

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2024/2025



SALVADOR BAHIA
AIRPORT

Powered by



Indicadores de Qualidade de Serviço - SBSV

IQS	Indicadores	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25
Serviços Diretos													
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança													
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	q 97,69%	97,34%	96,66%	96,69%	96,16%	98,49%	96,04%	94,15%	96,42%	94,88%	94,78%	94,49%
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	q	42,86%			58,82%				66,67%	53,92%	55,32%	63,24%
Disponibilidade de Equipamentos													
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	q 99,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,90%	99,96%	100,00%	99,90%	99,85%	99,98%	99,84%
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	q 99,93%	99,92%	99,84%	99,99%	99,98%	99,97%	99,96%	99,96%	99,83%	99,57%	99,79%	99,96%
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	q 99,26%	99,03%	98,97%	99,23%	99,63%	99,19%	99,69%	98,96%	99,27%	99,45%	99,37%	99,22%
Instalações Lado Ar													
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	q 99,95%	99,88%	99,93%	99,93%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
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%	99,81%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *													
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	q 4,46	4,43	4,23	4,31	4,34	4,30	4,34	4,29	4,46	4,49	4,43	4,51
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	q 4,25	4,30	4,25	4,30	4,27	4,34	4,28	4,27	4,25	4,38	4,31	4,48
10	Limpeza de banheiros (Q)	q 4,40	4,36	4,33	4,29	4,25	4,44	4,23	4,30	4,23	4,34	4,31	4,53
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	q 4,58	4,42	4,34	4,42	4,33	4,44	4,42	4,40	4,46	4,39	4,31	4,50
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	q 3,61	3,95	3,48	3,77	3,99	3,50	3,75	3,93	3,86	3,80	3,58	3,86
13	Conforto na área de embarque (Q)	q 4,18	4,10	4,10	4,22	3,98	4,02	4,02	3,93	4,05	4,04	3,97	4,11
14	Conforto térmico (Q)	q 4,37	4,37	4,39	4,31	4,20	4,10	4,32	4,22	4,20	4,25	3,97	4,30
15	Conforto acústico		4,17	4,15	4,23	4,20	4,05	4,04	4,01	3,92	4,00	4,04	3,98
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	q 4,60	4,53	4,47	4,49	4,44	4,49	4,35	4,42	4,46	4,44	4,41	4,58
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	q 4,35	4,35	4,27	4,41	4,33	4,36	4,32	4,39	4,41	4,41	4,24	4,60
Índices de Satisfação													
18	Tempo de espera na fila do check-in	100,00%	94,12%	94,25%	99,08%	96,00%	94,90%	97,06%	93,88%	95,92%	98,26%	88,37%	95,70%
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	89,83%	94,92%	100,00%	97,33%	100,00%	92,54%	91,43%	96,46%	94,20%	95,77%	86,27%	97,92%
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	69,77%	72,22%	71,91%	75,00%	75,21%	83,18%	70,27%	68,97%	79,05%	67,19%	71,91%	82,47%

* - 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