

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
Inspeção de Segurança															
ITEM_1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,33	4,64	4,56										4,38	4,51
ITEM_2	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,21	4,60	4,49										4,37	4,43
Mobilidade															
ITEM_3	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,05	4,31	4,42										4,10	4,26
ITEM_4	Facilidade de acessar informações de voos	4,00	4,42	4,24										4,17	4,22
Serviços básicos															
ITEM_5	Limpeza de banheiros	4,21	4,41	4,51										4,11	4,38
ITEM_6	Disponibilidade de banheiros	3,68	4,34	4,47										4,19	4,16
ITEM_7	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadores Aeroportuário	3,75	4,00	4,25										3,44	4,00
Ambiente															
ITEM_8	Conforto nas áreas de embarque	3,57	4,01	4,35										4,09	3,98
ITEM_9	Conforto térmico	3,30	4,09	4,31										4,15	3,90
ITEM_10	Conforto acústico	3,60	4,03	4,32										4,03	3,98
ITEM_11	Limpeza geral do aeroporto	3,92	4,28	4,49										4,34	4,23
Acesso															
ITEM_12	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	3,94	4,21	4,33										3,72	4,16
Índices de Satisfação															
ITEM_13	Tempo de espera na fila do check-in	96,49%	96,67%	98,21%										NA	97,12%
ITEM_14	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	82,93%	93,88%	100,00%										NA	92,27%
ITEM_15	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	69,44%	83,33%	87,50%										NA	80,09%

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

Fonte: DNA Pesquisas