

**Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2025\_2026**  
**Aeroporto Internacional de Belém - SBBE**

| 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 | Padrão | Resultado anual |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|
| <b>Inspeção de Segurança</b> |                                                                                                   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_1                       | Tempo de espera na fila de inspeção de segurança                                                  | 4,33   | 4,64   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 4,38   | <b>4,48</b>     |
| ITEM_2                       | Organização do processo de Inspeção de Segurança                                                  | 4,21   | 4,60   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 4,37   | <b>4,41</b>     |
| <b>Mobilidade</b>            |                                                                                                   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_3                       | Facilidade de encontrar seu caminho no terminal                                                   | 4,05   | 4,31   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 4,10   | <b>4,18</b>     |
| ITEM_4                       | Facilidade de acessar informações de voos                                                         | 4,00   | 4,42   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 4,17   | <b>4,21</b>     |
| <b>Serviços básicos</b>      |                                                                                                   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_5                       | Limpeza de banheiros                                                                              | 4,21   | 4,41   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 4,11   | <b>4,31</b>     |
| ITEM_6                       | Disponibilidade de banheiros                                                                      | 3,68   | 4,34   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 4,19   | <b>4,01</b>     |
| ITEM_7                       | Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadores Aeroportuário                                      | 3,75   | 4,00   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 3,44   | <b>3,87</b>     |
| <b>Ambiente</b>              |                                                                                                   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_8                       | Conforto nas áreas de embarque                                                                    | 3,57   | 4,01   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 4,09   | <b>3,79</b>     |
| ITEM_9                       | Conforto térmico                                                                                  | 3,30   | 4,09   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 4,15   | <b>3,69</b>     |
| ITEM_10                      | Conforto acústico                                                                                 | 3,60   | 4,03   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 4,03   | <b>3,81</b>     |
| ITEM_11                      | Limpeza geral do aeroporto                                                                        | 3,92   | 4,28   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 4,34   | <b>4,10</b>     |
| <b>Acesso</b>                |                                                                                                   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_12                      | Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) | 3,94   | 4,21   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 3,72   | <b>4,08</b>     |
| <b>Índices de Satisfação</b> |                                                                                                   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |                 |
| ITEM_13                      | Tempo de espera na fila do check-in                                                               | 96,49% | 96,67% |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | NA     | <b>96,58%</b>   |
| ITEM_14                      | Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário                                  | 82,93% | 93,88% |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | NA     | <b>88,40%</b>   |
| ITEM_15                      | Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto                                               | 69,44% | 83,33% |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | NA     | <b>76,39%</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**