

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2019/2020



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/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20
Serviços Diretos													
1	Tempo em Fila de Inspeção de Segurança												
1.1	% de Passageiros aguardando mais de 5min	α 9,5%	5,0%	6,2%	2,8%	4,6%	1,5%	1,7%	1,1%	2,1%	4,2%	8,3%	3,1%
1.2	% de Passageiros aguardando mais de 15min	α 2,4%	1,5%	1,4%	0,0%	0,6%	0,1%	0,3%	0,0%	0,4%	0,8%	0,4%	0,4%
2	Tempo de atendimento a Pax com Necessidade de Assistência Especial - PNAE	00:00:07	00:00:00	00:00:03	00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:01	00:00:00	00:00:04	00:00:02	00:00:01	00:00:03
3	Número de eventos graves relatados	7	2	5	13	4	1	3	5	1	4	4	6
Disponibilidade de Equipamentos													
4	Elevadores, esteiras e escadas rolantes	α 99,3%	99,3%	99,3%	99,2%	99,2%	99,0%	99,5%	99,8%	99,2%	99,8%	98,1%	99,8%
5	Sistema de processamento de bagagens (embarque)	α 99,8%	99,9%	99,9%	99,8%	99,8%	99,8%	99,7%	99,7%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
6	Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	α 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,9%	99,9%	100,0%	100,0%
7	Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE	α 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,9%	99,9%	100,0%	100,0%
8	Ar Precondicionado	α NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Instalações Lado Ar													
9	Pontes de Embarque	α 99,7%	99,5%	99,9%	99,7%	99,8%	99,9%	99,9%	99,7%	98,9%	99,7%	99,9%	99,9%
11	Posições de Pátio	α 100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
12	Atendimento em Pontes de Embarque												
12.1	Passageiros Domésticos	α 91,2%	94,1%	92,4%	92,8%	92,4%	90,8%	97,4%	96,2%	97,7%	99,7%	99,7%	99,7%
12.2	Passageiros Internacionais	α 98,6%	99,3%	98,3%	79,3%	89,9%	90,3%	95,3%	98,6%	98,0%	97,8%	98,5%	98,9%

α - 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/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20
Pesquisa de Satisfação*													
13	Qualidade das Informações: sinalização, inf. de voo, sist. sonoro de aviso aos pax	□ 3,5	3,7	3,5	3,8	3,6	3,7	3,6	4,0	3,9	4,1	4,0	4,0
14	Limpeza e disponibilidade dos banheiros	□ 3,6	3,8	3,6	3,7	3,8	4,0	3,9	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3
15	Conforto e disponibilidade de assentos saguão de embarque e áreas públicas	□ 3,2	3,3	3,2	3,3	3,2	3,4	3,3	3,6	3,7	3,9	3,8	3,9
16	Limpeza geral do aeroporto	□ 3,7	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	3,9	4,3	4,4	4,4	4,4	4,3
17	Cordialidade dos funcionários do aeroporto	□ 4,1	4,2	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3
18	Disponibilidade de carrinhos de bagagem	□ 3,7	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1
19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	□ 3,6	3,7	3,6	3,5	3,7	3,6	3,7	3,8	3,7	3,8	3,5	3,9
20	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	3,2	3,3	3,3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,4	3,7	3,8	3,7	3,8
21	Custo-benefício das lojas e praças de alimentação	2,5	2,6	2,6	2,7	2,7	3,0	2,9	2,7	2,9	3,0	2,9	3,0
22	Satisfação geral em relação ao aeroporto	3,5	3,6	3,5	3,8	3,6	3,8	3,7	4,0	4,3	4,3	4,2	4,3
23	Conforto térmico e acústico	□ 3,5	3,7	3,5	3,8	3,4	3,6	3,5	3,7	4,0	3,9	3,9	3,9
24	Percepção de segurança no aeroporto	3,7	3,7	3,6	3,7	3,7	3,9	3,9	4,1	4,1	4,1	4,2	4,1
25	Opções de estacionamento e custo-benefício	2,9	2,8	2,8	3,0	2,9	3,3	3,3	3,0	3,2	3,3	3,1	3,3
26	Disponibilidade de meio-fio para embarque e desembarque	3,5	3,6	3,5	3,7	3,5	3,5	3,5	3,9	3,8	3,9	3,8	3,8
27	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento no terminal de passageiros	3,8	3,9	3,7	3,8	3,8	3,9	3,9	4,1	4,2	4,2	4,2	4,1
28	Organização da fila de inspeção de segurança	3,9	4,1	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1	4,2	4,2	4,3	4,1	4,2
29	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	3,0	3,0	2,9	3,3	3,1	3,3	3,1	3,2	3,2	3,5	3,3	3,2
30	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet	3,0	3,0	2,9	3,1	3,0	3,2	3,1	3,3	3,5	3,7	3,7	3,6

* - Escala de notas: de 1 a 5

□ - Indicadores que integram o fator Q

NA – A Concessionária não dispõe deste equipamento