

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	4,63	4,56	4,51	4,60	4,42	4,54	4,59	4,63				4,38	4,54
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				4,37	4,52
Mobilidade															
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				4,10	4,40
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				4,17	4,37
Serviços básicos															
ITEM_5	Limpeza de banheiros	4,21	4,43	4,51	4,51	4,48	4,61	4,46	4,50	4,54				4,11	4,47
ITEM_6	Disponibilidade de banheiros	3,68	4,33	4,47	4,56	4,40	4,55	4,43	4,48	4,53				4,19	4,38
ITEM_7	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadores Aeroportuário	3,75	3,98	4,25	3,93	4,11	3,98	4,17	4,17	4,14				3,44	4,05
Ambiente															
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				4,09	4,17
ITEM_9	Conforto térmico	3,30	4,07	4,31	4,39	4,50	4,38	4,09	4,29	4,51				4,15	4,20
ITEM_10	Conforto acústico	3,60	4,01	4,32	4,18	4,31	4,48	4,20	4,32	4,41				4,03	4,20
ITEM_11	Limpeza geral do aeroporto	3,92	4,30	4,49	4,50	4,50	4,60	4,44	4,67	4,68				4,34	4,45
Acesso															
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				3,72	4,37
Índices de Satisfação															
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%				NA	97,76%
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%				NA	96,50%
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%				NA	86,01%

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

Fonte: DNA Pesquisas