

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2020_2021

Aeroporto Internacional Marechal Rondon - Várzea Grande/MT

Item Pesquisas de Satisfação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	MÉDIA	PADRÃO
Inspeção de Segurança	4,8	4,8	4,8	4,6	4,5	4,6	4,5	4,6	
Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,8	4,7	4,8	4,4	4,3	4,7	4,4	4,6	3,8
Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,8	4,8	4,8	4,6	4,4	4,5	4,4	4,6	4,0
Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,9	4,9	4,9	4,7	4,6	4,5	4,5	4,7	4,2
Mobilidade	4,6	4,7	4,7	4,5	4,6	4,4	4,2	4,5	
Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,7	4,7	4,8	4,5	4,6	4,5	4,2	4,6	3,9
Disponibilidade de informações de voos	4,6	4,7	4,7	4,5	4,5	4,3	4,3	4,5	4,0
Distância caminhada no terminal	4,4	4,6	4,7	4,6	4,6	4,4	4,2	4,5	3,8
Conveniência	3,8	3,8	4,1	3,8	3,8	3,7	3,5	3,8	
Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	3,8	3,7	4,1	3,8	3,8	3,6	3,6	3,8	3,5
Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	3,8	3,8	3,9	3,7	3,7	3,6	3,5	3,7	3,4
Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	4,0	3,9	4,4	3,9	4,0	4,0	3,4	3,9	3,4
Serviços básicos	4,3	4,5	4,4	4,3	4,4	4,2	4,0	4,3	
Limpeza de banheiros	4,5	4,7	4,6	4,5	4,6	4,5	4,3	4,5	4,0
Disponibilidade de banheiros	4,7	4,7	4,6	4,7	4,6	4,4	4,1	4,5	4,0
Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	3,7	4,0	4,0	3,4	3,6	3,7	3,6	3,7	3,4
Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,4	4,1	4,5	4,0
Ambiente	4,4	4,5	4,6	4,5	4,5	4,3	4,1	4,4	
Conforto nas áreas de embarque	4,5	4,3	4,4	4,2	4,4	4,2	4,0	4,3	3,6
Conforto térmico	4,3	4,4	4,5	4,6	4,5	4,3	4,0	4,4	4,0
Conforto acústico	4,4	4,5	4,7	4,5	4,5	4,4	4,0	4,4	3,9
Limpeza geral do aeroporto	4,5	4,8	4,7	4,6	4,7	4,4	4,3	4,6	4,2
Acesso	4,1	4,5	4,5	4,8	4,8	4,1	3,8	4,0	
Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	4,1	4,5	4,5	4,8	4,8	4,3	4,1	4,4	3,5
Disponibilidade de vagas de estacionamento ¹	-	-	-	-	-	4,0	3,5	3,8	3,2
Qualidade das instalações do estacionamento ¹	-	-	-	-	-	4,1	3,7	3,9	3,5
Valor	3,0	3,0	3,5	3,1	3,4	3,1	3,1	3,2	
Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos ¹	-	-	-	-	-	3,4	3,3	3,3	3,5
Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	2,8	2,8	3,3	3,0	3,4	2,9	3,0	3,0	3,2
Relação Preço-Qualidade das lojas	3,2	3,1	3,7	3,2	3,5	3,1	3,0	3,3	3,2
Check-in	4,6	4,8	4,8	4,7	4,6	4,5	4,3	4,6	
Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,4	4,7	4,7	4,6	4,4	4,4	4,2	4,5	*
Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,6	4,7	4,8	4,8	4,7	4,5	4,3	4,6	*
Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,5	4,6	4,8	*

Satisfação ²	8,1	8,5	8,5	8,0	8,0	8,0	7,9	8,1	
Satisfação Geral	8,4	8,8	8,6	8,1	8,2	8,1	7,9	8,3	*
Atendimento das expectativas	8,3	8,8	8,8	8,2	8,2	8,2	8,1	8,4	*
Comparação com um aeroporto ideal	7,6	8,0	8,0	7,6	7,6	7,6	7,7	7,7	*

¹Indicadores sem validação estatística por não atingir número mínimo de entrevistas

²Os itens de satisfação foram avaliados com notas de 1 a 10

Pesquisa de Satisfação e Aferição de indicadores com base na Portaria 3.730/SRA de 3 de dezembro de 2019

Fonte: Flemming Pesquisas