

**Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2024\_2025**  
**Aeroporto Internacional de Belém - SBBE**

Item Pesquisa de Satisfação		ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	Padrão	Resultado anual
<b>Inspeção de Segurança</b>															
ITEM_1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,55	4,45	4,41	4,20	4,19	4,33	4,28						4,38	<b>4,35</b>
ITEM_2	Organização do processo de Inspeção de Segurança	4,70	4,58	4,57	4,28	4,34	4,42	4,51						4,37	<b>4,49</b>
<b>Mobilidade</b>															
ITEM_3	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,60	4,33	4,50	4,36	4,30	4,37	4,23						4,10	<b>4,38</b>
ITEM_4	Facilidade de acessar informações de voos	4,50	4,30	4,41	4,26	4,30	4,36	4,09						4,17	<b>4,32</b>
<b>Serviços básicos</b>															
ITEM_5	Limpeza de banheiros	4,56	4,35	4,52	4,24	4,35	4,56	4,23						4,11	<b>4,40</b>
ITEM_6	Disponibilidade de banheiros	4,52	4,32	4,35	4,23	4,15	4,41	4,24						4,19	<b>4,32</b>
ITEM_7	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operadores Aeroportuário	3,95	3,73	3,85	3,88	3,51	3,95	3,82						3,44	<b>3,81</b>
<b>Ambiente</b>															
ITEM_8	Conforto nas áreas de embarque	4,02	3,99	4,05	3,83	3,75	4,01	3,82						4,09	<b>3,92</b>
ITEM_9	Conforto térmico	4,21	4,04	4,27	3,96	3,71	4,24	4,11						4,15	<b>4,08</b>
ITEM_10	Conforto acústico	4,32	4,01	4,23	4,11	4,01	4,15	3,99						4,03	<b>4,12</b>
ITEM_11	Limpeza geral do aeroporto	4,63	4,55	4,67	4,35	4,39	4,57	4,38						4,34	<b>4,50</b>
<b>Acesso</b>															
ITEM_12	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	4,57	4,29	4,46	4,18	4,21	4,23	4,32						3,72	<b>4,32</b>
<b>Índices de Satisfação</b>															
ITEM_13	Tempo de espera na fila do check-in	98,53%	100,00%	94,83%	93,33%	87,72%	83,10%	93,65%						NA	<b>93,02%</b>
ITEM_14	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	95,00%	86,67%	97,83%	95,74%	92,86%	96,43%	100,00%						NA	<b>94,93%</b>
ITEM_15	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	75,36%	80,60%	83,33%	78,67%	74,29%	89,71%	75,68%						NA	<b>79,66%</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**

