

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

1º Trimestre de 2020

AEROPORTO INTERNACIONAL MARECHAL RONDON - CUIABÁ (SBCY)

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 **1121** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

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**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

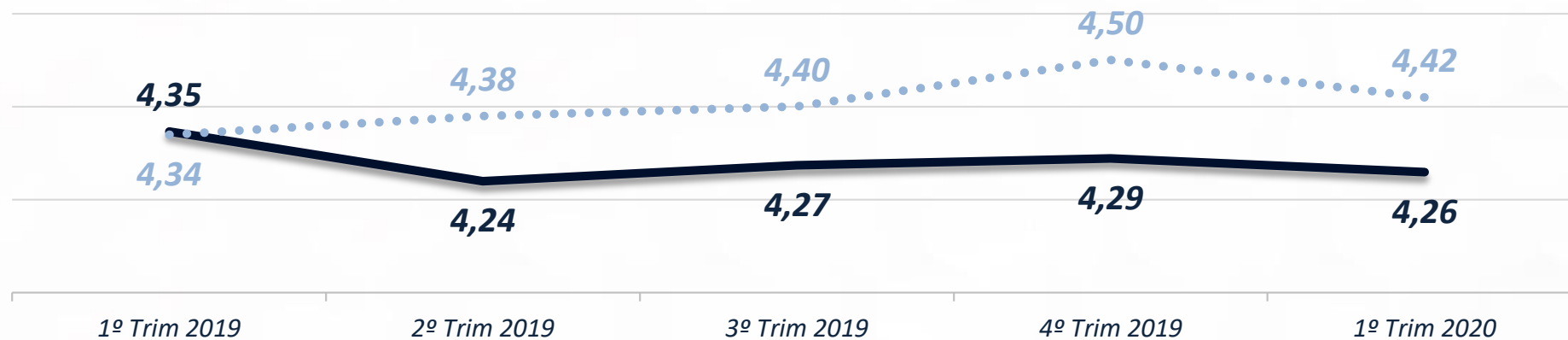
RESULTADOS INDICADORES **05**
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

RESULTADOS INDICADORES **11**
DESEMPENHO OPERACIONAL

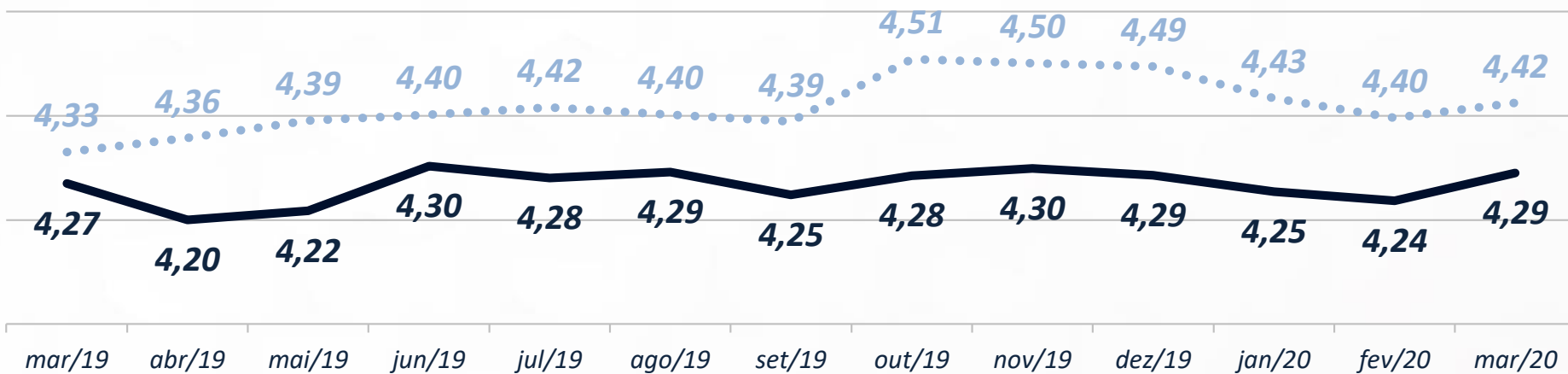
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBCY

..... Média Categoria

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,0%

Notas 1, 2 ou 3

4,6%

Sem Notas

1,4%

368 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,45

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

88,9%

Notas 1, 2 ou 3

7,8%

Sem Notas

3,3%

90 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,19

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

71,3%

Notas 1, 2 ou 3

20,0%

Sem Notas

8,8%

80 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,55

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

94,9%

59 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

3,4%

Sem Notas

1,7%

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,32

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,6%

97 avaliações

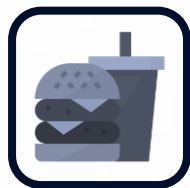
Notas 1, 2 ou 3

10,3%

Sem Notas

2,1%

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,81

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

70,0%

Notas 1, 2 ou 3

29,7%

Sem Notas

0,3%

293 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

3,84

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

69,1%

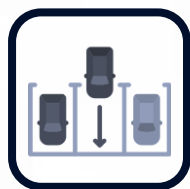
Notas 1, 2 ou 3

30,9%

Sem Notas

0,0%

81 avaliações



Estacionamento

Média geral

3,43

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

3,7%

Notas 1, 2 ou 3

4,9%

Sem Notas

0,0%

7 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral
4,29

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
86,7%

Notas 1, 2 ou 3
11,0%

Sem Notas
2,3%

1.097 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral
3,85

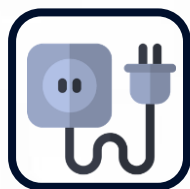
Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
69,7%

Notas 1, 2 ou 3
30,1%

Sem Notas
0,1%

780 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral
4,16

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
74,7%

Notas 1, 2 ou 3
16,9%

Sem Notas
8,3%

780 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,10

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

79,0%

Notas 1, 2 ou 3

20,2%

Sem Notas

0,8%

238 avaliações



Sanitários

Média geral

4,05

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

76,2%

Notas 1, 2 ou 3

23,0%

Sem Notas

0,8%

614 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,41

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

91,4%

Notas 1, 2 ou 3

7,6%

Sem Notas

1,0%

780 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,37

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

65,9%

Notas 1, 2 ou 3

7,3%

Sem Notas

26,8%

317 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

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

AZUL

99%

997 medições

GOL

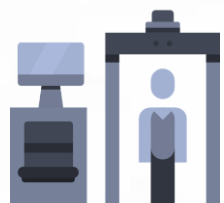
100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

7 min 46 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

355 medições

Tempo médio de espera

1 min 37 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

99%

233 medições

GOL

100%

LATAM

97%

Tempo médio máximo de espera*

10min 13seg



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL