

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2025_2026

Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon-SBCY

	Item Pesquisa de Satisfação	ago/25	set/25	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26	jun/26	jul/26	Resultado anual
Inspeção	de Segurança													
	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,29	4,53	4,64										4,49
	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,48	4,60	4,58										4,55
ITEM_3	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,55	4,60	4,57										4,57
Mobilidad	le													
ITEM_4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,55	4,42	4,55										4,50
	Disponibilidade de informações de voos	4,49	4,41	4,62										4,51
ITEM_6	Distância caminhada no terminal	4,46	4,15	4,26										4,29
Conveniêr	ncia													
ITEM_7	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação	4,11	4,04	4,03										4,06
	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	3,92	3,99	3,96										3,95
ITEM_9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	4,11	4,02	3,84										3,99
Serviços b	ásicos													
ITEM_10	Limpeza de banheiros	4,55	4,51	4,35										4,47
	Disponibilidade de banheiros	4,42	4,41	4,27										4,37
ITEM 12	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo	4,17	4,24	4,38										4,26
	operador aeroportuário	·												
ITEM_13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,48	4,43	4,26										4,39
Ambiente														
	Conforto nas áreas de embarque	4,29	4,36	4,40										4,35
_	Conforto térmico	4,45	4,44	4,48										4,46
_	Conforto acústico	4,49	4,38	4,46										4,44
	Limpeza geral do aerporto	4,71	4,61	4,60										4,64
Acesso	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do													
ITEM_18	terminal (meio-fio)	4,38	4,40	4,46										4,42
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,93	3,98	3,86										3,92
	Qualidade das instalações do estacionamento	3,94	3,96	3,92										3,94
Valor														
	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	3,23	3,32	3,23										3,26
	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	3,05	3,09	3,02										3,05
	Relação Preço-Qualidade das lojas	3,11	3,13	3,07										3,10
Check-in														
	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,22	4,29	4,15										4,22
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,36	4,44	4,24										4,35
TTEM_25														

Satisfação ¹				
ITEM_27 Satisfação Geral	8,86	8,40	8,58	8,62
ITEM_28 Atendimento das expectativas	8,95	8,81	8,81	8,86
ITEM_29 Comparação com um aeroporto ideal	8,57	8,27	8,35	8,39

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