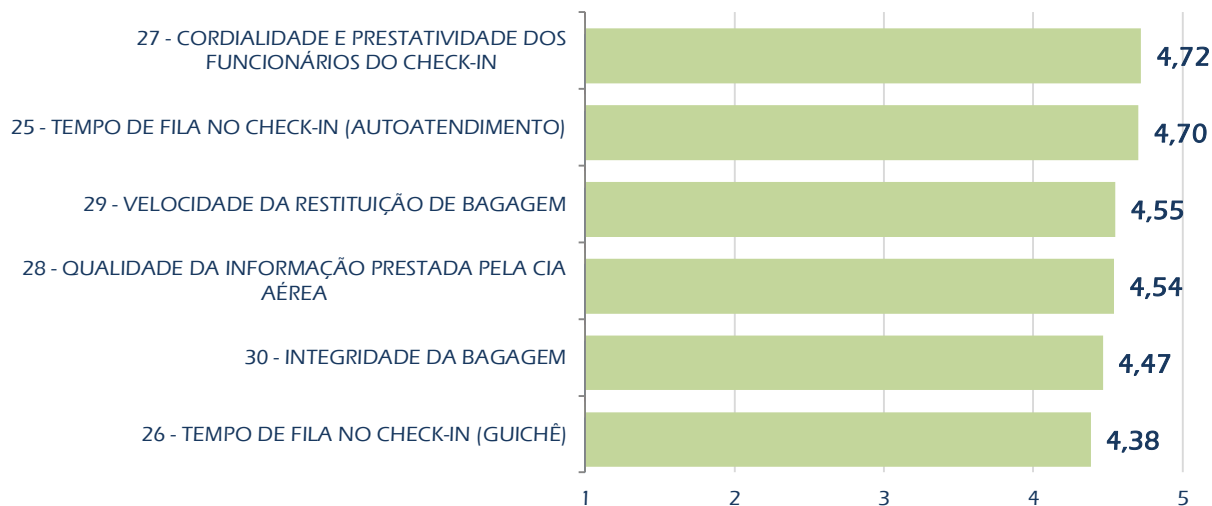




## FACILIDADES AO PASSAGEIRO

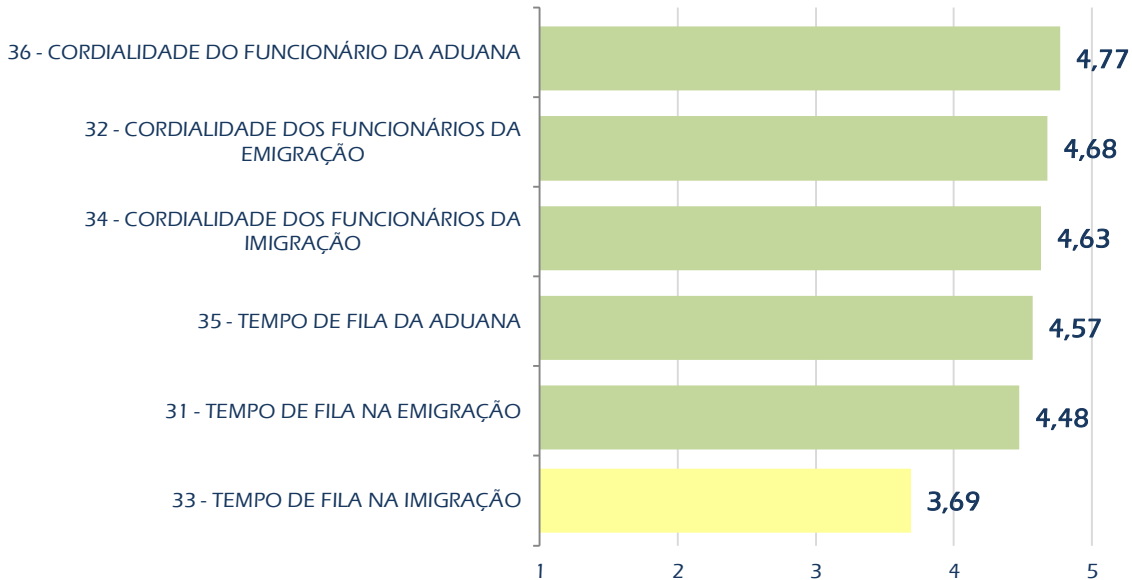


## CIA. AÉREAS

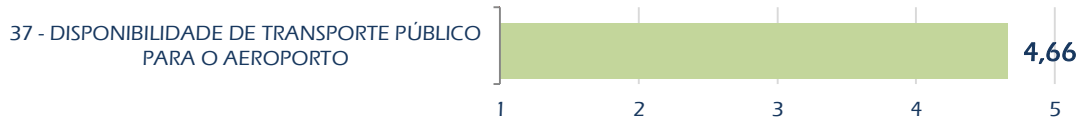




ÓRGÃOS  
PÚBLICOS



TRANSPORTE  
PÚBLICO



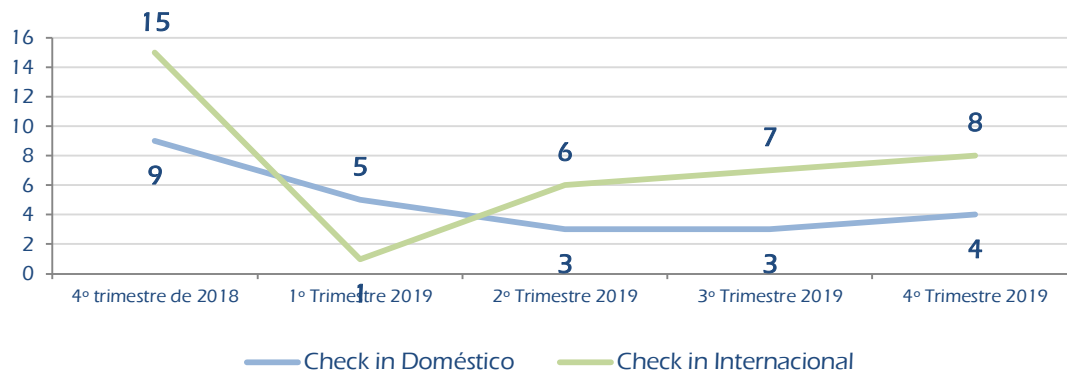
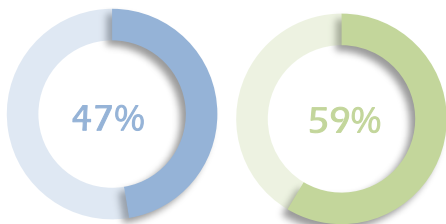
# AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ - FLORIANÓPOLIS (SBFL)



## 19 – Check-in

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

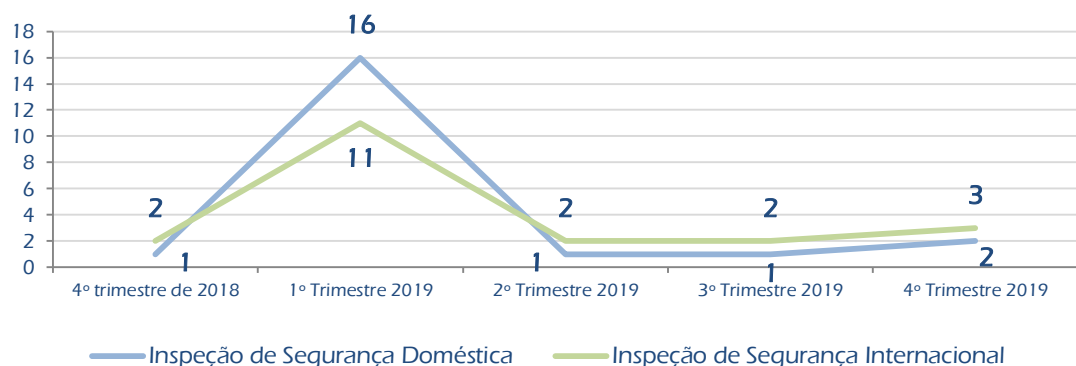
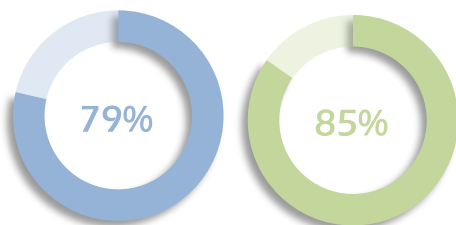
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 20 – Inspeção de segurança

