

PESQUISA NACIONAL DE  
**SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E**  
**DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO**

**AEROPORTO INTERNACIONAL  
MARECHAL RONDON - CUIABÁ  
(SBCY)**

4º Trimestre de 2021

# CONSIDERAÇÕES

1. Devido à pandemia e o retorno gradual da movimentação internacional nos aeroportos brasileiros observado à partir de agosto de 2021, não foi possível a realização das medições referentes ao estrato internacional em todos os aeroportos internacionais participantes da pesquisa **nesse trimestre**.

# INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON - CUIABÁ (SBCY)**, obtidos a partir da realização de **1135** entrevistas ao longo do **4º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria até 5 milhões de passageiros**, de acordo com sua movimentação no ano de 2019, e os resultados aqui apresentados são comparados aos demais aeroportos da mesma categoria.

O resultado de todos os aeroportos pesquisados pode ser verificado no Relatório Geral, disponível no **sítio eletrônico da Secretaria Nacional de Aviação Civil**.

## ÍNDICE

<b>RESULTADOS GERAIS</b> .....	<b>03</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>05</b>
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

<b>RESULTADOS INDICADORES</b> .....	<b>11</b>
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

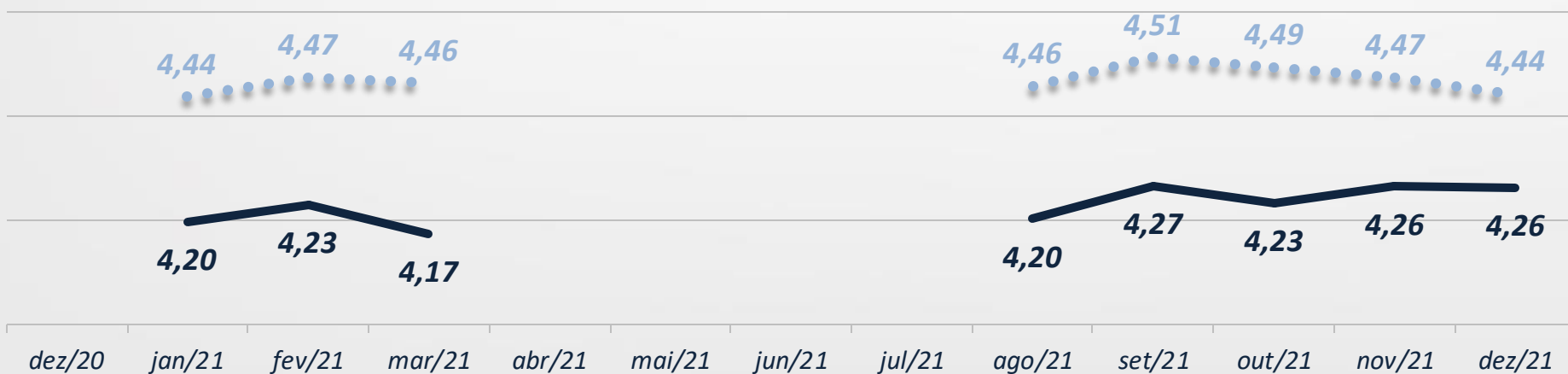
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBCY

..... Média Categoria

\* Os trimestres sem notas ou valores se referem aos períodos de suspensão da Pesquisa de Satisfação devido à pandemia de Covid-19



# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,62**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**93,8%**

Notas 1, 2 ou 3  
**5,2%**

Sem Notas  
**1,0%**

384 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**90,6%**

Notas 1, 2 ou 3  
**9,4%**

Sem Notas  
**0,0%**

308 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,07**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5  
**66,0%**

Notas 1, 2 ou 3  
**22,1%**

Sem Notas  
**11,9%**

253 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



**Processo de check-in**

Média geral

**4,27**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**18,3%**

Sem Notas

**0,0%**

142 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



**Processo de inspeção de segurança**

Média geral

**4,63**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,3%**

Sem Notas

**0,3%**

323 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,91**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**68,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**31,8%**

Sem Notas

**0,0%**

421 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**3,78**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**68,3%**

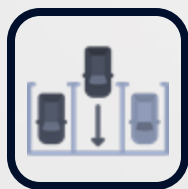
Notas 1, 2 ou 3

**31,7%**

Sem Notas

**0,0%**

63 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**4,60**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**100,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**0,0%**

Sem Notas

**0,0%**

15 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,9%**

Sem Notas

**0,8%**

1.135 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**3,82**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**64,3%**

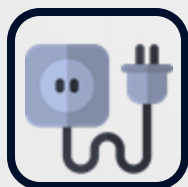
Notas 1, 2 ou 3

**35,7%**

Sem Notas

**0,0%**

833 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,00**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**65,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**25,3%**

Sem Notas

**9,6%**

833 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,03**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**73,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**26,8%**

Sem Notas

**0,0%**

179 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,14**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**78,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**21,8%**

Sem Notas

**0,0%**

592 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,47**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,2%**

Sem Notas

**0,5%**

833 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,43**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**74,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,1%**

Sem Notas

**15,9%**

208 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



## Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **20 minutos**.

AZUL

**100%**

328 medições

GOL

**100%**

LATAM

**92%**

Tempo médio de espera

**7 min 55 seg**



## Inspeção de segurança embarque doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **10 minutos**

**100%**

1.910 medições

Tempo médio de espera

**0 min 44 seg**



# RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



## Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de voos com bagagens restituídas em até 30 minutos, a partir da parada da aeronave.

AZUL

60%

143 medições

GOL

50%

LATAM

51%

Tempo máximo de espera\*

16min 12seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL