

**Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2024\_2025**  
**Aeroporto Internacional de Belém - SBBE**

| Item Pesquisa de Satisfação  |                                                                                                   | ago/24 | set/24  | out/24 | nov/24 | dez/24 | jan/25 | fev/25  | mar/25 | abr/25 | mai/25 | jun/25 | jul/25 | Padrão | Resultado anual |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|
| <b>Inspeção de Segurança</b> |                                                                                                   |        |         |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_1                       | Tempo de espera na fila de inspeção de segurança                                                  | 4,55   | 4,45    | 4,41   | 4,20   | 4,19   | 4,33   | 4,28    | 4,32   | 4,49   | 4,35   | 4,21   |        | 4,38   | <b>4,34</b>     |
| ITEM_2                       | Organização do processo de Inspeção de Segurança                                                  | 4,70   | 4,58    | 4,57   | 4,28   | 4,34   | 4,42   | 4,51    | 4,31   | 4,51   | 4,29   | 4,19   |        | 4,37   | <b>4,43</b>     |
| <b>Mobilidade</b>            |                                                                                                   |        |         |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_3                       | Facilidade de encontrar seu caminho no terminal                                                   | 4,60   | 4,33    | 4,50   | 4,36   | 4,30   | 4,37   | 4,23    | 4,30   | 4,43   | 4,27   | 4,00   |        | 4,10   | <b>4,34</b>     |
| ITEM_4                       | Facilidade de acessar informações de voos                                                         | 4,50   | 4,30    | 4,41   | 4,26   | 4,30   | 4,36   | 4,09    | 4,31   | 4,48   | 4,16   | 4,11   |        | 4,17   | <b>4,30</b>     |
| <b>Serviços básicos</b>      |                                                                                                   |        |         |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_5                       | Limpeza de banheiros                                                                              | 4,56   | 4,35    | 4,52   | 4,24   | 4,35   | 4,56   | 4,23    | 4,18   | 4,43   | 4,12   | 4,14   |        | 4,11   | <b>4,33</b>     |
| ITEM_6                       | Disponibilidade de banheiros                                                                      | 4,52   | 4,32    | 4,35   | 4,23   | 4,15   | 4,41   | 4,24    | 4,25   | 4,29   | 4,05   | 4,13   |        | 4,19   | <b>4,27</b>     |
| ITEM_7                       | Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadors Aeroportuário                                       | 3,95   | 3,73    | 3,85   | 3,88   | 3,51   | 3,95   | 3,82    | 3,81   | 3,99   | 3,83   | 3,77   |        | 3,44   | <b>3,83</b>     |
| <b>Ambiente</b>              |                                                                                                   |        |         |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_8                       | Conforto nas áreas de embarque                                                                    | 4,02   | 3,99    | 4,05   | 3,83   | 3,75   | 4,01   | 3,82    | 3,92   | 3,96   | 3,87   | 3,94   |        | 4,09   | <b>3,92</b>     |
| ITEM_9                       | Conforto térmico                                                                                  | 4,21   | 4,04    | 4,27   | 3,96   | 3,71   | 4,24   | 4,11    | 3,89   | 3,96   | 3,85   | 3,89   |        | 4,15   | <b>4,01</b>     |
| ITEM_10                      | Conforto acústico                                                                                 | 4,32   | 4,01    | 4,23   | 4,11   | 4,01   | 4,15   | 3,99    | 4,02   | 4,15   | 3,95   | 3,79   |        | 4,03   | <b>4,07</b>     |
| ITEM_11                      | Limpeza geral do aeroporto                                                                        | 4,63   | 4,55    | 4,67   | 4,35   | 4,39   | 4,57   | 4,38    | 4,29   | 4,34   | 4,16   | 4,04   |        | 4,34   | <b>4,40</b>     |
| <b>Acesso</b>                |                                                                                                   |        |         |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_12                      | Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) | 4,57   | 4,29    | 4,46   | 4,18   | 4,21   | 4,23   | 4,32    | 4,24   | 4,40   | 4,21   | 4,09   |        | 3,72   | <b>4,29</b>     |
| <b>Índices de Satisfação</b> |                                                                                                   |        |         |        |        |        |        |         |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_13                      | Tempo de espera na fila do check-in                                                               | 98,53% | 100,00% | 94,83% | 93,33% | 87,72% | 83,10% | 93,65%  | 93,44% | 91,38% | 96,43% | 92,19% |        | NA     | <b>93,08%</b>   |
| ITEM_14                      | Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário                                  | 95,00% | 86,67%  | 97,83% | 95,74% | 92,86% | 96,43% | 100,00% | 93,88% | 96,23% | 89,36% | 96,55% |        | NA     | <b>94,80%</b>   |
| ITEM_15                      | Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto                                               | 75,36% | 80,60%  | 83,33% | 78,67% | 74,29% | 89,71% | 75,68%  | 79,73% | 82,43% | 78,48% | 80,28% |        | NA     | <b>79,67%</b>   |

**Pesquisa de Satisfação e Aferição de indicadores com base na PORTARIA Nº 10.164/SRA, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2022**  
**Fonte: DNA Pesquisas**