

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2024_2025

Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon- SBCY

Item Pesquisa de Satisfação	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	Resultado anual
Inspeção de Segurança													
ITEM_1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,47	4,30	4,38	4,43	4,63	4,60	4,44					4,46
ITEM_2	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,46	4,48	4,47	4,46	4,65	4,59	4,51					4,52
ITEM_3	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,54	4,48	4,60	4,55	4,67	4,56	4,60					4,57
Mobilidade													
ITEM_4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,61	4,55	4,46	4,49	4,71	4,67	4,67					4,59
ITEM_5	Disponibilidade de informações de voos	4,54	4,55	4,50	4,43	4,73	4,64	4,60					4,57
ITEM_6	Distância caminhada no terminal	4,45	4,25	4,22	4,27	4,52	4,43	4,30					4,35
Conveniência													
ITEM_7	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	3,86	4,01	3,55	3,72	3,95	4,13	3,84					3,87
ITEM_8	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	3,76	3,88	3,43	3,62	3,83	3,94	3,80					3,75
ITEM_9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,58	3,74	3,63	3,70	4,11	3,87	3,69					3,76
Serviços básicos													
ITEM_10	Limpeza de banheiros	4,39	4,41	4,39	4,36	4,47	4,59	4,45					4,44
ITEM_11	Disponibilidade de banheiros	4,26	4,37	4,26	4,40	4,48	4,43	4,29					4,35
ITEM_12	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	4,21	4,15	4,22	4,09	4,06	4,19	3,86					4,11
ITEM_13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,47	3,97	4,21	4,12	4,38	4,45	4,37					4,28
Ambiente													
ITEM_14	Conforto nas áreas de embarque	4,31	4,13	4,23	4,07	4,06	4,39	4,20					4,20
ITEM_15	Conforto térmico	4,17	4,39	4,08	4,35	4,13	4,46	4,44					4,29
ITEM_16	Conforto acústico	4,33	4,17	4,32	4,35	4,46	4,49	4,32					4,35
ITEM_17	Limpeza geral do aeroporto	4,63	4,56	4,63	4,57	4,63	4,71	4,63					4,62
Acesso													
ITEM_18	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	4,55	4,37	4,32	4,46	4,56	4,52	4,37					4,45
ITEM_19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	4,03	3,95	3,91	3,91	4,04	4,00	3,66					3,93
ITEM_20	Qualidade das instalações do estacionamento	3,96	3,93	3,96	3,83	4,24	4,25	4,04					4,03
Valor													
ITEM_21	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	3,13	3,18	3,23	3,16	3,88	3,29	2,97					3,26
ITEM_22	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	2,87	2,96	2,86	2,99	3,19	3,21	2,85					2,99
ITEM_23	Relação Preço-Qualidade das lojas	3,05	3,07	3,02	3,16	3,20	3,33	3,04					3,12
Check-in													
ITEM_24	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,34	4,00	4,13	4,11	4,35	4,39	4,26					4,23
ITEM_25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,29	4,26	4,30	4,36	4,40	4,55	4,35					4,36
ITEM_26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,50	4,28	4,45	4,53	4,66	4,71	4,69					4,55

Satisfação¹

ITEM_27	Satisfação Geral	8,51	8,65	8,23	8,37	8,67	8,62	8,20	8,46
ITEM_28	Atendimento das expectativas	8,65	8,81	8,45	8,44	8,58	8,82	8,33	8,58
ITEM_29	Comparação com um aeroporto ideal	8,33	8,45	7,99	7,98	8,50	8,39	7,93	8,22

¹Os 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