

Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2023_2024
Aeroporto Internacional de Belém - SBBE

Item Pesquisa de Satisfação		nov/23	dez/23	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	Padrão	Resultado anual
Inspeção de Segurança															
ITEM_1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,03	4,23	4,27	4,32	4,28	4,46	4,18	4,34	4,31	4,55	4,45		4,38	4,27
ITEM_2	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,12	4,31	4,37	4,38	4,46	4,43	4,27	4,37	4,42	4,70	4,58		4,37	4,35
Mobilidade															
ITEM_3	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,08	4,24	4,40	4,35	4,30	4,41	4,26	4,35	4,27	4,60	4,33		4,10	4,30
ITEM_4	Facilidade de acessar informações de voos	4,14	4,35	4,23	4,23	4,15	4,22	4,25	4,30	4,30	4,50	4,30		4,17	4,24
Serviços básicos															
ITEM_5	Limpeza de banheiros	3,90	4,03	4,20	4,20	4,19	4,28	3,92	4,34	4,30	4,56	4,35		4,11	4,15
ITEM_6	Disponibilidade de banheiros	3,84	4,07	4,10	4,01	4,00	4,19	3,87	4,20	4,30	4,52	4,32		4,19	4,07
ITEM_7	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadores Aeroportuário	3,18	3,52	3,74	3,72	3,66	3,70	3,61	3,82	3,72	3,95	3,73		3,44	3,63
Ambiente															
ITEM_8	Conforto nas áreas de embarque	3,43	3,94	3,83	3,73	3,92	3,65	3,61	3,89	3,98	4,02	3,99		4,09	3,77
ITEM_9	Conforto térmico	3,12	3,89	4,02	4,05	4,14	3,95	3,94	4,17	4,24	4,21	4,04		4,15	3,95
ITEM_10	Conforto acústico	3,67	4,06	3,94	4,08	3,98	3,96	3,86	4,09	4,08	4,32	4,01		4,03	3,97
ITEM_11	Limpeza geral do aeroporto	4,05	4,26	4,27	4,30	4,33	4,34	4,27	4,37	4,50	4,63	4,55		4,34	4,30
Acesso															
ITEM_12	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	4,17	4,33	4,18	4,25	4,12	4,33	4,03	4,42	4,32	4,57	4,29		3,72	4,24
Índices de Satisfação															
ITEM_13	Tempo de espera na fila do check-in	92,31%	92,45%	94,12%	96,77%	96,55%	92,86%	91,94%	88,71%	95,16%	95,16%	95,16%		NA	93,43%
ITEM_14	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	82,50%	94,74%	87,18%	89,58%	94,00%	95,56%	83,33%	94,23%	89,13%	89,13%	89,13%		NA	90,03%
ITEM_15	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	63,93%	71,01%	76,81%	76,47%	66,67%	66,67%	68,00%	73,61%	77,27%	77,27%	77,27%		NA	71,16%

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

Fonte: DNA Pesquisas

