RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2026/2027









SALVADOR BAHIA AIRPORT

Powered by VINCI AIRPORTS

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%	96,53%	98,51%							
2	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	Q	76,81%	70,73%	69,14%	73,65%	79,52%							
	Disponibilidade de Equipamentos													
3	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	Q	99,88%	99,47%	100,00%	99,88%	100,00%							
4	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	Q	99,84%	99,46%	99,13%	99,82%	99,79%							
5	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q)	Q	99,44%	99,32%	99,22%	99,51%	99,18%							
	Instalações Lado Ar													
6	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	Q	99,56%	99,38%	99,68%	99,28%	99,75%							
7	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	Q	99,87%	99,69%	100,00%	100,00%	100,00%							
	Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *													
8	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	Q	4,37	4,43	4,54	4,44	4,54							
9	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	Q	4,34	4,49	4,44	4,52	4,47							
10	Limpeza de banheiros (Q)	Q	4,24	4,21	4,40	4,21	4,37							
11	Disponibilidade de banheiros (Q)	Q	4,40	4,31	4,49	4,41	4,35							
12	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	Q	3,79	3,97	3,88	3,86	3,75							
13	Conforto na área de embarque (Q)	Q	3,99	4,08	4,16	4,15	4,18							
14	Conforto térmico (Q)	Q	4,37	4,46	4,41	4,33	4,37							
15	Conforto acústico		4,15	4,15	4,27	4,21	4,28							
16	Limpeza geral do aeroporto (Q)	Q	4,38	4,52	4,61	4,42	4,59							
17	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	Q	4,18	4,34	4,51	4,33	4,49							
	Índices de Satisfação													
18	Tempo de espera na fila do check-in		95,06%	97,65%	97,67%	98,13%	100,00%							
19	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário		91,07%	94,55%	91,53%	96,10%	95,65%							
20	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto		75,82%	74,39%	73,56%	78,57%	71,84%							

SALVADOR BAHIA AIRPORT

* - 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

VINCI AIRPORTS