

PESQUISA NACIONAL DE
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO

**AEROPORTO INTERNACIONAL JÚLIO
CEZAR RIBEIRO - BELÉM (SBBE)**

4º Trimestre de 2021

CONSIDERAÇÕES

1. Devido à pandemia e o retorno gradual da movimentação internacional nos aeroportos brasileiros observado à partir de agosto de 2021, não foi possível a realização das medições referentes ao estrato internacional em todos os aeroportos internacionais participantes da pesquisa **nesse trimestre**.

INTRODUÇÃO

Neste Relatório de Satisfação do Passageiro e Desempenho Operacional apresentamos os resultados do **AEROPORTO INTERNACIONAL JÚLIO CEZAR RIBEIRO - BELÉM (SBBE)**, obtidos a partir da realização de **1107** entrevistas ao longo do **4º Trimestre de 2021**.

O aeroporto se enquadra na **categoria até 5 milhões de passageiros**, de acordo com sua movimentação no ano de 2019, e os resultados aqui apresentados são comparados aos demais aeroportos da mesma categoria.

O resultado de todos os aeroportos pesquisados pode ser verificado no Relatório Geral, disponível no **sítio eletrônico da Secretaria Nacional de Aviação Civil**.

ÍNDICE

RESULTADOS GERAIS	03
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

RESULTADOS INDICADORES	05
<i>SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO</i>	

RESULTADOS INDICADORES	12
<i>DESEMPENHO OPERACIONAL</i>	

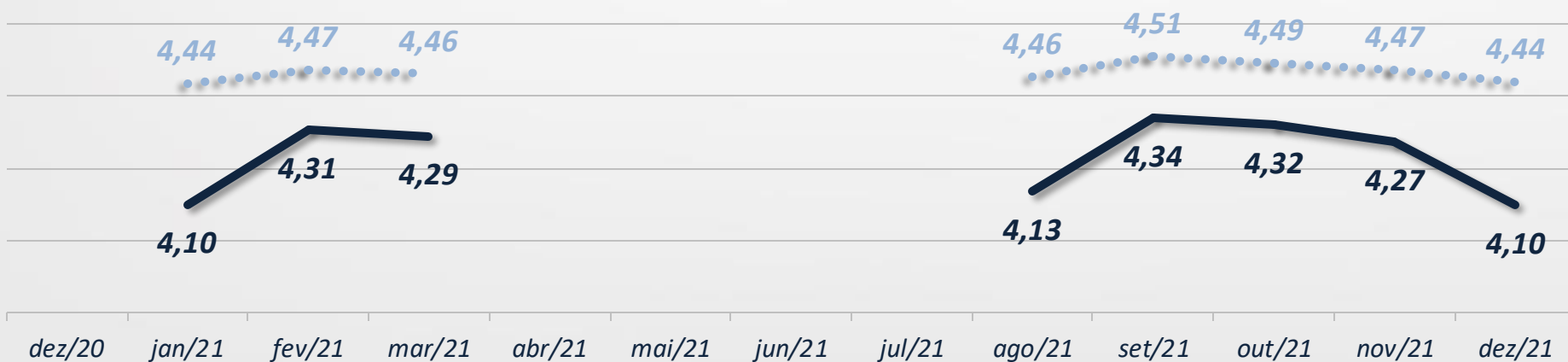
RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBBE

..... Média Categoria

* Os trimestres sem notas ou valores se referem aos períodos de suspensão da Pesquisa de Satisfação devido à pandemia de Covid-19

