

# 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   | 4,63   | 4,56    | 4,51   | 4,60   | 4,42    | 4,54   | 4,59   | 4,63    | 4,68   | 4,58    | 4,67    | 4,38   | 4,56            |
| ITEM_2                       | Organização do processo de Inspeção de Segurança                                                  | 4,21   | 4,59   | 4,49    | 4,57   | 4,61   | 4,52    | 4,51   | 4,55   | 4,61    | 4,68   | 4,58    | 4,69    | 4,37   | 4,55            |
| <b>Mobilidade</b>            |                                                                                                   |        |        |         |        |        |         |        |        |         |        |         |         |        |                 |
| ITEM_3                       | Facilidade de encontrar seu caminho no terminal                                                   | 4,05   | 4,29   | 4,42    | 4,38   | 4,37   | 4,60    | 4,40   | 4,52   | 4,59    | 4,62   | 4,55    | 4,55    | 4,10   | 4,44            |
| ITEM_4                       | Facilidade de acessar informações de voos                                                         | 4,00   | 4,38   | 4,24    | 4,44   | 4,43   | 4,50    | 4,33   | 4,55   | 4,45    | 4,57   | 4,48    | 4,52    | 4,17   | 4,41            |
| <b>Serviços básicos</b>      |                                                                                                   |        |        |         |        |        |         |        |        |         |        |         |         |        |                 |
| ITEM_5                       | Limpeza de banheiros                                                                              | 4,21   | 4,43   | 4,51    | 4,51   | 4,48   | 4,61    | 4,46   | 4,50   | 4,54    | 4,57   | 4,52    | 4,42    | 4,11   | 4,48            |
| ITEM_6                       | Disponibilidade de banheiros                                                                      | 3,68   | 4,33   | 4,47    | 4,56   | 4,40   | 4,55    | 4,43   | 4,48   | 4,53    | 4,57   | 4,44    | 4,42    | 4,19   | 4,40            |
| ITEM_7                       | Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadors Aeroportuário                                       | 3,75   | 3,98   | 4,25    | 3,93   | 4,11   | 3,98    | 4,17   | 4,17   | 4,14    | 4,10   | 4,02    | 3,76    | 3,44   | 4,03            |
| <b>Ambiente</b>              |                                                                                                   |        |        |         |        |        |         |        |        |         |        |         |         |        |                 |
| ITEM_8                       | Conforto nas áreas de embarque                                                                    | 3,57   | 3,98   | 4,35    | 4,20   | 4,23   | 4,46    | 4,20   | 4,32   | 4,27    | 4,54   | 4,30    | 4,35    | 4,09   | 4,23            |
| ITEM_9                       | Conforto térmico                                                                                  | 3,30   | 4,07   | 4,31    | 4,39   | 4,50   | 4,38    | 4,09   | 4,29   | 4,51    | 4,43   | 4,33    | 4,33    | 4,15   | 4,24            |
| ITEM_10                      | Conforto acústico                                                                                 | 3,60   | 4,01   | 4,32    | 4,18   | 4,31   | 4,48    | 4,20   | 4,32   | 4,41    | 4,51   | 4,39    | 4,21    | 4,03   | 4,24            |
| ITEM_11                      | Limpeza geral do aeroporto                                                                        | 3,92   | 4,30   | 4,49    | 4,50   | 4,50   | 4,60    | 4,44   | 4,67   | 4,68    | 4,66   | 4,62    | 4,60    | 4,34   | 4,50            |
| <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   | 4,22   | 4,33    | 4,41   | 4,36   | 4,54    | 4,47   | 4,46   | 4,56    | 4,58   | 4,49    | 4,46    | 3,72   | 4,40            |
| <b>Índices de Satisfação</b> |                                                                                                   |        |        |         |        |        |         |        |        |         |        |         |         |        |                 |
| ITEM_13                      | Tempo de espera na fila do check-in                                                               | 96,49% | 96,67% | 98,21%  | 96,61% | 98,21% | 96,77%  | 98,44% | 98,48% | 100,00% | 95,08% | 100,00% | 100,00% | NA     | 97,50%          |
| ITEM_14                      | Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário                                  | 82,93% | 93,88% | 100,00% | 97,37% | 97,87% | 100,00% | 98,18% | 98,28% | 100,00% | 94,34% | 98,28%  | 97,92%  | NA     | 96,28%          |
| ITEM_15                      | Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto                                               | 69,44% | 83,33% | 87,50%  | 86,57% | 81,97% | 92,96%  | 87,14% | 93,24% | 91,94%  | 95,65% | 86,57%  | 88,41%  | NA     | 86,97%          |

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

Fonte: DNA Pesquisas