

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	4,48							4,38	4,27
ITEM_2	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,12	4,31	4,37	4,38	4,46	4,42							4,37	4,34
Mobilidade															
ITEM_3	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,08	4,24	4,40	4,35	4,30	4,38							4,10	4,29
ITEM_4	Facilidade de acessar informações de voos	4,14	4,35	4,23	4,23	4,15	4,22							4,17	4,22
Serviços básicos															
ITEM_5	Limpeza de banheiros	3,90	4,03	4,20	4,20	4,19	4,30							4,11	4,14
ITEM_6	Disponibilidade de banheiros	3,84	4,07	4,10	4,01	4,00	4,16							4,19	4,03
ITEM_7	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadores Aeroportuário	3,18	3,52	3,74	3,72	3,66	3,70							3,44	3,59
Ambiente															
ITEM_8	Conforto nas áreas de embarque	3,43	3,94	3,83	3,73	3,92	3,67							4,09	3,75
ITEM_9	Conforto térmico	3,12	3,89	4,02	4,05	4,14	3,96							4,15	3,86
ITEM_10	Conforto acústico	3,67	4,06	3,94	4,08	3,98	3,96							4,03	3,95
ITEM_11	Limpeza geral do aeroporto	4,05	4,26	4,27	4,30	4,33	4,35							4,34	4,26
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	4,33							3,72	4,23
Índices de Satisfação															
ITEM_13	Tempo de espera na fila do check-in	92,31%	92,45%	94,12%	96,77%	96,55%	95,12%							NA	94,55%
ITEM_14	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	82,50%	94,74%	87,18%	89,58%	94,00%	97,56%							NA	90,93%
ITEM_15	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	63,93%	71,01%	76,81%	77,94%	66,67%	73,17%							NA	71,59%

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

Fonte: DNA Pesquisas