

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								4,38	4,23
ITEM_2	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,12	4,31	4,37	4,38	4,46								4,37	4,33
Mobilidade															
ITEM_3	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,08	4,24	4,40	4,35	4,30								4,10	4,27
ITEM_4	Facilidade de acessar informações de voos	4,14	4,35	4,23	4,23	4,15								4,17	4,22
Serviços básicos															
ITEM_5	Limpeza de banheiros	3,90	4,03	4,20	4,20	4,19								4,11	4,10
ITEM_6	Disponibilidade de banheiros	3,84	4,07	4,10	4,01	4,00								4,19	4,00
ITEM_7	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadors Aeroportuário	3,18	3,52	3,74	3,72	3,66								3,44	3,56
Ambiente															
ITEM_8	Conforto nas áreas de embarque	3,43	3,94	3,83	3,73	3,92								4,09	3,77
ITEM_9	Conforto térmico	3,12	3,89	4,02	4,05	4,14								4,15	3,84
ITEM_10	Conforto acústico	3,67	4,06	3,94	4,08	3,98								4,03	3,95
ITEM_11	Limpeza geral do aeroporto	4,05	4,26	4,27	4,30	4,33								4,34	4,24
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								3,72	4,21
Índices de Satisfação															
ITEM_13	Tempo de espera na fila do check-in	92,31%	92,45%	94,12%	96,77%	96,55%								NA	94,44%
ITEM_14	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	82,50%	94,74%	87,18%	89,58%	94,00%								NA	89,60%
ITEM_15	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	63,93%	71,01%	76,81%	77,94%	66,67%								NA	71,27%

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

Fonte: DNA Pesquisas