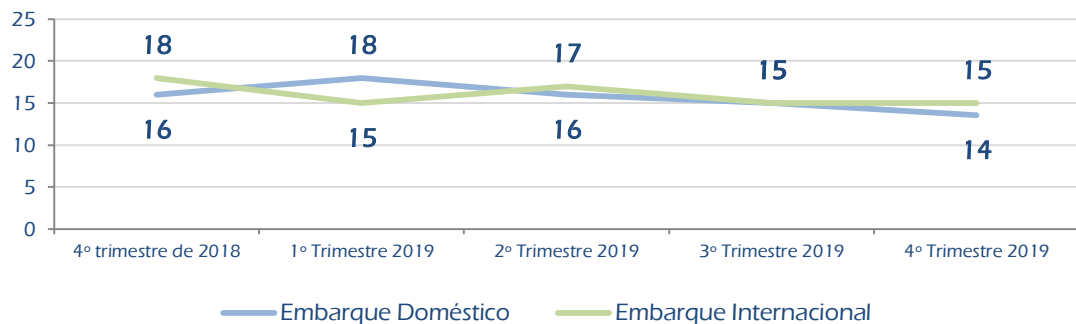
Tempo médio de espera na fila do raio x (em minutos)

Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 21 – Embarque

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

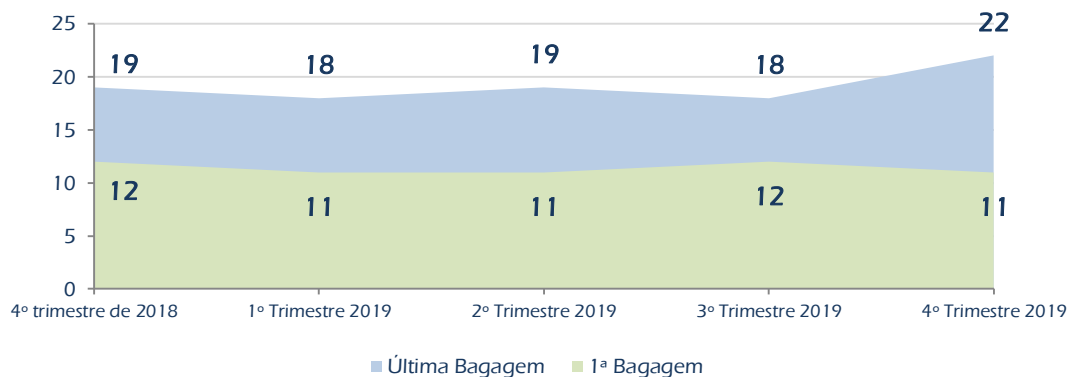


\* - Em relação ao trimestre em referência



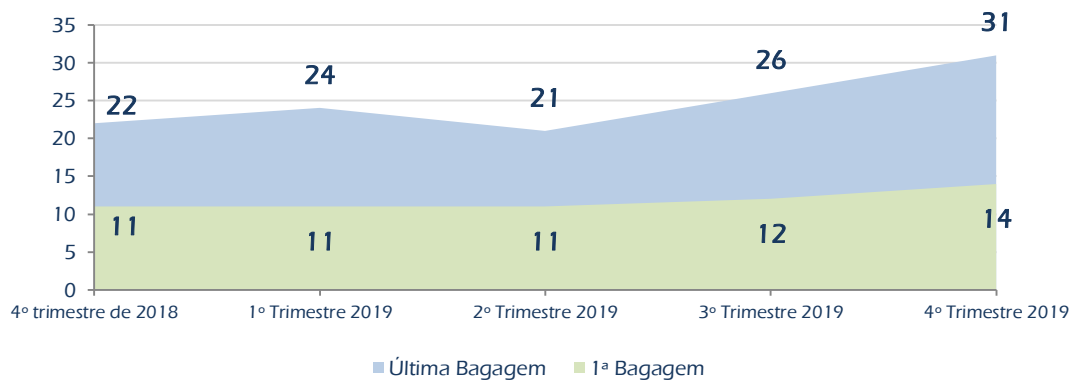
## 22 – Restituição de bagagem de voos domésticos

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)



