

## Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2022\_2023

Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon- SBCY

Item Pesquisa de Satisfação	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	Resultado anual
<b>Inspeção de Segurança</b>													
ITEM_1 Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,5	4,2	4,4	4,4	4,4	4,2	4,2	4,3	4,4	4,5	4,3	4,4	4,3
ITEM_2 Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,6	4,3	4,3	4,4	4,5	4,2	4,2	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4	4,4
ITEM_3 Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,6	4,4	4,3	4,5	4,5	4,4	4,4	4,5	4,6	4,5	4,4	4,4	4,5
<b>Mobilidade</b>													
ITEM_4 Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,5	4,3	4,3	4,2	4,4	4,2	4,1	4,3	4,1	4,2	4,2	4,2	4,3
ITEM_5 Disponibilidade de informações de voos	4,4	4,4	4,1	4,2	4,3	4,2	4,0	4,1	4,2	4,1	4,3	4,2	4,2
ITEM_6 Distância caminhada no terminal	4,4	4,1	4,3	4,1	4,2	4,2	4,1	4,3	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2
<b>Conveniência</b>													
ITEM_7 Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	3,6	3,6	3,6	3,6	3,9	3,5	3,3	3,6	3,3	3,6	3,4	3,2	3,6
ITEM_8 Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	3,5	3,4	3,3	3,4	3,6	3,4	3,0	3,3	3,1	3,4	3,1	3,3	3,3
ITEM_9 Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,7	3,5	3,5	3,4	3,6	3,2	3,1	3,3	3,2	3,2	3,0	3,4	3,4
<b>Serviços básicos</b>													
ITEM_10 Limpeza de banheiros	4,2	4,2	4,1	4,1	4,4	4,2	4,0	4,1	4,1	4,1	4,0	4,3	4,2
ITEM_11 Disponibilidade de banheiros	4,1	4,2	4,0	4,1	4,2	4,0	3,8	4,0	3,7	4,0	3,8	4,0	4,0
ITEM_12 Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	4,0	3,5	3,7	3,8	4,0	3,5	3,4	3,6	3,5	3,8	3,8	3,7	3,7
ITEM_13 Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,4	4,1	4,4	4,1	4,1	3,9	3,8	4,3	4,1	4,2	4,1	4,3	4,1
<b>Ambiente</b>													
ITEM_14 Conforto nas áreas de embarque	3,9	3,9	3,8	3,9	3,9	3,6	3,5	3,8	3,7	3,8	3,7	3,9	3,8
ITEM_15 Conforto térmico	4,3	4,2	4,1	4,0	4,2	4,1	3,9	3,9	4,0	3,8	3,6	3,9	4,1
ITEM_16 Conforto acústico	4,2	4,1	4,1	4,0	4,3	4,0	3,9	4,0	4,0	3,7	3,5	3,7	4,1
ITEM_17 Limpeza geral do aeroporto	4,3	4,3	4,3	4,3	4,4	4,3	4,2	4,4	4,2	4,3	4,1	4,3	4,3
<b>Acesso</b>													
ITEM_18 Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	4,3	4,3	4,1	4,1	4,4	3,9	3,8	4,1	3,9	4,2	4,0	4,2	4,1
ITEM_19 Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,7	3,4	3,8	3,5	4,1	3,5	3,5	3,6	3,7	3,7	3,6	3,6	3,6
ITEM_20 Qualidade das instalações do estacionamento	4,0	3,6	3,9	3,5	4,0	3,5	3,5	3,7	3,6	3,7	3,7	3,6	3,7
<b>Valor</b>													
ITEM_21 Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	3,0	2,8	3,2	2,7	3,4	2,7	2,7	3,0	2,8	3,2	2,9	3,2	2,9
ITEM_22 Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	2,9	2,7	2,5	2,7	2,9	2,5	2,6	3,0	2,8	2,8	2,6	2,8	2,7
ITEM_23 Relação Preço-Qualidade das lojas	3,1	2,9	2,6	2,9	3,1	2,7	2,8	3,1	2,9	2,8	3,0	2,9	2,9
<b>Check-in</b>													
ITEM_24 Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,3	4,1	4,0	3,8	4,3	3,9	3,9	4,2	4,2	4,1	4,0	4,1	4,1
ITEM_25 Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,5	4,4	4,2	4,0	4,3	3,9	4,1	4,4	4,3	4,1	4,2	4,3	4,2
ITEM_26 Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,6	4,6	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4	4,5	4,4	4,5

**Satisfação<sup>1</sup>**

ITEM_27	Satisfação Geral	8,1	8,1	7,8	7,8	8,4	7,6	7,2	7,7	7,1	7,5	7,3	7,5	<b>7,8</b>
ITEM_28	Atendimento das expectativas	8,3	8,4	8,3	8,0	8,6	7,8	7,4	8,0	7,7	7,8	7,4	7,9	<b>8,0</b>
ITEM_29	Comparação com um aeroporto ideal	7,6	7,7	7,5	7,7	8,0	7,4	6,7	7,4	6,2	7,4	7,0	7,1	<b>7,4</b>

<sup>1</sup>Os itens de satisfação foram avaliados com notas de 1 a 10

Pesquisa de Satisfação e Aferição de indicadores com base na PORTARIA Nº 6.059/SRA, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

Fonte: DNA Pesquisas