

## Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2023\_2024

Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon- SBCY

Item Pesquisa de Satisfação	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	Resultado anual
<b>Inspeção de Segurança</b>													
ITEM_1 Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,41	4,40	4,49	4,28	4,29	4,52	4,41	4,37	4,39				4,40
ITEM_2 Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,31	4,37	4,34	4,32	4,37	4,44	4,47	4,39	4,42				4,38
ITEM_3 Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,45	4,40	4,46	4,31	4,46	4,51	4,53	4,44	4,51				4,45
<b>Mobilidade</b>													
ITEM_4 Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,12	4,18	3,87	3,84	4,16	4,26	4,43	4,39	4,39				4,18
ITEM_5 Disponibilidade de informações de voos	3,98	4,13	4,00	4,06	4,15	4,41	4,50	4,39	4,26				4,21
ITEM_6 Distância caminhada no terminal	4,17	4,14	4,02	4,04	4,05	4,25	4,29	4,25	4,17				4,15
<b>Conveniência</b>													
ITEM_7 Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	2,96	2,87	2,58	2,57	2,89	3,19	3,10	3,51	3,41				3,01
ITEM_8 Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	2,95	2,83	2,62	2,55	2,93	3,18	3,03	3,43	3,39				2,99
ITEM_9 Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,00	3,35	3,02	3,04	3,20	3,43	3,44	3,71	3,48				3,30
<b>Serviços básicos</b>													
ITEM_10 Limpeza de banheiros	4,31	4,14	4,29	4,31	4,33	4,30	4,51	4,36	4,41				4,33
ITEM_11 Disponibilidade de banheiros	4,11	4,03	4,03	3,78	4,27	4,21	4,28	4,19	4,21				4,12
ITEM_12 Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	3,81	4,02	3,27	3,57	3,58	3,97	3,98	3,85	4,16				3,80
ITEM_13 Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,08	4,11	4,09	4,03	4,32	4,06	4,23	4,24	4,13				4,14
<b>Ambiente</b>													
ITEM_14 Conforto nas áreas de embarque	3,79	3,81	3,67	3,55	3,83	4,18	4,18	4,24	4,32				3,95
ITEM_15 Conforto térmico	4,21	3,90	3,82	3,55	4,13	4,29	4,39	4,15	4,37				4,09
ITEM_16 Conforto acústico	3,57	3,60	3,51	3,67	3,90	4,05	4,44	4,36	4,27				3,93
ITEM_17 Limpeza geral do aeroporto	4,18	4,21	4,15	4,06	4,31	4,54	4,62	4,54	4,65				4,36
<b>Acesso</b>													
ITEM_18 Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	3,97	4,16	3,84	4,03	4,05	4,05	4,24	4,27	4,23				4,09
ITEM_19 Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,60	3,72	3,52	3,50	3,19	3,74	3,77	3,91	3,60				3,62
ITEM_20 Qualidade das instalações do estacionamento	3,37	3,73	3,30	3,34	3,29	3,88	3,80	4,03	3,70				3,60
<b>Valor</b>													
ITEM_21 Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	2,90	3,41	2,48	2,88	2,78	3,13	3,25	3,09	2,79				2,97
ITEM_22 Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	2,71	2,69	2,43	2,36	2,47	2,66	2,80	3,00	2,77				2,65
ITEM_23 Relação Preço-Qualidade das lojas	2,93	2,79	2,78	2,52	2,64	2,71	3,00	3,04	2,80				2,80
<b>Check-in</b>													
ITEM_24 Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,02	4,12	4,17	3,92	4,06	4,29	4,14	4,16	4,04				4,10
ITEM_25 Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,06	4,34	4,17	4,02	4,25	4,34	4,30	4,29	4,05				4,20
ITEM_26 Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,49	4,46	4,54	4,47	4,41	4,59	4,58	4,55	4,46				4,50

**Satisfação<sup>1</sup>**

ITEM_27	Satisfação Geral	7,07	7,53	7,30	7,18	7,57	8,02	8,12	8,44	8,00	<b>7,69</b>
ITEM_28	Atendimento das expectativas	7,50	7,90	7,68	7,30	8,01	8,32	8,26	8,51	8,41	<b>7,99</b>
ITEM_29	Comparação com um aeroporto ideal	6,94	7,04	7,29	6,63	7,24	7,79	7,99	7,87	7,94	<b>7,41</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 10.164/SRA, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2022

Fonte: DNA Pesquisas