



Relatório de Qualidade de Serviço

2018



Indicadores de Qualidade de Serviço Não Relacionados à Pesquisa de Satisfação do Passageiro - PSP

Aeroporto
Salvador Bahia

#	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
Serviços Diretos													
1	Tempo em Fila de Inspeção de Segurança												
1.1	% de Passageiros aguardando mais de 5min q	15,1%	11,2%	8,8%	6,6%	4,7%	6,6%	6,2%	9,1%	11,0%			
1.2	% de Passageiros aguardando mais de 15min q	4,1%	2,9%	2,1%	1,2%	0,5%	1,7%	1,1%	1,8%	5,1%			
2	Tempo de atendimento a Passageiro 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			
3	Número de eventos graves relatados	ND	6	5	9	6	12	11	8	9			
Disponibilidade de Equipamentos													
4	Elevadores, esteiras e escadas rolantes q	94,2%	94,7%	99,2%	97,7%	98,7%	91,7%	98,3%	92,8%	98,9%			
5	Sistema de processamento de bagagens (embarque) q	99,4%	99,6%	92,4%	98,7%	96,9%	96,0%	99,4%	99,8%	99,8%			
6	Sistema de restituição de bagagens (desembarque) q	100,0%	99,8%	87,3%	90,2%	97,7%	99,9%	99,5%	99,9%	99,9%			
7	Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE q	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA			
8	Ar Precondicionado q	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA			
Instalações Lado Ar													
9	Pontes de Embarque q	99,4%	99,0%	94,1%	99,0%	99,6%	99,6%	99,5%	99,6%	99,6%			
11	Posições de Pátio q	90,0%	96,5%	99,2%	99,8%	97,3%	99,1%	100,0%	100,0%	100,0%			
12	Atendimento em Pontes de Embarque												
12.1	Passageiros Domésticos q	93,5%	92,6%	91,3%	88,3%	88,3%	88,9%	87,6%	89,8%	87,3%			
12.2	Passageiros Internacionais q	99,7%	100,0%	100,0%	98,8%	99,5%	99,2%	99,7%	98,1%	99,2%			

* - Escala de notas: de 1 a 5

q - Indicadores que integram o fator Q

NA – A Concessionária não dispõe deste equipamento

ND – Informações não disponibilizadas pela Secretaria de Segurança Pública até fechamento do RQS

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;

Portaria nº 3.965/SRA de 29 de novembro de 2017 – ANAC.

Indicadores de Qualidade de Serviço Relacionados à Pesquisa de Satisfação do Passageiro - PSP

Aeroporto
Salvador Bahia

#	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
	Pesquisa de Satisfação*												
13	Qualidade das Informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros Q	3,8	3,8	4,0	3,9	3,8	3,6	3,7	3,7	3,7			
14	Limpeza e disponibilidade dos banheiros Q	3,7	3,6	3,8	3,7	3,7	3,5	3,5	3,4	3,4			
15	Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas Q	3,3	3,2	3,5	3,5	3,5	3,3	3,2	3,3	3,1			
16	Limpeza geral do aeroporto Q	3,9	3,8	3,9	4,0	4,0	3,6	3,8	3,7	3,6			
17	Cordialidade dos funcionários do aeroporto Q	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1	4,1	4,1	4,0	4,0			
18	Disponibilidade de carrinhos de bagagem Q	3,8	3,8	4,0	4,0	4,0	3,7	3,7	3,9	3,8			
19	Disponibilidade de vagas de estacionamento Q	3,3	3,6	3,4	3,6	3,7	3,2	3,5	3,5	3,2			
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			
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			
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			
23	Conforto térmico e acústico Q	3,7	3,8	3,9	3,9	3,8	3,6	3,6	3,6	3,5			
24	Percepção de segurança no aeroporto	3,7	3,6	3,9	3,8	3,8	3,5	3,7	3,8	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			
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			
27	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,5	3,5	3,6	3,4			
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			
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			
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			

* - Escala de notas: de 1 a 5

Q - Indicadores que integram o fator Q

NA – A Concessionária não dispõe deste equipamento

Base normativa:

Resolução nº 372 de 15 de dezembro de 2015 – ANAC;

Portaria nº 3.965/SRA de 29 de novembro de 2017 – ANAC.