

# RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2020/2021



**SALVADOR BAHIA**  
**AIRPORT**

Powered by



# Indicadores de Qualidade de Serviço

## Não Relacionados à Pesquisa de Satisfação do Passageiro

#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21
<b>Serviços Diretos</b>													
1	Tempo em Fila de Inspeção de Segurança												
1.1	% de Passageiros aguardando mais de 5min	q								17,1%	6,5%	0,7%	
1.2	% de Passageiros aguardando mais de 15min	q								1,4%	0,0%	0,0%	
2	Tempo de atendimento a Pax com Necessidade de Assistência Especial - PNAE									00:00:18	00:00:00	00:00:00	
3	Número de eventos graves relatados									5	0	2	
<b>Disponibilidade de Equipamentos</b>													
4	Elevadores, esteiras e escadas rolantes	q								99,5%	99,9%	99,9%	
5	Sistema de processamento de bagagens (embarque)	q								99,7%	99,8%	99,9%	
6	Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	q								99,9%	99,9%	100,0%	
7	Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE	q								100,0%	100,0%	99,6%	
8	Ar Precondicionado	q								NA	NA	NA	
<b>Instalações Lado Ar</b>													
9	Pontes de Embarque	q								99,7%	100,0%	100,0%	
11	Posições de Pátio	q								100,0%	100,0%	100,0%	
12	Atendimento em Pontes de Embarque												
12.1	Passageiros Domésticos	q								88,6%	94,2%	92,5%	
12.2	Passageiros Internacionais	q								97,3%	100,0%	100,0%	

q - Indicadores que integram o fator Q

NA – A Concessionária não dispõe deste equipamento

# Indicadores de Qualidade de Serviço

## Relacionados à Pesquisa de Satisfação do Passageiro - PSP

#	Indicadores de Qualidade de Serviços (IQS)	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21
<b>Pesquisa de Satisfação*</b>													
13	Qualidade das Informações: sinalização, inf. de voo, sist. sonoro de aviso aos pax	Q									4,3	4,3	4,4
14	Limpeza e disponibilidade dos banheiros	Q									4,4	4,4	4,5
15	Conforto e disponibilidade de assentos saguão de embarque e áreas públicas	Q									3,9	3,9	4,1
16	Limpeza geral do aeroporto	Q									4,5	4,5	4,5
17	Cordialidade dos funcionários do aeroporto	Q									4,4	4,5	4,5
18	Disponibilidade de carrinhos de bagagem	Q									4,3	4,1	4,3
19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	Q									3,8	4,0	4,2
20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação										3,9	4,0	4,1
21	Custo-benefício das lojas e praças de alimentação										3,0	3,0	3,2
22	Satisfação geral em relação ao aeroporto										4,2	4,2	4,3
23	Conforto térmico e acústico	Q									4,1	4,3	4,2
24	Percepção de segurança no aeroporto										4,3	4,3	4,3
25	Opções de estacionamento e custo-benefício										3,5	3,4	3,8
26	Disponibilidade de meio-fio para embarque e desembarque										3,8	3,9	4,0
27	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento no terminal de passageiros										4,2	4,2	4,3
28	Organização da fila de inspeção de segurança										4,0	4,1	4,1
29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários										3,7	3,7	3,8
30	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet										3,8	3,8	3,7

\* - Escala de notas: de 1 a 5

Q - Indicadores que integram o fator Q

NA – A Concessionária não dispõe deste equipamento