

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

| Item Pesquisas de Satisfação | CICLO 2020/2021 | | | | | | | CICLO 2021/2022 | | | | | MÉDIA |
|---|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|------------|-----|-----|-----|------------|
| | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | |
| Inspeção de Segurança | 4,8 | 4,8 | 4,8 | 4,6 | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,4 | 4,5 | | | | 4,6 |
| Tempo de espera na fila | 4,8 | 4,7 | 4,8 | 4,4 | 4,3 | 4,7 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | | | | 4,6 |
| Organização do processo | 4,8 | 4,8 | 4,8 | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 4,4 | 4,4 | 4,5 | | | | 4,6 |
| Atendimento e Cortesia dos funcionários | 4,9 | 4,9 | 4,9 | 4,7 | 4,6 | 4,5 | 4,5 | 4,5 | 4,6 | | | | 4,7 |
| Mobilidade | 4,6 | 4,7 | 4,7 | 4,5 | 4,6 | 4,4 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | | | | 4,4 |
| Facilidade de encontrar caminho no terminal | 4,7 | 4,7 | 4,8 | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,2 | 4,3 | 4,2 | | | | 4,5 |
| Disponibilidade de informações de voos | 4,6 | 4,7 | 4,7 | 4,5 | 4,5 | 4,3 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | | | | 4,4 |
| Distância caminha no terminal | 4,4 | 4,6 | 4,7 | 4,6 | 4,6 | 4,4 | 4,2 | 4,2 | 4,2 | | | | 4,4 |
| Conveniência | 3,8 | 3,8 | 4,1 | 3,8 | 3,8 | 3,7 | 3,5 | 3,3 | 3,5 | | | | 3,7 |
| Qualidade e Variedade dos restaurantes/instalações para alimentação | 3,8 | 3,7 | 4,1 | 3,8 | 3,8 | 3,6 | 3,6 | 3,4 | 3,5 | | | | 3,7 |
| Qualidade e Variedade das lojas/estabelecimentos comerciais | 3,8 | 3,8 | 3,9 | 3,7 | 3,7 | 3,6 | 3,5 | 3,3 | 3,4 | | | | 3,6 |
| Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio | 4,0 | 3,9 | 4,4 | 3,9 | 4,0 | 4,0 | 3,4 | 3,3 | 3,5 | | | | 3,8 |
| Serviços básicos | 4,3 | 4,5 | 4,4 | 4,3 | 4,4 | 4,2 | 4,0 | 3,9 | 4,0 | | | | 4,2 |
| Limpeza dos banheiros | 4,5 | 4,7 | 4,6 | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,3 | 4,0 | 4,2 | | | | 4,4 |
| Disponibilidade de banheiros | 4,7 | 4,7 | 4,6 | 4,7 | 4,6 | 4,4 | 4,1 | 4,0 | 4,1 | | | | 4,4 |
| Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 3,4 | 3,6 | 3,7 | 3,6 | 3,6 | 3,5 | | | | 3,7 |
| Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas | 4,5 | 4,6 | 4,6 | 4,6 | 4,6 | 4,4 | 4,1 | 3,9 | 4,1 | | | | 4,4 |
| Ambiente | 4,4 | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,5 | 4,3 | 4,1 | 4,0 | 4,0 | | | | 4,3 |
| Conforto nas áreas de embarque | 4,5 | 4,3 | 4,4 | 4,2 | 4,4 | 4,2 | 4,0 | 3,9 | 3,9 | | | | 4,2 |
| Conforto térmico | 4,3 | 4,4 | 4,5 | 4,6 | 4,5 | 4,3 | 4,0 | 4,0 | 4,0 | | | | 4,3 |
| Conforto acústico | 4,4 | 4,5 | 4,7 | 4,5 | 4,5 | 4,4 | 4,0 | 4,1 | 4,0 | | | | 4,4 |
| Limpeza geral do aeroporto | 4,5 | 4,8 | 4,7 | 4,6 | 4,7 | 4,4 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | | | | 4,5 |
| Acesso | 4,1 | 4,5 | 4,5 | 4,8 | 4,8 | 4,1 | 3,8 | 3,5 | 3,8 | | | | 3,9 |
| 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 | 3,8 | 3,9 | | | | 4,3 |
| Disponibilidade de vagas de estacionamento ¹ | - | - | - | - | - | 4,0 | 3,5 | 3,3 | 3,6 | | | | 3,6 |
| Qualidade das instalações do estacionamento ¹ | - | - | - | - | - | 4,1 | 3,7 | 3,5 | 3,8 | | | | 3,8 |
| Valor | 3,0 | 3,0 | 3,5 | 3,1 | 3,4 | 3,1 | 3,1 | 2,8 | 2,9 | | | | 3,1 |
| Relação Preço-Qualidade do estacionamento ¹ | - | - | - | - | - | 3,4 | 3,3 | 2,9 | 3,0 | | | | 3,1 |
| Relação Preço-Qualidade dos restaurantes | 2,8 | 2,8 | 3,3 | 3,0 | 3,4 | 2,9 | 3,0 | 2,8 | 2,8 | | | | 3,0 |
| Relação Preço-Qualidade das lojas | 3,2 | 3,1 | 3,7 | 3,2 | 3,5 | 3,1 | 3,0 | 2,7 | 3,0 | | | | 3,2 |
| Check-in | 4,6 | 4,8 | 4,8 | 4,7 | 4,6 | 4,5 | 4,3 | 4,2 | 4,2 | | | | 4,5 |
| Tempo de espera | 4,4 | 4,7 | 4,7 | 4,6 | 4,4 | 4,4 | 4,2 | 4,1 | 3,9 | | | | 4,4 |
| Eficiência no Processo | 4,6 | 4,7 | 4,8 | 4,8 | 4,7 | 4,5 | 4,3 | 4,2 | 4,1 | | | | 4,5 |
| Atendimento e cortesia dos funcionários | 4,8 | 4,9 | 4,9 | 4,8 | 4,8 | 4,5 | 4,6 | 4,3 | 4,5 | | | | 4,7 |
| Satisfação² | 8,1 | 8,5 | 8,5 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 7,9 | 7,7 | 7,7 | | | | 8,0 |
| Satisfação Geral | 8,4 | 8,8 | 8,6 | 8,1 | 8,2 | 8,1 | 7,9 | 7,9 | 7,8 | | | | 8,2 |
| Atendimento das expectativas | 8,3 | 8,8 | 8,8 | 8,2 | 8,2 | 8,2 | 8,1 | 8,0 | 7,9 | | | | 8,3 |
| Comparação com um aeroporto ideal | 7,6 | 8,0 | 8,0 | 7,6 | 7,6 | 7,6 | 7,7 | 7,2 | 7,3 | | | | 7,6 |

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