

PESQUISA NACIONAL DE  
**SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO E**  
**DESEMPENHO AEROPORTUÁRIO**

1º Trimestre de 2020

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



# 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 **1087** entrevistas ao longo do **1º Trimestre de 2020**.

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**  
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

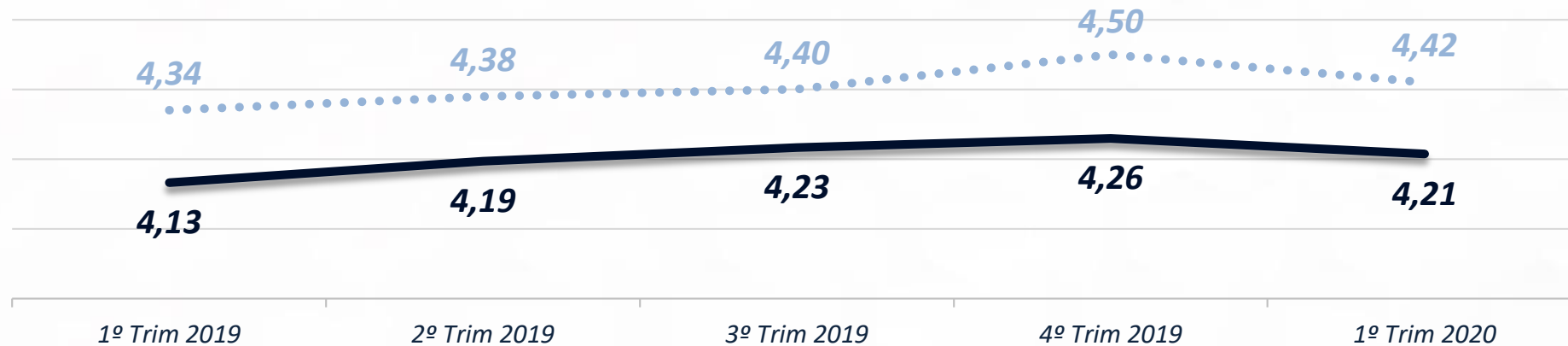
**RESULTADOS INDICADORES** ..... **05**  
SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

**RESULTADOS INDICADORES** ..... **12**  
DESEMPENHO OPERACIONAL

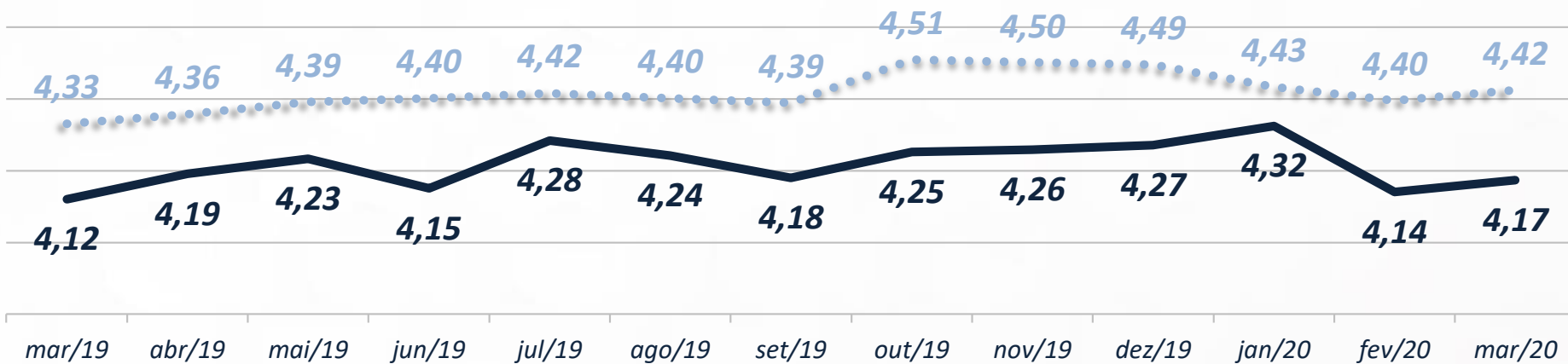
# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

### Evolução trimestral da satisfação geral do passageiro



### Evolução mensal da satisfação geral do passageiro



— Média SBBE

..... Média Categoria

# RESULTADOS GERAIS

## SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## AQUISIÇÃO DA PASSAGEM



**Processo de aquisição da  
passagem**

Média geral

**4,50**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**92,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**6,8%**

Sem Notas

**0,3%**

395 avaliações

## ACESSO



**Facilidade de desembarque no  
meio-fio**

Média geral

**4,35**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**79,9%**

Notas 1, 2 ou 3

**15,6%**

Sem Notas

**4,5%**

333 avaliações



**Opções de transporte até o  
aeroporto**

Média geral

**3,95**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**67,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**25,3%**

Sem Notas

**7,7%**

261 avaliações

# RESULTADOS INDICADORES

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

## CHECK-IN



Processo de check-in

Média geral

**4,35**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**84,9%**

126 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**14,3%**

Sem Notas

**0,8%**

## INSPEÇÃO DE SEGURANÇA



Processo de inspeção de segurança

Média geral

**4,26**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**86,1%**

346 avaliações

Notas 1, 2 ou 3

**12,4%**

Sem Notas

**1,4%**

### ÓRGÃOS PÚBLICOS



#### Controle Migratório\*

Média Geral

**4,58**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**93,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**5,7%**

Sem Notas

**1,1%**

87 avaliações



#### Controle Aduaneiro

Média Geral

**4,50**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**88,5%**

Notas 1, 2 ou 3

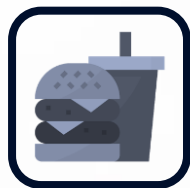
**11,5%**

Sem Notas

**0,0%**

52 avaliações

### COMÉRCIO E SERVIÇOS



**Estabelecimentos de  
alimentação**

Média geral

**3,96**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**72,0%**

Notas 1, 2 ou 3

**27,4%**

Sem Notas

**0,6%**

329 avaliações



**Estabelecimentos  
comerciais**

Média geral

**4,19**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**84,8%**

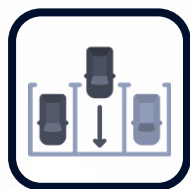
Notas 1, 2 ou 3

**15,2%**

Sem Notas

**0,0%**

171 avaliações



**Estacionamento**

Média geral

**3,73**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**4,1%**

Notas 1, 2 ou 3

**2,3%**

Sem Notas

**1,2%**

13 avaliações



### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Localização e deslocamento**

Média geral

**4,35**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**85,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**13,7%**

Sem Notas

**0,9%**

1.064 avaliações



**Conforto da sala de embarque**

Média geral

**3,85**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**69,5%**

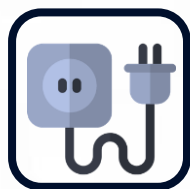
Notas 1, 2 ou 3

**30,4%**

Sem Notas

**0,1%**

751 avaliações



**Disponibilidade de tomadas**

Média geral

**3,66**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**46,3%**

Notas 1, 2 ou 3

**34,2%**

Sem Notas

**19,4%**

751 avaliações

### AMBIENTE AEROPORTUÁRIO



**Internet disponibilizada pelo aeroporto**

Média geral

**4,15**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**81,2%**

Notas 1, 2 ou 3

**18,2%**

Sem Notas

**0,6%**

165 avaliações



**Sanitários**

Média geral

**3,72**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**61,4%**

Notas 1, 2 ou 3

**38,4%**

Sem Notas

**0,2%**

500 avaliações



**Limpeza geral do aeroporto**

Média geral

**4,29**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**87,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**11,9%**

Sem Notas

**0,7%**

751 avaliações

### RESTITUIÇÃO DE BAGAGENS



**Processo restituição de bagagens**

Média geral

**4,51**

Distribuição das notas

Notas 4 ou 5

**72,5%**

Notas 1, 2 ou 3

**7,7%**

Sem Notas

**19,8%**

313 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%

872 medições

GOL

100%

LATAM

100%

Tempo médio de espera

**4min 58seg**



### Check-in Internacional

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

GERAL

100%

84 medições

Tempo médio de espera

**6min 23seg**



### Inspeção de segurança embarque doméstico

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

100%

191 medições

Tempo médio de espera

**1min 26seg**



### Inspeção de segurança embarque internacional

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

100%

41 medições

Tempo médio de espera

**2min 05seg**

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Restituição de bagagem Doméstica

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

AZUL

99%

161 medições

GOL

98%

LATAM

98%



### Restituição de bagagem Internacional

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

GERAL

86%

22 medições



### Emigração

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

100%

42 medições



### Imigração

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

98%

60 medições

Tempo médio máximo de espera\*

13min 54seg

Tempo médio máximo de espera\*

25min 00seg

Tempo médio de espera

0min 57seg

Tempo médio de espera

8min 01seg

# RESULTADOS INDICADORES

## DESEMPENHO OPERACIONAL



### Aduana – Bens a declarar

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

**100%**

43 medições



### Aduana – Nada a declarar

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

**100%**

43 medições

Tempo médio de espera\*

**0min 01seg**

Tempo médio de espera\*

**0min 54seg**



MINISTÉRIO DA  
INFRAESTRUTURA



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL