

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
Inspeção de Segurança															
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	4,22	4,38	4,33
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	4,19	4,37	4,41
Mobilidade															
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	4,15	4,10	4,32
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	4,11	4,17	4,28
Serviços básicos															
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	4,06	4,11	4,31
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	3,75	4,19	4,22
ITEM_7	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadores Aeroportuário	3,95	3,73	3,85	3,88	3,51	3,95	3,82	3,81	3,99	3,83	3,77	3,48	3,44	3,80
Ambiente															
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	3,77	4,09	3,91
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	3,68	4,15	3,98
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	3,60	4,03	4,03
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	3,83	4,34	4,35
Acesso															
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	3,86	3,72	4,25
Índices de Satisfação															
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%	89,71%	NA	92,86%
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%	92,16%	NA	94,39%
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%	71,01%	NA	79,13%

Pesquisa de Satisfação e Aferição de indicadores com base na PORTARIA Nº 10.164/SRA, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2022

Fonte: DNA Pesquisas