

**Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2023\_2024**  
Aeroporto Internacional de Belém - SBBE

Item Pesquisa de Satisfação		ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	Padrão	Resultado anual
<b>Inspeção de Segurança</b>															
ITEM_1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	-	-	-	4,03	4,23	4,27	4,32	4,28	4,46	4,18	4,34	4,31	4,38	<b>4,27</b>
ITEM_2	Organização do processo de Inspeção de Segurança	-	-	-	4,12	4,31	4,37	4,38	4,46	4,43	4,27	4,37	4,42	4,37	<b>4,35</b>
<b>Mobilidade</b>															
ITEM_3	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	-	-	-	4,08	4,24	4,40	4,35	4,30	4,41	4,26	4,35	4,27	4,10	<b>4,30</b>
ITEM_4	Facilidade de acessar informações de voos	-	-	-	4,14	4,35	4,23	4,23	4,15	4,22	4,25	4,30	4,30	4,17	<b>4,24</b>
<b>Serviços básicos</b>															
ITEM_5	Limpeza de banheiros	-	-	-	3,90	4,03	4,20	4,20	4,19	4,28	3,92	4,34	4,30	4,11	<b>4,15</b>
ITEM_6	Disponibilidade de banheiros	-	-	-	3,84	4,07	4,10	4,01	4,00	4,19	3,87	4,20	4,30	4,19	<b>4,07</b>
ITEM_7	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadores Aeroportuário	-	-	-	3,18	3,52	3,74	3,73	3,66	3,70	3,61	3,82	3,72	3,44	<b>3,63</b>
<b>Ambiente</b>															
ITEM_8	Conforto nas áreas de embarque	-	-	-	3,43	3,94	3,83	3,73	3,92	3,65	3,61	3,89	3,98	4,09	<b>3,77</b>
ITEM_9	Conforto térmico	-	-	-	3,12	3,89	4,02	4,05	4,14	3,95	3,94	4,17	4,24	4,15	<b>3,95</b>
ITEM_10	Conforto acústico	-	-	-	3,67	4,06	3,94	4,08	3,98	3,96	3,86	4,09	4,08	4,03	<b>3,97</b>
ITEM_11	Limpeza geral do aeroporto	-	-	-	4,05	4,26	4,27	4,30	4,33	4,34	4,27	4,37	4,50	4,34	<b>4,30</b>
<b>Acesso</b>															
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	4,03	4,42	4,32	3,72	<b>4,24</b>
<b>Índices de Satisfação</b>															
ITEM_13	Tempo de espera na fila do check-in	-	-	-	92,31%	92,45%	94,12%	96,77%	96,55%	92,86%	91,94%	88,71%	95,16%	NA	<b>93,43%</b>
ITEM_14	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	-	-	-	82,50%	94,74%	87,18%	89,58%	94,00%	95,56%	83,33%	94,23%	89,13%	NA	<b>90,03%</b>
ITEM_15	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	-	-	-	63,93%	71,01%	76,81%	76,47%	66,67%	66,67%	68,00%	73,61%	77,27%	NA	<b>71,16%</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

