

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2026/2027



SALVADOR BAHIA
AIRPORT

Powered by



Indicadores de Qualidade de Serviço - SBSV

IQS	Indicadores	abr/26	mai/26	jun/26	jul/26	ago/26	set/26	out/26	nov/26	dez/26	jan/27	fev/27	mar/27
Serviços Diretos													
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança													
1	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	q	99,00%										
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	q	76,80%										
Disponibilidade de Equipamentos													
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	q	100,00%										
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	q	100,00%										
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	q	100,00%										
Instalações Lado Ar													
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	q	99,55%										
7	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	q	99,87%										
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *													
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	q	4,37										
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	q	4,34										
10	Limpeza de banheiros (Q)	q	4,24										
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	q	4,40										
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	q	3,79										
13	Conforto na área de embarque (Q)	q	3,99										
14	Conforto térmico (Q)	q	4,37										
15	Conforto acústico		4,15										
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	q	4,38										
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	q	4,18										
Índices de Satisfação													
18	Tempo de espera na fila do check-in		95,06%										
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		91,07%										
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		75,82%										



* - 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 17.382/SRA de Julho de 2025 – ANAC;

Decisão nº 592, de 28 de dezembro de 2022 - ANAC