RESULTADOS GERAIS

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da
passagem**

Média geral

4,47

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

89,2%

Notas 1, 2 ou 3

10,2%

Sem Notas

0,5%

381 avaliações

ACESSO



**Facilidade de desembarque no
meio-fio**

Média geral

4,36

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

87,2%

Notas 1, 2 ou 3

12,8%

Sem Notas

0,0%

296 avaliações



**Opções de transporte até o
aeroporto**

Média geral

4,02

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

69,8%

Notas 1, 2 ou 3

28,7%

Sem Notas

1,5%

265 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

4,24

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

82,2%

Notas 1, 2 ou 3

17,8%

Sem Notas

0,0%

107 avaliações

INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

4,53

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

92,1%

Notas 1, 2 ou 3

7,9%

Sem Notas

0,0%

303 avaliações

ÓRGÃOS PÚBLICOS



Controle Migratório*

Média Geral

-

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
0,0%

Notas 1, 2 ou 3
0,0%

Sem Notas
0,0%

0 avaliações



Controle Aduaneiro

Média Geral

-

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5
0,0%

Notas 1, 2 ou 3
0,0%

Sem Notas
0,0%

0 avaliações

COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de
alimentação**

Média geral

3,92

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

65,1%

Notas 1, 2 ou 3

34,9%

Sem Notas

0,0%

507 avaliações



**Estabelecimentos
comerciais**

Média geral

4,21

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

80,1%

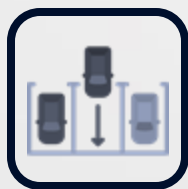
Notas 1, 2 ou 3

19,9%

Sem Notas

0,0%

171 avaliações



Estacionamento

Média geral

4,14

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,7%

Notas 1, 2 ou 3

14,3%

Sem Notas

0,0%

7 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Localização e deslocamento

Média geral

4,33

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

84,6%

Notas 1, 2 ou 3

14,0%

Sem Notas

1,4%

1.107 avaliações



Conforto da sala de embarque

Média geral

3,80

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

65,6%

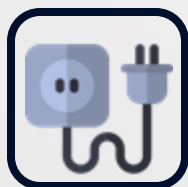
Notas 1, 2 ou 3

34,4%

Sem Notas

0,0%

820 avaliações



Disponibilidade de tomadas

Média geral

3,83

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

47,2%

Notas 1, 2 ou 3

27,2%

Sem Notas

25,6%

820 avaliações

AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



Internet disponibilizada pelo aeroporto

Média geral

4,22

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

81,3%

Notas 1, 2 ou 3

18,2%

Sem Notas

0,6%

176 avaliações



Sanitários

Média geral

3,71

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

62,0%

Notas 1, 2 ou 3

38,0%

Sem Notas

0,0%

568 avaliações



Limpeza geral do aeroporto

Média geral

4,27

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

85,1%

Notas 1, 2 ou 3

14,3%

Sem Notas

0,6%

820 avaliações

RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



Processo restituição de bagagens

Média geral

4,45

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

73,3%

Notas 1, 2 ou 3

10,7%

Sem Notas

16,0%

206 avaliações

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Check-in Doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 20 minutos.

AZUL

100%

629 medições

GOL

98%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

3 min 21 seg



Check-in Internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 30 minutos.

GERAL

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg



Inspeção de segurança embarque doméstico

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a 10 minutos

99%

1.428 medições

Tempo médio de espera

1 min 47 seg



Inspeção de segurança embarque internacional

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual inferior a 15 minutos

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Restituição de bagagem Doméstica

Percentual de voos com bagagens restituídas em até **30 minutos**, a partir da parada da aeronave.



Restituição de bagagem Internacional

Percentual de voos com bagagens restituídas em até **45 minutos**, a partir da parada da aeronave.

AZUL

66%

141 medições

GOL

36%

LATAM

60%

GERAL

0%

0 medições

Tempo máximo de espera*

15 min 28 seg

Tempo máximo de espera*

0 min 00 seg



Emigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **16 minutos****

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg



Imigração

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **16 minutos****

0%

0 medições

Tempo médio de espera

0 min 00 seg

RESULTADOS INDICADORES

DESEMPENHO OPERACIONAL



Aduana – Bens a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **8 minutos**

0%

0 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg



Aduana – Nada a declarar

Percentual de medições com tempo de espera em fila igual ou inferior a **8 minutos**

0%

0 medições

Tempo médio de espera*

0min 00seg

PESQUISA NACIONAL DE SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E
DESEMPENHO OPERACIONAL



MINISTÉRIO DA
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL