

# RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2018/2019



**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/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	jan/19	fev/19	mar/19
<b>Serviços Diretos</b>													
1	Tempo em Fila de Inspeção de Segurança												
1.1	% de Passageiros aguardando mais de 5min	15,1%	11,2%	8,8%	6,6%	4,7%	6,6%	6,2%	9,1%	11,0%	11,7%	8,9%	10,7%
1.2	% de Passageiros aguardando mais de 15min	4,1%	2,9%	2,1%	1,2%	0,5%	1,7%	1,1%	1,8%	5,1%	4,7%	2,6%	2,7%
2	Tempo de atendimento a Pax com Necessidade de Assistência Especial - PNAE	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
3	Número de eventos graves relatados	ND	6	5	9	6	12	11	8	9	9	11	7
<b>Disponibilidade de Equipamentos</b>													
4	Elevadores, esteiras e escadas rolantes	94,2%	94,7%	99,2%	97,7%	98,7%	91,7%	98,3%	92,8%	98,9%	97,9%	98,1%	98,5%
5	Sistema de processamento de bagagens (embarque)	99,4%	99,6%	92,4%	98,7%	96,9%	95,8%	99,4%	99,8%	99,8%	99,9%	99,7%	99,7%
6	Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	100,0%	99,8%	87,3%	90,2%	97,7%	99,9%	99,5%	99,9%	99,9%	99,6%	99,7%	99,8%
7	Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	N/A	NA
8	Ar Precondicionado	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	N/A	NA
<b>Instalações Lado Ar</b>													
9	Pontes de Embarque	99,4%	99,0%	94,1%	99,0%	99,6%	99,6%	99,5%	99,6%	98,0%	99,8%	99,4%	99,4%
11	Posições de Pátio	90,0%	96,5%	99,2%	99,8%	97,3%	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%
12	Atendimento em Pontes de Embarque												
12.1	Passageiros Domésticos	93,5%	92,6%	89,4%	88,3%	88,4%	89,1%	87,8%	90,1%	87,9%	88,3%	91,2%	90,1%
12.2	Passageiros Internacionais	99,7%	100,0%	99,2%	99,6%	99,6%	99,3%	99,7%	97,5%	99,2%	98,0%	99,7%	100,0%

□ - Indicadores que integram o fator Q

NA – A Concessionária não dispõe deste equipamento

ND – Informação não disponibilizada até emissão do Relatório

# Indicadores de Qualidade de Serviço

## Relacionados à Pesquisa de Satisfação do Passageiro - PSP

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

\* - Escala de notas: de 1 a 5

□ - Indicadores que integram o fator Q

NA – A Concessionária não dispõe deste equipamento