

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	98,95%	97,02%	96,71%									
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	q	76,81%	70,73%	69,14%									
Disponibilidade de Equipamentos														
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	q	99,88%	99,47%	100,00%									
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	q	99,84%	99,46%	99,13%									
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	q	99,44%	99,32%	99,22%									
Instalações Lado Ar														
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	q	99,56%	99,38%	99,68%									
7	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	q	99,87%	99,69%	100,00%									
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *														
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	q	4,37	4,43	4,54									
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	q	4,34	4,49	4,44									
10	Limpeza de banheiros (Q)	q	4,24	4,21	4,40									
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	q	4,40	4,31	4,49									
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	q	3,79	3,97	3,88									
13	Conforto na área de embarque (Q)	q	3,99	4,08	4,16									
14	Conforto térmico (Q)	q	4,37	4,46	4,41									
15	Conforto acústico		4,15	4,15	4,27									
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	q	4,38	4,52	4,61									
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	q	4,18	4,34	4,51									
Índices de Satisfação														
18	Tempo de espera na fila do check-in		95,06%	97,65%	97,67%									
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		91,07%	94,55%	91,53%									
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		75,82%	74,39%	73,56%									



* - 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