

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				4,38	4,36
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				4,37	4,47
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				4,10	4,38
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				4,17	4,33
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				4,11	4,38
ITEM_6	Disponibilidade de banheiros	4,52	4,32	4,35	4,23	4,15	4,41	4,24	4,25	4,29				4,19	4,31
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				3,44	3,83
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				4,09	3,93
ITEM_9	Conforto térmico	4,21	4,04	4,27	3,96	3,71	4,24	4,11	3,89	3,96				4,15	4,04
ITEM_10	Conforto acústico	4,32	4,01	4,23	4,11	4,01	4,15	3,99	4,02	4,15				4,03	4,11
ITEM_11	Limpeza geral do aeroporto	4,63	4,55	4,67	4,35	4,39	4,57	4,38	4,29	4,34				4,34	4,46
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				3,72	4,32
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%				NA	93,08%
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%				NA	94,80%
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%				NA	79,67%

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