

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

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

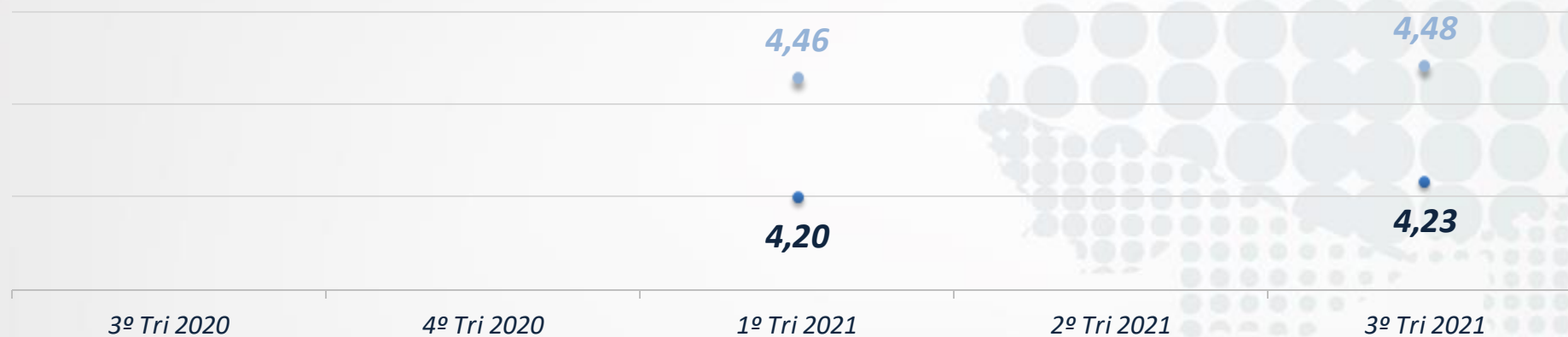
RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

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

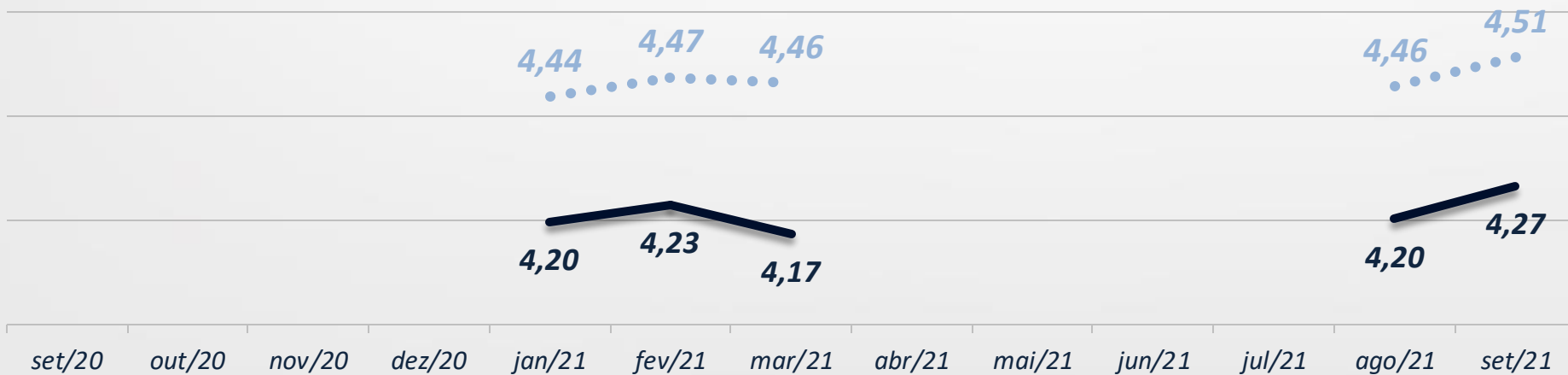
RESULTADOS GERAIS

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

4,63



ACESSO

4,27



INSPEÇÃO DE
SEGURANÇA

4,63



CHECK-IN

4,52



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(EMIGRAÇÃO)

-



COMÉRCIO
E SERVIÇOS

3,84



ÓRGÃOS
PÚBLICOS
(IMIGRAÇÃO
E ADUANA)

-



AMBIENTE
AEROPORTUÁRIO

4,13



RESTITUIÇÃO
DE BAGAGENS

4,41



SATISFAÇÃO GERAL
DO PASSAGEIRO

4,23

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%

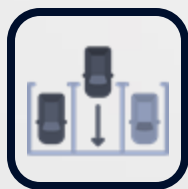
Notas 1, 2 ou 3

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

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



Conforto da sala de embarque

Média geral

3,85

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

66,6%

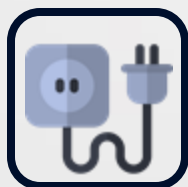
Notas 1, 2 ou 3

33,4%

Sem Notas

0,0%

512 avaliações



Disponibilidade de tomadas

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

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

2 min 10 seg



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

0 min 45 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

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