

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2023/2024



SALVADOR BAHIA
AiRPORT

Powered by



Indicadores de Qualidade de Serviço - SBSV

IQS	Indicadores	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	fev/24	mar/24
Serviços Diretos													
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança													
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	q 98,26%	99,79%	98,04%	97,93%	98,56%	97,78%	97,81%	98,83%	98,95%	96,64%	94,62%	97,49%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	q 85,71%		58,57%		65,85%		63,64%	67,92%	64,00%	63,52%	65,33%	
Disponibilidade de Equipamentos													
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	q 99,60%	99,87%	100,00%	99,98%	100,00%	99,68%	99,95%	99,98%	100,00%	100,00%	99,97%	100,00%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	q 99,20%	99,86%	99,97%	99,87%	99,74%	99,97%	99,75%	99,79%	99,86%	99,99%	99,85%	99,93%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	q 99,50%	99,53%	99,14%	99,12%	99,81%	99,16%	99,19%	99,00%	99,01%	98,88%	99,21%	99,20%
Instalações Lado Ar													
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	q 99,94%	98,57%	99,90%	100,00%	99,95%	100,00%	99,94%	100,00%	99,98%	99,86%	99,84%	99,98%
7	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	q 100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *													
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	q 4,42	4,50	4,42	4,41	4,25	4,42	4,21	4,45	4,41	4,34	4,49	4,40
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	q 4,43	4,52	4,33	4,42	4,38	4,38	4,33	4,37	4,41	4,30	4,47	4,31
10	Limpeza de banheiros (Q)	q 4,51	4,27	4,17	4,32	4,32	4,35	4,37	4,29	4,34	4,32	4,26	4,42
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	q 4,67	4,58	4,48	4,61	4,58	4,56	4,47	4,50	4,45	4,51	4,50	4,49
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	q 3,75	3,64	3,83	3,86	3,96	3,90	3,66	3,82	3,67	3,73	3,64	3,88
13	Conforto na área de embarque (Q)	q 4,25	4,34	4,12	4,15	4,14	4,25	4,34	4,21	4,10	4,04	4,18	4,19
14	Conforto térmico (Q)	q 4,49	4,46	4,36	4,40	4,42	4,51	4,35	4,52	4,33	4,32	4,45	4,33
15	Conforto acústico		4,33	4,32	4,34	4,38	4,26	4,29	4,27	4,28	4,15	4,10	4,36
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	q 4,69	4,54	4,53	4,60	4,51	4,57	4,48	4,63	4,53	4,55	4,54	4,49
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	q 4,42	4,48	4,46	4,45	4,47	4,36	4,35	4,53	4,43	4,41	4,56	4,43
Índices de Satisfação													
18	Tempo de espera na fila do check-in	98,25%	99,02%	93,68%	96,97%	95,45%	96,74%	91,95%	90,22%	95,83%	93,40%	95,00%	97,30%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	91,30%	96,92%	100,00%	98,28%	92,65%	92,31%	93,94%	93,10%	98,57%	97,59%	94,74%	96,36%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	70,09%	77,45%	72,48%	78,76%	74,26%	74,26%	72,45%	67,01%	73,15%	70,27%	75,53%	68,83%

* - Escala de notas: de 1 a 5

Q - Indicadores que integram o fator Q

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;
Portaria nº 10.164/SRA de 29 de dezembro de 2022 – ANAC;
Decisão nº 592, de 28 de dezembro de 2022 - ANAC