

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

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

3º Trimestre de 2021

# CONSIDERAÇÕES

1. Devido à Pandemia de Covid-19, **no 3º trimestre de 2021**, não houve aplicação da Pesquisa de Satisfação e Desempenho Operacional no mês de **julho** de 2021.
2. Também 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 **648** entrevistas ao longo do **3º 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>	

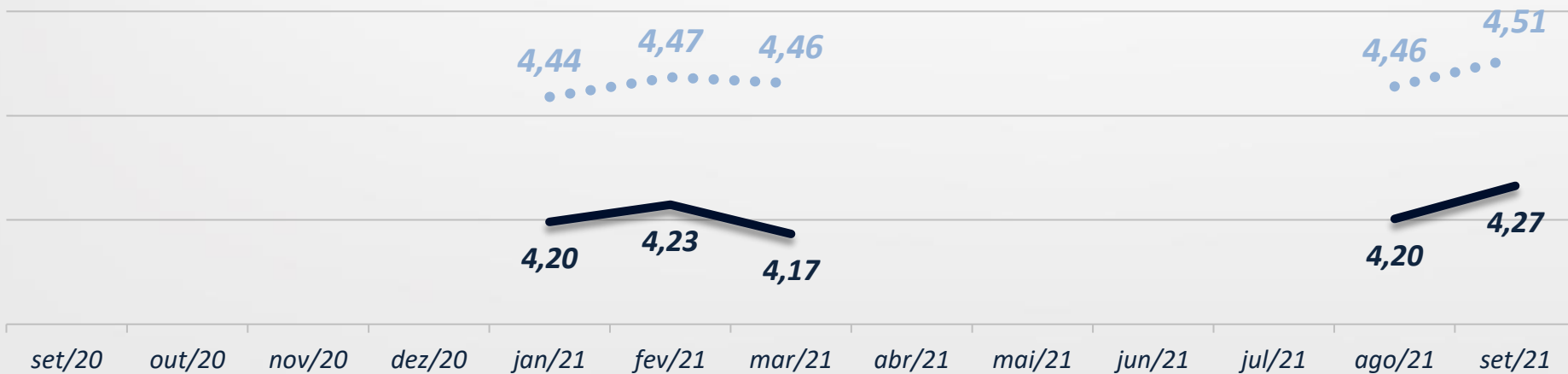
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



\* 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



### AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,63**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**94,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**4,2%**

Sem Notas

**1,7%**

236 avaliações

### ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,31**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**83,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,8%**

Sem Notas

**3,5%**

257 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**4,22**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**72,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**17,7%**

Sem Notas

**10,0%**

209 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

**4,52**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**89,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**10,8%**

Sem Notas

**0,0%**

130 avaliações

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

**4,63**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,9%**

Sem Notas

**0,4%**

271 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,86**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**66,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**33,3%**

Sem Notas

**0,0%**

261 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**3,75**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**63,6%**

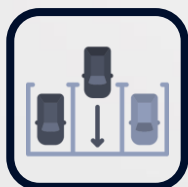
Notas 1, 2 ou 3

**36,4%**

Sem Notas

**0,0%**

44 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**3,64**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**50,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**50,0%**

Sem Notas

**0,0%**

14 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**



**Conforto da sala de embarque**



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**4,39**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**12,5%**

Sem Notas

**1,1%**

648 avaliações

Média geral

**3,85**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**66,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**33,4%**

Sem Notas

**0,0%**

512 avaliações

Média geral

**3,89**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**59,8%**

Notas 1, 2 ou 3

**29,7%**

Sem Notas

**10,5%**

512 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,15**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,6%**

Notas 1, 2 ou 3

**18,4%**

Sem Notas

**0,0%**

103 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**4,00**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**71,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**29,0%**

Sem Notas

**0,0%**

359 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,37**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,3%**

Sem Notas

**0,8%**

512 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,41**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**64,7%**

Notas 1, 2 ou 3

**14,0%**

Sem Notas

**21,3%**

136 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%**

325 medições

GOL

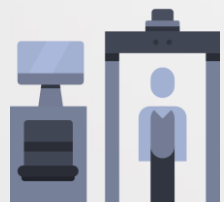
**100%**

LATAM

**100%**

Tempo médio de espera

**2min 10seg**



## Inspeção de segurança embarque doméstico

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

**100%**

750 medições

Tempo médio de espera

**0min 45seg**

# 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

**100%**

80 medições

GOL

**0%**

LATAM

**81%**

Tempo máximo de espera\*

**9min 52seg**

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E  
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL