

**Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço**  
Aeroporto Internacional Marechal Rondon - Várzea Grande/MT

| 2021  |            |            |            |            |            |            |            |     |     |     |     |     |            |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Item Pesquisas de Satisfação  | Jan        | Fev        | Mar        | Abr        | Mai        | Jun        | Jul        | Ago | Set | Out | Nov | Dez | MÉDIA      |
| <b>Inspeção de Segurança</b>  | <b>4,8</b> | <b>4,8</b> | <b>4,8</b> | <b>4,6</b> | <b>4,5</b> | <b>4,6</b> | <b>4,5</b> |     |     |     |     |     | <b>4,6</b> |
| Tempo de espera na fila   | 4,8        | 4,7        | 4,8        | 4,4        | 4,3        | 4,7        | 4,4        |     |     |     |     |     | 4,6        |
| Organização do processo   | 4,8        | 4,8        | 4,8        | 4,6        | 4,4        | 4,5        | 4,4        |     |     |     |     |     | 4,6        |
| Atendimento e Cortesia dos funcionários                             | 4,9        | 4,9        | 4,9        | 4,7        | 4,6        | 4,5        | 4,5        |     |     |     |     |     | 4,7        |
| <b>Mobilidade</b>   | <b>4,6</b> | <b>4,7</b> | <b>4,7</b> | <b>4,5</b> | <b>4,6</b> | <b>4,4</b> | <b>4,2</b> |     |     |     |     |     | <b>4,5</b> |
| Facilidade de encontrar caminho no terminal                         | 4,7        | 4,7        | 4,8        | 4,5        | 4,6        | 4,5        | 4,2        |     |     |     |     |     | 4,6        |
| Disponibilidade de informações de voos                              | 4,6        | 4,7        | 4,7        | 4,5        | 4,5        | 4,3        | 4,3        |     |     |     |     |     | 4,5        |
| Distância caminha no terminal                                       | 4,4        | 4,6        | 4,7        | 4,6        | 4,6        | 4,4        | 4,2        |     |     |     |     |     | 4,5        |
| <b>Conveniência</b>   | <b>3,8</b> | <b>3,8</b> | <b>4,1</b> | <b>3,8</b> | <b>3,8</b> | <b>3,7</b> | <b>3,5</b> |     |     |     |     |     | <b>3,8</b> |
| Qualidade e Variedade dos restaurantes/instalações para alimentação | 3,8        | 3,7        | 4,1        | 3,8        | 3,8        | 3,6        | 3,6        |     |     |     |     |     | 3,8        |
| Qualidade e Variedade das lojas/estabelecimentos comerciais         | 3,8        | 3,8        | 3,9        | 3,7        | 3,7        | 3,6        | 3,5        |     |     |     |     |     | 3,7        |
| 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        |
| <b>Serviços básicos</b>   | <b>4,3</b> | <b>4,5</b> | <b>4,4</b> | <b>4,3</b> | <b>4,4</b> | <b>4,2</b> | <b>4,0</b> |     |     |     |     |     | <b>4,3</b> |
| Limpeza dos banheiros   | 4,5        | 4,7        | 4,6        | 4,5        | 4,6        | 4,5        | 4,3        |     |     |     |     |     | 4,5        |
| Disponibilidade de banheiros  | 4,7        | 4,7        | 4,6        | 4,7        | 4,6        | 4,4        | 4,1        |     |     |     |     |     | 4,5        |
| Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet             | 3,7        | 4,0        | 4,0        | 3,4        | 3,6        | 3,7        | 3,6        |     |     |     |     |     | 3,7        |
| Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas        | 4,5        | 4,6        | 4,6        | 4,6        | 4,6        | 4,4        | 4,1        |     |     |     |     |     | 4,5        |
| <b>Ambiente</b>   | <b>4,4</b> | <b>4,5</b> | <b>4,6</b> | <b>4,5</b> | <b>4,5</b> | <b>4,3</b> | <b>4,1</b> |     |     |     |     |     | <b>4,4</b> |
| Conforto nas áreas de embarque                                      | 4,5        | 4,3        | 4,4        | 4,2        | 4,4        | 4,2        | 4,0        |     |     |     |     |     | 4,3        |
| Conforto térmico  | 4,3        | 4,4        | 4,5        | 4,6        | 4,5        | 4,3        | 4,0        |     |     |     |     |     | 4,4        |
| Conforto acústico   | 4,4        | 4,5        | 4,7        | 4,5        | 4,5        | 4,4        | 4,0        |     |     |     |     |     | 4,4        |
| Limpeza geral do aeroporto  | 4,5        | 4,8        | 4,7        | 4,6        | 4,7        | 4,4        | 4,3        |     |     |     |     |     | 4,6        |
| <b>Acesso</b>   | <b>4,1</b> | <b>4,5</b> | <b>4,5</b> | <b>4,8</b> | <b>4,8</b> | <b>4,1</b> | <b>3,8</b> |     |     |     |     |     | <b>4,0</b> |
| Facilidade para entrar ou sair do veículo na via de acesso          | 4,1        | 4,5        | 4,5        | 4,8        | 4,8        | 4,3        | 4,1        |     |     |     |     |     | 4,4        |
| Disponibilidade de vagas de estacionamento <sup>1</sup>             | -          | -          | -          | -          | -          | 4,0        | 3,5        |     |     |     |     |     | 3,8        |
| Qualidade das instalações do estacionamento <sup>1</sup>            | -          | -          | -          | -          | -          | 4,1        | 3,7        |     |     |     |     |     | 3,9        |
| <b>Valor</b>  | <b>3,0</b> | <b>3,0</b> | <b>3,5</b> | <b>3,1</b> | <b>3,4</b> | <b>3,1</b> | <b>3,1</b> |     |     |     |     |     | <b>3,2</b> |
| Relação Preço-Qualidade do estacionamento <sup>1</sup>              | -          | -          | -          | -          | -          | 3,4        | 3,3        |     |     |     |     |     | 3,3        |
| Relação Preço-Qualidade dos restaurantes                            | 2,8        | 2,8        | 3,3        | 3,0        | 3,4        | 2,9        | 3,0        |     |     |     |     |     | 3,0        |
| Relação Preço-Qualidade das lojas                                   | 3,2        | 3,1        | 3,7        | 3,2        | 3,5        | 3,1        | 3,0        |     |     |     |     |     | 3,3        |
| <b>Check-in</b>   | <b>4,6</b> | <b>4,8</b> | <b>4,8</b> | <b>4,7</b> | <b>4,6</b> | <b>4,5</b> | <b>4,3</b> |     |     |     |     |     | <b>4,6</b> |
| Tempo de espera   | 4,4        | 4,7        | 4,7        | 4,6        | 4,4        | 4,4        | 4,2        |     |     |     |     |     | 4,5        |
| Eficiência no Processo  | 4,6        | 4,7        | 4,8        | 4,8        | 4,7        | 4,5        | 4,3        |     |     |     |     |     | 4,6        |
| Atendimento e cortesia dos funcionários                             | 4,8        | 4,9        | 4,9        | 4,8        | 4,8        | 4,5        | 4,6        |     |     |     |     |     | 4,8        |
| <b>Satisfação<sup>2</sup></b>                                       | <b>8,1</b> | <b>8,5</b> | <b>8,5</b> | <b>8,0</b> | <b>8,0</b> | <b>8,0</b> | <b>7,9</b> |     |     |     |     |     | <b>8,1</b> |
| 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        |

<sup>1</sup>Indicadores sem validação estatística por não atingir número mínimo de entrevistas

<sup>2</sup>Os 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