SALVADOR BAHIA AIRPORT

Powered by VINCI AIRPORTS



# Relatório Mensal de Qualidade de Serviço

## Agosto de 2026

| IQS | Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS) | | Agosto/26 |
|---|---|---|---|
| | **Serviços Diretos** | | |
| | **Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança** | | |
| 1 | Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q) | q | 98,51% |
| 2 | Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q) | q | 79,52% |
| | **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 | 99,79% |
| 5 | Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (Q) | q | 99,18% |
| | **Instalações Lado Ar** | | |
| 6 | Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q) | q | 99,75% |
| 7 | Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q) | q | 100,00% |
| | **Pesquisa de Satisfação dos Passageiros *** | | |
| 8 | Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q) | q | 4,54 |
| 9 | Facilidade de acessar informações de voos (Q) | q | 4,47 |
| 10 | Limpeza de banheiros (Q) | q | 4,37 |
| 11 | Disponibilidade de banheiros (Q) | q | 4,35 |
| 12 | Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q) | q | 3,75 |
| 13 | Conforto na área de embarque (Q) | q | 4,18 |
| 14 | Conforto térmico (Q) | q | 4,37 |
| 15 | Conforto acústico | | 4,28 |
| 16 | Limpeza geral do aeroporto (Q) | q | 4,59 |
| 17 | Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q) | q | 4,49 |
| | **Índices de Satisfação** | | |
| 18 | Tempo de espera na fila do check-in | | 100,00% |
| 19 | Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário | | 95,65% |
| 20 | Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto | | 71,84% |

* - 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