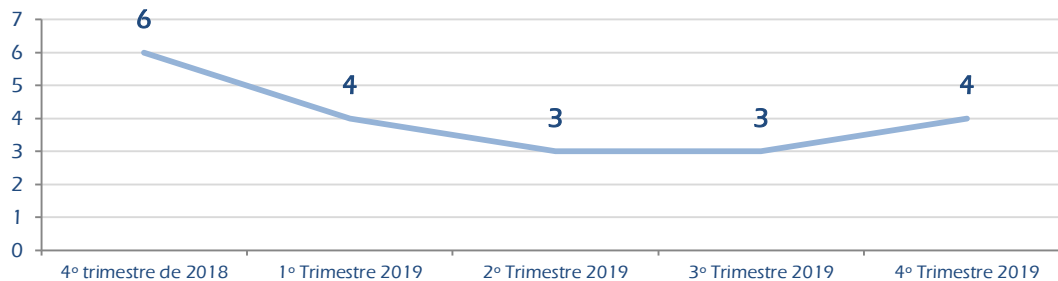
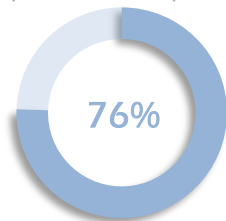
# AEROPORTO INTERNACIONAL HERCÍLIO LUZ - FLORIANÓPOLIS (SBFL)



## 24 – Emigração

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

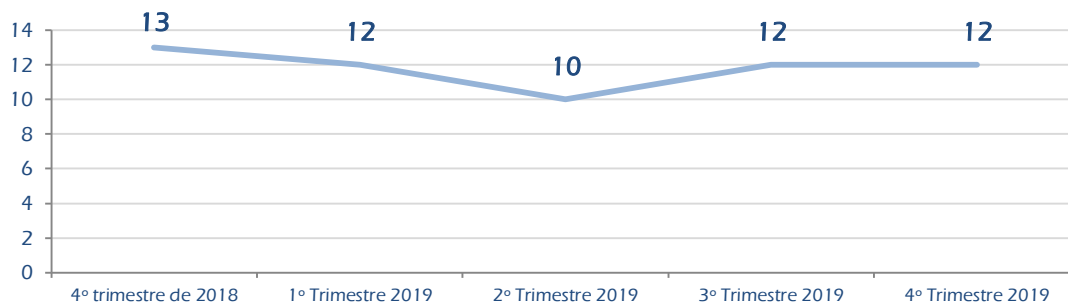
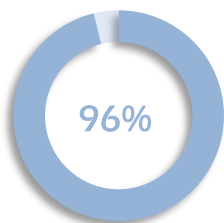
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 25 – Imigração

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

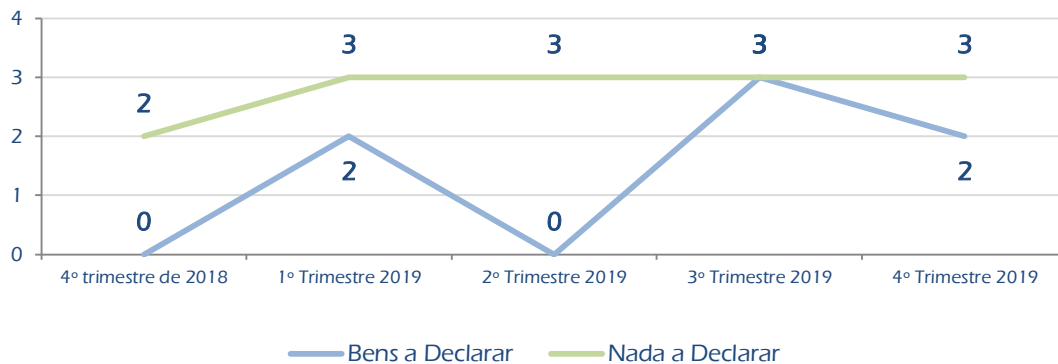
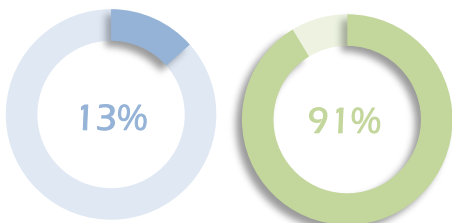
Percentual de ocorrência de filas nos momentos de medição\*



## 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

