

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2021_2022
Aeroporto Internacional Marechal Rondon - Várzea Grande/MT

Item Pesquisa de Satisfação	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	Resultado anual
Inspeção de Segurança													
ITEM_1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,4	4,5	4,3	4,6	4,4	4,4	4,6	4,4	4,6			4,5
ITEM_2	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,4	4,5	4,2	4,5	4,3	4,3	4,5	4,4	4,3			4,4
ITEM_3	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,5	4,6	4,4	4,5	4,4	4,4	4,6	4,5	4,5			4,5
Mobilidade													
ITEM_4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,3	4,2	4,0	4,1	4,2	4,2	4,5	4,2	4,3			4,2
ITEM_5	Disponibilidade de informações de voos	4,2	4,2	4,0	4,1	4,1	4,1	4,4	4,0	4,2			4,1
ITEM_6	Distância caminhada no terminal	4,2	4,2	4,0	4,1	4,1	4,0	4,5	4,2	4,2			4,2
Conveniência													
ITEM_7	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	3,4	3,5	3,2	3,2	3,5	3,6	3,6	3,2	3,3			3,4
ITEM_8	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	3,3	3,4	3,3	3,3	3,5	3,5	3,5	3,3	3,2			3,4
ITEM_9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,3	3,5	3,2	3,3	3,4	3,8	3,5	3,4	3,3			3,4
Serviços básicos													
ITEM_10	Limpeza de banheiros	4,0	4,2	4,0	3,9	4,1	4,1	4,3	4,0	3,9			4,0
ITEM_11	Disponibilidade de banheiros	4,0	4,1	3,9	4,1	3,9	3,9	4,2	4,0	3,8			4,0
ITEM_12	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	3,6	3,5	3,6	3,7	3,5	3,5	3,9	3,5	3,4			3,6
ITEM_13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	3,9	4,1	3,7	4,2	3,8	4,1	4,2	4,0	4,1			4,0
Ambiente													
ITEM_14	Conforto nas áreas de embarque	3,9	3,9	3,7	3,6	3,7	3,7	4,1	3,5	3,7			3,8
ITEM_15	Conforto térmico	4,0	4,0	3,7	3,9	4,0	4,0	4,1	3,5	4,0			3,9
ITEM_16	Conforto acústico	4,1	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0	4,2	3,7	3,9			4,0
ITEM_17	Limpeza geral do aeroporto	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,5	4,0	4,2			4,2
Acesso													
ITEM_18	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	3,8	3,9	3,7	4,0	3,7	3,9	4,2	3,8	3,8			3,8
ITEM_19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,3	3,6	3,3	3,7	3,5	3,5	3,7	3,5	3,1			3,5
ITEM_20	Qualidade das instalações do estacionamento	3,5	3,8	3,3	3,7	3,6	3,6	3,7	3,5	3,7			3,6

Valor											
ITEM_21	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	2,9	3,0	2,9	2,6	3,1	2,9	3,4	2,8	2,8	2,9
ITEM_22	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	2,8	2,8	2,6	2,8	2,8	2,9	3,2	2,7	2,7	2,8
ITEM_23	Relação Preço-Qualidade das lojas	2,7	3,0	2,7	2,9	2,9	2,9	3,1	2,8	2,7	2,9
Check-in											
ITEM_24	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,1	3,9	3,8	4,0	3,7	3,9	4,1	4,0	4,1	4,0
ITEM_25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,2	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0	4,3	4,2	4,2	4,1
ITEM_26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,3	4,5	4,3	4,4	4,2	4,1	4,4	4,3	4,3	4,3
Satisfação ¹											
ITEM_27	Satisfação Geral	7,9	7,8	7,3	7,4	7,6	7,5	8,1	6,9	7,4	7,5
ITEM_28	Atendimento das expectativas	8,0	7,9	7,3	7,6	7,7	7,8	8,2	7,2	7,5	7,7
ITEM_29	Comparação com um aeroporto ideal	7,2	7,3	6,7	6,8	7,4	7,2	7,5	6,4	6,8	7,0

¹Os 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